

VERBALE DI ACCORDO

Addì 19 settembre 2008, in Roma,

tra

TELECOM ITALIA S.p.A.

e

UGL Telecomunicazioni Nazionale e Territoriali, unitamente alle R.S.U.

Premesso che

Nei mesi di giugno e di luglio 2008 le Parti si sono incontrate per esaminare i contenuti delle Linee Strategiche per il triennio 2008 – 2010.

Nella serie di incontri intercorsi sono state affrontate le aree tematiche di seguito riportate: lo scenario attuale del mercato delle Telecomunicazioni e le prospettive evolutive di Telecom Italia ; i risultati, gli obiettivi, gli sviluppi e gli investimenti; le linee operative relative alla mobilità professionale e alla formazione; l'occupazione. E' stata altresì fornita dall'Azienda, un'informativa in merito alle attività non rientranti nel *core business* che sono state oggetto di *outsourcing* nel periodo dal 2000 al 2006. A tal riguardo, l'Azienda ha sottolineato lo stato e la continuità in essere dei relativi contratti di fornitura, nel rispetto delle condizioni e delle logiche di evoluzione del *business*.

L'Azienda ha confermato l'attuale assetto organizzativo della Direzione *Technology & Operations* articolata in: *Open Access, Network, Information Technology, Technical Infrastructures, Operational Planning e Future Center & Technical Communication*.

Altresì l'Azienda, nel confermare l'attuale articolazione organizzativa, della Direzione *Domestic Market Operations* in: *Domestic Fixed Services, Domestic Mobile Services, Top Client & ICT, Quality of Services e Business Innovation* ha illustrato l'obiettivo dell'evoluzione organizzativa della Direzione volta al superamento dell'attuale modalità di presidio del *business* per tecnologie (Fisso o Mobile) in favore di un'articolazione per segmenti di clientela (*Consumer, Business*). Tale articolazione sarà finalizzata ad individuare strutture che, per ciascun mercato di riferimento - *Consumer, Business* - offrano soluzioni integrate costituite da prodotti e servizi convergenti, che

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like "G. Chiodi", "P.S.", and various initials.

Telecom Italia ha individuato alcune linee guida strategiche, per il periodo 2008-2010, volte ad aumentare la soddisfazione del cliente e a creare valore per l'Azienda, con l'obiettivo di rivestire un ruolo primario tra i maggiori *carrier* del settore delle telecomunicazioni.

Telecom Italia è fortemente orientata alla valorizzazione delle sinergie con i protagonisti dei mercati attigui a quelli delle telecomunicazioni. Pertanto in considerazione della saturazione dei settori più tradizionali, sono in rapido sviluppo nuovi campi di applicazione come ad esempio nei mercati dell'ICT, ove la domanda di sistemi informativi integrati e di servizi basati su infrastrutture di *network* è in crescita. La realizzazione di tali linee si baserà sull'evoluzione tecnologica della Rete e sul costante perseguimento di un'attenta politica di gestione dei costi per garantire la difesa dei margini, gli investimenti e la riduzione del debito. Tale politica consentirà di realizzare un articolato programma di investimenti per un totale di circa 15 miliardi di euro nell'arco di piano per il Gruppo Telecom Italia.

In particolare sono state definite le seguenti macro aree di intervento:

- trasformazione del *business* domestico elevando a valore il cliente, attraverso la convergenza Fisso e Mobile, la segmentazione della clientela, la qualità del servizio e della comunicazione. La convergenza Fisso e Mobile rappresenta per Telecom Italia una grande opportunità per offrire alla clientela servizi facilmente accessibili con terminali diversi per comunicare o navigare sul *Web* da casa, in ufficio o in mobilità instaurando un contatto senza interruzioni con il mondo digitale e con i suoi contenuti: comunicazione, informazione, servizi interattivi;
- razionalizzazione organizzativa delle aree e delle linee di *business*, volta alla semplificazione degli assetti e dei processi aziendali, anche attraverso una forte valorizzazione della *partnership* con Telefonica;
- consolidamento e trasformazione della Rete di nuova generazione (NGN2) attraverso un piano di investimenti industriali mirato che ha visto già nel 2003 Telecom Italia quale primo operatore in Europa e tra i primi al mondo a sviluppare una rete di transito (*backbone*) completamente basata su protocollo *Internet*. La seconda fase comporterà la progressiva estensione della fibra ottica per sostituire il rame nella rete di distribuzione. Saranno così raggiunti gli obiettivi economici per il mondo *consumer* e *business*, quali l'offerta di banda ultra larga, la copertura richiesta per i sistemi mobili, lo sviluppo di piattaforme per facilitare la creazione di servizi e applicazioni creando una piattaforma di rete aperta a tutti gli attori del mercato.

91

U. Marz

G. G.

F. Sella P. Malumoli
P. Memo

P. Prof. P. S.

H.

X
A

Direzione *Technology & Operations*

Telecom Italia ha varato, in coerenza con l'attuale sistema regolatorio, una riorganizzazione delle attività dedicate alla gestione delle infrastrutture tecnologiche e di Rete con l'obiettivo di aumentare l'efficienza, sviluppare l'innovazione, ridurre i costi e dare maggiore trasparenza alla rete d'accesso. La nuova Direzione, chiamata a gestire questi processi, prende il nome di *Technology & Operations*.

La Direzione *Technology & Operations* è articolata in quattro strutture:

- **Open Access**, con il compito di garantire lo sviluppo e la manutenzione delle infrastrutture della rete di accesso, nonché le attività di *delivery* (attivazione) e *assurance* (assistenza) dei relativi servizi;
- **Network**, chiamata a garantire l'innovazione tecnologica del Gruppo, la pianificazione tecnica e architettonica delle reti TLC, nonché le attività di sviluppo, realizzazione e manutenzione della piattaforma di *backbone* e delle relative piattaforme regionali;
- **Information Technology**, che presidia l'innovazione, lo sviluppo e l'esercizio delle infrastrutture e dei sistemi informativi per il *business* e per le *operations* TLC;
- **Technical Infrastructures**, tenuta ad assicurare il presidio integrato delle infrastrutture tecniche (immobiliari e impiantistiche) di Telecom Italia, nonché l'erogazione dei relativi servizi tecnici di *facility management*.

La costituzione di queste nuove realtà punta a focalizzare l'attenzione su aree d'intervento di importanza strategica per il costante miglioramento dei livelli di qualità del servizio, il miglioramento delle *performance* e dell'efficienza della Rete nonché la completa revisione dei processi di *customer care* e di assistenza tecnica alla clientela e agli altri operatori.

Nel periodo 2008-2010 è previsto un programma di intervento sulla Rete distinto in due fasi temporali.

Nella prima fase -ricomprensente gran parte dell'arco di piano- due azioni risultano prioritarie sul mercato domestico per contrastare la diminuzione dei ricavi:

- preservare la profittabilità dell'Azienda attraverso la convergenza della Rete Fisso-Mobile: nel *Backbone* "One Network", nell'Informatica "One IT" e nell'Accesso attraverso la ricomposizione della Rete d'Accesso;

GP

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- perseverare nel miglioramento della qualità attraverso: lo sviluppo e l'adeguamento della Rete d'Accesso, il miglioramento delle *performance* sulla Rete *Broadband*, il miglioramento della qualità e stabilità della Rete *Broadband Mobile*.

La seconda fase, già avviata nel corso del 2008 e destinata ad ampliarsi progressivamente in termini di investimenti a partire dal 2009, realizzerà, attraverso lo sviluppo della Rete NGN2, la convergenza delle piattaforme dei servizi e delle applicazioni. L'Architettura *Ultra-Broadband* "ALL IP" amplierà la capacità dai 500 *Gbit/s* del 2007 fino a 4000 *Gbit/s* nel 2010 nel *backbone* consentendo accessi fino a 100 *Mbps*. Tutto ciò consentirà la diffusione di servizi innovativi (servizi video ad alta definizione e multimediali di nuova generazione quali: *telepresence*, *home working*, *remote learning*, telemedicina) sia *business* sia *consumer* non supportati dalla Rete in rame. La realizzazione di tali iniziative consentirà, peraltro, una progressiva riduzione dei costi di *delivery e assurance/maintenance*.

Gli investimenti complessivi previsti per la Direzione *Technology & Operations* nel mercato domestico sono pari a: 2,8 miliardi di euro nell'anno 2008, 2,7 miliardi di euro nell'anno 2009 e 2,7 miliardi di euro nell'anno 2010. Al tempo stesso sono state individuate aree d'efficienza, che riguardano i consumi energetici e gli spazi occupati. In particolare, circa 100 milioni di euro all'anno saranno destinati alla manutenzione preventiva della Rete di accesso al fine di migliorare la qualità del servizio.

Con particolare riferimento all'*Information Technology*, i principali *driver* di innovazione riguarderanno:

- la semplificazione del modello di governo attraverso la riduzione della frammentazione organizzativa;
- l'evoluzione del modello *Business Support System - Operation Support System* sia a livello di sviluppo sia a livello di esercizio attraverso la riorganizzazione delle Linee Tecniche per processo di *business (creation, fulfillment, assurance, billing)*;
- l'introduzione di una *Software Factory* unica per la *system Integration*;
- la progressiva internalizzazione delle attività connesse alle fasi a maggior valore del ciclo di vita del *software*, con conseguente riduzione del ricorso alla consulenza esterna; a questo riguardo saranno effettuati specifici incontri con cadenza annuale, a livello nazionale, con l'Organizzazione Sindacale stipulante la presente Intesa.

68

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like 'Alberoni', 'A.M.', 'P.S.', 'M.T.', and 'P. P. P.'.

Inoltre, l'Azienda, nel ribadire il valore fondamentale della ricerca ai fini dell'innovazione tecnologica e del mantenimento dell'eccellenza, sia in ambito nazionale che internazionale, ha confermato la Funzione TILab, nella Direzione *Technology & Operations*, quale centro di competenza per le attività di ricerca e sviluppo del Gruppo, le cui principali aree di attività sono: progettazione e sviluppo rete fissa e mobile, evoluzione della rete di trasporto, sviluppo di servizi e piattaforme e progettazione e sperimentazione di terminali di nuova generazione.

In tale scenario di forte innovazione della Rete e dei servizi sarà necessario realizzare un salto di paradigma per l'attuazione di nuove competenze professionali in grado di gestire le nuove complessità tecnologiche. Sarà in particolare richiesto l'incremento progressivo delle competenze specialistiche su Rete di Accesso per servizi *Broadband*, su protocolli e soluzioni di interconnessione delle reti TCP/IP, sull'evoluzione HSDPA nell'accesso radio, sulle tecnologie per il *Backbone* IP, su protocolli e servizi per VOIP e su televisione digitale.

L'Azienda ha illustrato inoltre, il piano di creazione di *Data Center* di nuova generazione ("Progetto *Campus*"). Il piano prevede che entro il 2009 i dodici *Data Center* attuali siano "unificati" in tre *Campus* virtuali, consentendo il passaggio dagli attuali 12.000 *server* a circa 2.000. Tutto ciò consentirà da un lato di diminuire i costi di gestione delle macchine (alimentazione, manutenzione, ecc.) e, dall'altro di liberare spazi che potranno essere utilizzati per ospitare i *server* di proprietà dei clienti.

Open Access

Di particolare rilievo è anche la creazione della struttura chiamata a gestire in modo trasparente la rete d'accesso di Telecom Italia. La Funzione *Open Access* ricopre un ruolo fondamentale nel riassetto organizzativo che l'azienda ha attuato.

Le attività di assistenza tecnica alla clientela sulla Rete di accesso sono state ricomposte e accentrate in *Open Access*. Questa Funzione ha, infatti, il compito di assicurare sia agli altri operatori sia ai clienti interni un servizio sempre più efficiente e in linea con le aspettative del mercato e con le indicazioni espresse dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni all'interno di un percorso che la stessa Autorità ha già delineato.

La proposta di impegni, presentata da Telecom Italia il 19 giugno 2008 all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha come obiettivo lo sviluppo del mercato dell'accesso attraverso concreti interventi per una effettiva parità di trattamento sia interna che esterna e per un completa trasparenza nei confronti del mercato *wholesale*. Tali impegni prevedono principalmente: l'istituzione di un nuovo processo di attivazione dei servizi e gestione del cliente *wholesale* tale da

GA

P. P. P.

G. Verde
M. P.

M. P.

Aut.

T.S.

M.T.

A.

3

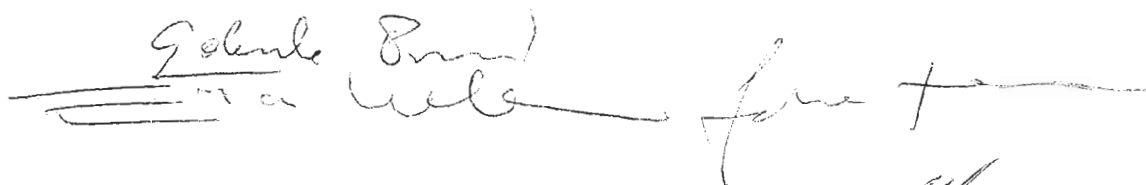
In relazione a queste aree di intervento l'Azienda realizzerà offerte convergenti a pacchetto, caratterizzate da emissione di fattura unica ed un unico presidio di *Customer Care*.

Per quanto concerne la Clientela *Business* l'attuale segmentazione, basata su criteri dimensionali (*Top - Enterprise - SME e Soho*), sarà sostituita da un modello di segmentazione appositamente costituito per rispondere in maniera ottimale alla gamma complessa e diversificata delle aspettative dei clienti. Tale modello sarà volto in particolare a semplificare la complessità del *business* e migliorare la produttività delle imprese, e a consentire lo scambio di dati in sicurezza tra *partners* di *business* e con la Pubblica Amministrazione. Saranno quindi forniti servizi ICT integrati, che si articoleranno su soluzioni che prevedranno la possibilità di utilizzare i *software* come servizio (*SaaS*). Per quanto riguarda l'*hardware* sarà superato il modello dell'allocazione fisica/statica attraverso la progressiva virtualizzazione e la gestione da remoto di servizi di valore a supporto delle attività. La gamma di questi interventi sarà anche finalizzata ad ampliare il portafoglio clienti ed allargare il mercato di riferimento.

L'Azienda per quanto concerne le strutture di *Customer Care*, nel confermare la centralità del presidio del cliente e la strategicità delle attività al fine di conseguire gli obiettivi di *business*, ha ribadito l'impegno al continuo miglioramento del livello qualitativo del servizio, secondo una dinamica già tendenzialmente positiva. Sotto questo profilo si confermano le logiche di razionalizzazione degli *outsourcer* e l'introduzione di previsioni contrattuali che li impegnano all'esclusivo utilizzo del lavoro dipendente per le attività cosiddette di *inbound*.

L'Azienda sta realizzando inoltre un cambiamento di paradigma nell'approccio al mercato *wholesale* per la creazione di valore, rendendo più fluido e trasparente il *delivery* dei servizi agli *OLO* e riducendo di conseguenza l'esigenza di interventi da parte delle Autorità Regolamentari.

Per TELECOM ITALIA S.p.A.



Per UGL Telecomunicazioni e le R.S.U.

