

Roma, 7 giugno 2024
Prot. n. 861 – ddl.bo.

Spett.li

SLC CGIL Nazionale - Piazza Sallustio, 24 - 00187 Roma
FISTEL CISL Nazionale - Via Salaria, 83 - 00198 Roma
UILCOM UIL Nazionale - Via Amilcare Ponchielli, 4 Int.3 – 00198 Roma
SLC CGIL Roma e Lazio - Via Michelangelo Buonarroti n. 12 – 00185 Roma
FISTEL CISL Lazio - Via Carlo Felice, 101 – 00185 Roma
UILCOM UIL Roma e Lazio - Via Palestro, 3 - 00185 Roma
SLC CGIL Lombardia - Corso di Porta Vittoria, 43 – 20122 Milano
FISTEL CISL Lombardia - Via Tadino 23 - 20124 Milano
UILCOM UIL Lombardia - c/o Uil Milano - Via Alfredo Campanini 7 - 20124 Milano
SLC CGIL Campania - Via Bracco, 15/A – 80133 Napoli
FISTEL CISL Campania - Via Parma, 64 – 80143 Napoli
UILCOM UIL Campania - Centro Direzionale Isola A / 7 Scala A 6° Piano, 52 - 80143 Napoli
SLC CGIL Veneto - Via Peschiera, 5 - 30174 Mestre (VE)
FISTEL CISL Veneto - Via Piave, 7 - 30171 Mestre
UILCOM UIL Veneto - Via Esiodo, 29 - 30173 Mestre (VE)
SLC CGIL Pisa - Viale Francesco Bonaini, 71 - 56125 Pisa
FISTEL CISL Toscana - Via Carlo del Prete 135, 50127 Firenze
UILCOM UIL Toscana c/o UIL - Via Corcos, 15 50142 Firenze
SLC CGIL Sicilia - Viale Lazio, 1 - 90144 Palermo
FISTEL CISL Sicilia - Via Villa Heloise, 10 - 90143 Palermo
UILCOM UIL Sicilia - Via Leonardo Da Vinci, 172 - 90135 Palermo
SLC CGIL Emilia Romagna - Via Guglielmo Marconi, 67/2 - 40122 Bologna
FISTEL CISL Emilia Romagna - Via Milazzo 16 - 40121 Bologna
UILCOM UIL Emilia Romagna - c/o UIL - Via Serena, 2/2 - 40127 Bologna

MINISTERO DEL LAVORO E POLITICHE SOCIALI - Via Fornovo, 8 – 00192 Roma

E, p.c. Spett.li

REGIONE LAZIO - Direzione Lavoro - Area Vertenze e Interventi a sostegno del reddito – Via Rosa Raimondi Garibaldi, 7 – 00145 Roma
REGIONE LOMBARDIA - Direzione Generale Formazione e Lavoro della Regione Lombardia – U.O. Servizi all’impiego, Prevenzione e Gestione Crisi Aziendali, Vertenze e Ammortizzatori –
Via Taramelli, 12 - 20124 Milano
REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale Campania - Direzione Generale per l’Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili – UOD (541107) Interventi a sostegno del mercato del lavoro, prevenzione e gestione crisi aziendali – Centro Direzionale - Isola A/6 – 80143 Napoli

UNINDUSTRIA 00155 Roma - Via Andrea Noale, 206 Telefono: 06844991 - Fax: 068542577
Email: info@un-industria.it www.un-industria.it

/..

Direzione generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili -
Centro Direzionale Isola A6 80143 - Napoli

REGIONE VENETO – Palazzo Balbi - Dorsoduro, 3901 - 30123 Venezia

REGIONE TOSCANA - Direzione Lavoro. Settore Lavoro Vertenze e Crisi Aziendali
– Unità di Crisi Lavoro - Via Pico della Mirandola, 24 - 50132 Firenze

Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI) - Servizi per il Lavoro di Pisa e
Siena. Vertenze e Crisi Aziendali - Via Cesare Battisti, 14 - 56125 Pisa

REGIONE SICILIANA - Ufficio Prov.Le Lavoro - Viale Praga n. 29 – 90146 Palermo

SERVIZIO XIX- Ispettorato Territoriale Del Lavoro di Catania - Via Battello, 29/b -
95126 Catania (CT)

Servizio 12° - Ufficio Provinciale del Lavoro - Via Nicola Coviello, 6 – 95128 Catania

REGIONE EMILIA ROMAGNA - Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia
Romagna - Ufficio Protocollo stanza n. 714 - Viale Aldo Moro, 38 - 40127 Bologna

ITL ROMA - Via Maria Brighenti, 23 – 00159 Roma

ITL MILANO - Via Mauro Macchi, 9 - 20124 Milano

ITL PADOVA - Passaggio Alcide De Gasperi, 3 – 35131 Padova

ITL Napoli - Via Amerigo Vespucci, 172 – 80142 Napoli

ITL Pisa - Via Cisanello, 145 – 56124 Pisa

ITL Catania - Via Battello, 29b - 95126 Catania CT

ITL Bologna - Viale Angelo Masini, 12/14 - 40126 - Bologna

Soc. Vodafone Italia S.p.A. – Via Jervis, 13 – Ivrea (To)

**Oggetto: Soc. Vodafone Italia S.p.A. - Trasmissione lettera di avvio procedura ex artt.
4 e 24 della Legge n. 223/91.**

Rimettiamo, in allegato, in nome e per conto della Soc. Vodafone Italia S.p.A., la lettera del 7 giugno 2024, con cui la nostra Associata ha avviato la procedura prevista dagli artt. 4 e 24 della Legge n. 223/91, per procedere al licenziamento collettivo per riduzione di personale, nei confronti di n. 135 lavoratori.

Distinti saluti.


Relazioni Industriali
Il Responsabile
Andrea Segnanini

All.c.s.



Spett.li OOSS
RSU (sedi)
Segreterie Territoriali.

e p.c. Unindustria Roma
Via A. Noale n. 206
00155 - Roma

inviata a mezzo PEC

Milano, 07 giugno 2024

OGGETTO: VODAFONE ITALIA S.P.A. – APERTURA DELLA PROCEDURA DI LICENZIAMENTO COLLETTIVO PER RIDUZIONE DI PERSONALE EX ARTT. 4 E 24 L. N. 23 LUGLIO 1991, N. 223

In coerenza con le intese raggiunte con le OO.SS. in data 6 giugno 2024, ai sensi e per tutti gli effetti di cui agli artt. 24 e 4 della Legge 223/1991, la società **VODAFONE ITALIA S.p.a.** (qui di seguito “la Società” o anche solo “VODAFONE”), con sede legale in Ivrea (TO), Via Jervis n. 13, in persona del legale rappresentante pro tempore Dott.ssa Silvia Cassano comunica, per i motivi che verranno qui di seguito analiticamente illustrati, l’avvio della procedura di licenziamento collettivo per il numero complessivo di **n. 135 unità** (di seguito, anche l’ “Esubero”) impiegate nelle sedi / Business Unit / Funzioni / Sotto funzioni / Uffici di cui all’**Allegato A**, che costituisce parte integrante della presente ad ogni effetto di legge.

PREMESSO CHE

- a) In linea con il percorso di trasformazione digitale e di semplificazione del modello di business, l’Azienda ha come obiettivi di medio-lungo periodo, il miglioramento dell’esperienza del Cliente e dei processi, e la crescita continua del bagaglio di competenze, in linea con l’evoluzione tecnologica che sta interessando il Settore.
- b) Negli ultimi anni la Società è stata interessata dalla contrazione dei ricavi che, da tempo, sta investendo il settore delle Telecomunicazioni, dovuta, da un lato, a fattori relativi al contesto di mercato – caratterizzato dalla compresenza di numerosi player e da un livello dei prezzi non sostenibile economicamente a cui si contrappone la tenuta del livello di investimenti nel Settore – e, dall’altro lato, dai fenomeni di crisi globali aggravati dagli effetti della pandemia da Covid-19, dalla crisi energetica ed inflattiva.
- c) Per far fronte alla contrazione succitata, per consentire investimenti necessari a garantire la sostenibilità del business nonché per competere con le evoluzioni dei modelli di mercato e di servizio, nel corso degli ultimi anni le Parti hanno intrapreso un percorso volto ad identificare strumenti non traumatici attraverso un confronto che ha dato rilievo al consolidato modello di relazioni sindacali presente in azienda, costruendo una strategia condivisa per gestire fasi di transizione come quella attuale, attraverso Accordi che – oltre a riguardare utilizzo di ammortizzatori sociali ed esodi volontari – sono stati qualificati dall’obiettivo di fornire prospettive professionali utili a valorizzare le capacità e le competenze in capo alle lavoratrici ed ai lavoratori Vodafone, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l’implementazione di percorsi continuativi di upskilling e reskilling in tutte le aree aziendali, anche grazie al ricorso a leve di politiche attive.

{ PAGE * MERGEFORMAT }



d) E' attualmente in fase di implementazione il piano strategico di Vodafone agendo sul miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti con focus sulle Customer Operations, nonché sulla formazione e le riqualificazioni dei colleghi del Call Center.

Detto Piano continuerà a svilupparsi sulle seguenti tre direttrici:

CUSTOMER:

Sono state semplificate le procedure di Call-Center a vantaggio della presa in carico del cliente, riducendo drasticamente le ri-chiamate (BluSky); l'intervento degli operatori è stato progressivamente concentrato sulle azioni per le quali l'AI non è efficace e dedicando TOBI ad attività a basso valore. A seguito di ciò, sarà necessario continuare a focalizzare gli investimenti sulla Customer Experience tramite:

- L'introduzione del modello di gestione Ask-Once per aumentare il tasso di risolutività delle chiamate;
- Il potenziamento dell'App MY VODAFONE come punto di accesso privilegiato per la risoluzione dei problemi con strumenti innovativi di self-care;
- L'implementazione del sistema di Knowledge Management a servizio dei consulenti per aumentare la capacità di risolutività degli operatori tramite il supporto dell'AI, coerentemente con quanto previsto dalla normativa e dalla contrattazione aziendale tempo per tempo vigente.

SIMPLICITY:

Dopo aver ridotto le offerte e reso più trasparenti le tariffe, e in parallelo al completamento della migrazione dei clienti sulla piattaforma NEXT, le attività ad alto valore aggiunto di Customer Operations si sono concentrate su centri di competenza in-house

- Pisa sui reclami,
- Napoli su Clienti convergenti,
- Bologna e Catania su Assurance (rete fissa),
- Bologna sul segmento PA;
- Milano su Corporate (incluso TM9),
- Padova su Provisioning,
- Roma su Business.

GROWTH:

Il miglioramento continuo dei processi e dell'organizzazione del Call Center – quali, ad esempio, l'unione fra Assurance e Provisioning, volta ad individuare la migliore sinergia tecnica, economica ed operativa – dovrà abilitare:

- la rifocalizzazione delle attività di vendita, valorizzando il ruolo e le attività dei Consulenti;
- l'ingegnerizzazione di una proposition commerciale basata su semplicità delle offerte, qualità e innovazione del servizio e del prodotto che abiliti relazioni a lungo termine con i clienti
- il potenziamento dei processi di frontline, in termini di efficacia e quindi di riduzione della difettosità, per minimizzare il churn dei clienti ad alto valore e la ripetitività delle chiamate associate.

Fra i principali risultati attesi da tale deployment del Piano strategico, in ambito Customer Operations, si annoverano pertanto la riduzione dei chiamanti e dei deep detractors con un'ulteriore implementazione della Customer base composta da clienti stabili e di valore (convergenti e Business).

e) Dal 1° luglio p.v. l'Azienda, dando attuazione al modello di "Commercial Shared Operations" di Gruppo, procederà alla scissione del ramo d'Azienda in ambito Network verso la Società VST s.r.l. (come da procedura ex art. 47 l. n. 428/1990 esperita il giorno 24 maggio u.s.) con l'obiettivo di diventare centro di eccellenza per il Gruppo sulle competenze di Rete necessarie ad attuare la strategia di Vodafone global.

{ PAGE * MERGEFORMAT }



f) Vodafone Italia si presenterà con un nuovo modello operativo composto dai tre pillar: Commerciale, Funzioni di supporto e Customer Caring con un assetto operativo più funzionale ai nuovi scenari aziendale e di mercato.

g) In questo scenario, quindi, l'ambizione delle Parti è di assicurare il mantenimento e lo sviluppo delle capacità e competenze presenti in Vodafone Italia e di preservare l'impiegabilità futura dei dipendenti in un contesto in costante evoluzione, nonché di valorizzare il patrimonio della contrattazione aziendale, caratterizzato per essere un modello partecipativo, non conflittuale ed inclusivo, per continuare ad implementare la trasformazione di Vodafone con gli strumenti che hanno permesso di raggiungere in gran parte gli obiettivi dello scorso Fiscal Year.

CONSIDERATO CHE

h) le Parti condividono la necessità di completare la trasformazione e modernizzazione del modello operativo aziendale, per continuare a competere in modo sostenibile attraverso gli investimenti e le azioni che l'azienda sta introducendo, con l'obiettivo di rafforzare la relazione con i Clienti attraverso la qualità distintiva dei servizi offerti.

i) In tale complesso contesto la struttura dell'organico è risultata non completamente coerente con le necessità aziendali e pertanto, la scrivente e le OO.SS. hanno intrapreso un percorso volto ad evitare il ricorso a strumenti traumatici per gestire tale disallineamento attraverso la razionalizzazione e l'empowerment del capitale umano a disposizione dell'azienda, efficientando gli organici ed eliminando professionalità ridondanti per riconvertire e/o acquisire competenze nei nuovi settori di sviluppo.

j) a partire dal 2019 le parti hanno sottoscritto diversi Accordi per la gestione degli esuberi di personale attraverso il criterio della non opposizione ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali n. 85145 del 10 ottobre 2014 e, dell'art. 41, co. 5-bis), D. lgs. n. 148/2015, si è altresì fatto ricorso, durante il periodo pandemico, alla sottoscrizione di un Accordo finalizzato a consentire ai lavoratori interessati una risoluzione incentivata del rapporto di lavoro per poter accedere al trattamento di Naspi nel contesto di divieto generalizzato di avvio di procedure di licenziamento collettivo, in ottemperanza all'art. 14 comma 3 del D.L. n. 104 del 2020, convertito in Legge n. 126 del 2020, nonché da ultimo l'art. 1 comma 311 della Legge n. 178 del 2020, nonché di due ulteriori Accordi di mobilità volontaria.

k) Si è anche fatto ricorso all'utilizzo di strumenti di politiche attive del lavoro volti a garantire ai lavoratori l'acquisizione effettiva di competenze coerenti con il piano di trasformazione di cui alla lettera a) ed a traguardare un cambio mix generazionale all'interno del perimetro aziendale: in quest'ottica, le Parti hanno sottoscritto nel 2020 e nel 2022 due Accordi relativi al Fondo Nuove Competenze – introdotto dall'art. 88 comma 1 del D.L. 19 maggio 2020 n. 34 convertito in Legge 17 luglio 2020 n. 77 – e a giugno 2021, un Contratto di Espansione (di cui all'articolo 41 del d.lgs. 14 settembre 2015, n. 148, come sostituito dall'art. 26-quater del D.L. n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58/2019 e come modificato e rifinanziato dalla legge n. 178/2020) con prepensionamenti, anche al fine di garantire il mantenimento dei livelli occupazionali;

l) Tutte le azioni sopra descritte, pur limitandoli, non sono però state sufficienti ad evitare la creazione di esuberi strutturali che ha portato nell'aprile del 2023 ad aprire una procedura ex art. 4 e 24 L.223/91 dichiarando un esubero di personale quantificato in 1003 lavoratori, procedura conclusasi in fase ministeriale con la definizione di una serie di azioni: Contratto di Solidarietà Difensiva della durata di 12 mesi eventualmente

{ PAGE * MERGEFORMAT }



prorogabile ai sensi dell'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015; un accordo per l'accompagnamento alla pensione prevista dall'art. 4, commi da 1 a 7 ter, della legge n. 92/2012 e successive modifiche ed integrazioni (c.d. Isopensione), per un complessivo di 50 risorse'; la continuazione del processo di reskilling e up-skilling per un totale di 300 risorse di cui 200 nel 2024 e 100 nel 2025; un accordo di licenziamento collettivo ai sensi degli art. 4 e 24 L.223/91 per complessive 500 risorse;

m) Le Parti si sono quindi incontrate nel corso di aprile e maggio scorsi al fine di approfondire l'andamento economico e di mercato dell'azienda ed i relativi effetti sul business.

n) Alla luce di quanto esaminato, le Parti hanno condiviso che le azioni del piano come suindicate necessitano di una ulteriore continuazione per poter esplicitare in pieno i propri effetti ed al fine di completare la trasformazione e modernizzazione del modello operativo aziendale, continuando a rafforzare la relazione con i Clienti attraverso la qualità distintiva dei servizi offerti

o) In data 6 giugno 2024 le parti hanno sottoscritto un accordo quadro in cui vengono stabilite le azioni non traumatiche volte a contenere la presente situazione di difficoltà e, contestualmente, è stato siglato un accordo di Contratto di Solidarietà difensiva di cui all' art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015 per la durata complessiva di mesi 9 a far data dal 4 luglio 2024 e scadenza 03 aprile 2025 nei confronti di un numero massimo di 3224 dipendenti come meglio specificato nel contratto di solidarietà che si intende qui integralmente richiamato

p) Nell'ambito dell'accordo quadro di cui sopra le parti hanno stabilito di prevedere il ricorso ad una procedura di licenziamento collettivo ex art. 4 e 24 L.223/91 per la gestione di n. 135 esuberi strutturali con l'esclusivo criterio della non opposizione;

TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO

ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 e 24, L. 23 luglio 1991, n. 223, con la presente la scrivente Vodafone Italia S.p.A. comunica l'esubero di n. 135 lavoratori impiegati a tempo indeterminato presso i reparti/sedi meglio individuati nell'allegato A) che costituisce parte integrante della presente comunicazione.

I predetti esuberi sono determinati dalle ragioni in premessa esplicitate che costituisce parte essenziale ed integrale della presente comunicazione.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'azienda comunica alle OO.SS. in indirizzo, la propria disponibilità ad avviare l'esame congiunto di cui all'art. 4, quinto comma, della legge n. 223 del 1991, ove una o più OO.SS. ne facciano richiesta entro il termine ivi previsto di sette giorni, decorrente dalla data di ricevimento della presente comunicazione.

Quanto sopra Vi comunichiamo ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 4 e 24 della Legge n. 223/91.

Per Vodafone Italia S.p.A.

{ PAGE * MERGEFORMAT }

FUNZIONI/RUOLI	Ancona in forza	Ancona in esubero	Bari in forza	Bari in esubero	Bologna in forza	Bologna in esubero	Brescia in forza	Brescia in esubero	Cagliari in forza	Cagliari in esubero	Catania in forza	Catania in esubero	Catanzaro in forza	Catanzaro in esubero	Firenze in forza	Firenze in esubero	Genova in forza	Genova in esubero	Ivrea in forza	Ivrea in esubero	Milano in forza	Milano in esubero	Napoli in forza	Napoli in esubero	Padova in forza	Padova in esubero	Palermo in forza	Palermo in esubero	Pescara in forza	Pescara in esubero	Pisa in forza	Pisa in esubero	Roma in forza	Roma in esubero	Torino in forza	Torino in esubero	Trento in forza	Trento in esubero	Udine in forza	Udine in esubero	Verona in forza	Verona in esubero	Totale in forza	Totale in esubero							
COMMERCIAL OPERATIONS	0	0	2	0	102	11	0	0	0	0	207	19	0	0	0	0	0	0	7	0	251	16	287	24	112	11	0	0	0	0	148	14	194	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1310	110						
Operatore assistenza clienti attraverso tutti i canali/Attività di back office					94	10					171	17									88	2	257	22	95	10					121	13	134	13										960	87						
Supervisore assistenza clienti attraverso tutti i canali e gestione performance					6	1					10	1										5	1	9	1	4	1					7	1	8	1										49	7					
Referente gestione fornitore			2																			5	1	7	1	1					1		4	1											25	4					
Responsabile attività connesse all'attivazione della rete fissa e mobile											5	1																																		6	0				
Responsabile attività di supporto alla gestione del cliente, pianificazione, reportistica																						8																								8	0				
Responsabile di Customer Care					1																	3		2		1																				9	0				
Responsabile prodotto/processi di gestione del cliente e analisi/reportistica correlata																			1			7		2		1																					11	0			
Assistente					1						1											6		2		2							1		1												14	0			
Specialista attività di supporto alla gestione del cliente, pianificazione, reportistica											3											18										2		3													26	0			
Specialista attività di attivazione della rete fissa e mobile, della gestione dei fornitori e del disegno dei processi											2											3		2		2																					13	0			
Specialista prodotto/processi di gestione del cliente e analisi/reportistica correlata																			5			45		4								7		4													92	0			
Specialista gestione e aggiornamento sistemi di supporto alla gestione cliente											13															6						2		12													15	6			
Specialista verifica dei processi di gestione qualitativa del cliente e analisi correlata																			1			12		6		2								2													25	6			
Responsabile verifica dei processi di gestione qualitativa del cliente e analisi correlata																										1																						1	0		
Specialista sistemi/processi digitali											1																						5															24	0		
Specialista MVNOs Development & Operations																																																4	0		
Specialista Roaming and MVNOs Tariffs																																																4	0		
Roaming and MVNOs Tariffs Manager																																																	1	0	
Accounts Management Manager																																																	1	0	
MVNOs Development & Operations Manager																																																		1	0
Planning & Analysis Manager																																																		1	0
Planning & Analysis Project Manager Senior																																																	1	0	
Specialista Planning & Analysis											1																																						4	0	
Specialista Accounts Management																																																	3	0	
Non in perimetro																																																		12	0

Silvia Bossa

FUNZIONI/RUOLI	Ancona in forza	Ancona in esubero	Bari in forza	Bari in esubero	Bologna in forza	Bologna in esubero	Brescia in forza	Brescia in esubero	Cagliari in forza	Cagliari in esubero	Catania in forza	Catania in esubero	Catanzaro in forza	Catanzaro in esubero	Firenze in forza	Firenze in esubero	Genova in forza	Genova in esubero	Livrea in forza	Livrea in esubero	Milano in forza	Milano in esubero	Napoli in forza	Napoli in esubero	Padova in forza	Padova in esubero	Palermo in forza	Palermo in esubero	Pescara in forza	Pescara in esubero	Pisa in forza	Pisa in esubero	Roma in forza	Roma in esubero	Torino in forza	Torino in esubero	Trento in forza	Trento in esubero	Udine in forza	Udine in esubero	Verona in forza	Verona in esubero	Totale in forza	Totale in esubero			
NETWORK	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	25	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	137	25		
Customer Fulfillment	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	25	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	137	25		
Operatore addetto alla gestione di secondo livello del cliente per la risoluzione delle problematiche di assurance di rete fissa																			99	23																									23		
Responsabile team di operatori addetti alla gestione di secondo livello tecnico																			9	2																										2	
Customer Fulfillment non in perimetro (EZE Customer Experience and Network Consistency, Production Steering and support function, attivita' di pianificazione, reportistica, analisi dati, gestione operativa e di budget)					1														10	17														1												0	
Other non in perimetro	14		45		129		5		15		78		21		28		32		276		1573		308		234		23		13		62		568		46		4		7		6		3487	0			
TOTALE	14	0	47	0	232	11	5	0	15	0	285	19	21	0	28	0	32	0	401	25	1851	16	595	24	346	11	23	0	13	0	210	14	753	15	46	0	4	0	7	0	6	0	4934	135			