



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI E DEI RAPPORTI DI LAVORO
DIV. VIII

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 11 gennaio 2012, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, alla presenza dei Dott.ri Antonio Leggio, Caterina Piselli e Andrea Annesi, della Div. VIII della Direzione Generale delle Relazioni Industriali e dei rapporti di Lavoro.

Si sono incontrati:

- TELECOM ITALIA SPA rappresentata dai dott.ri Marco Santoro e Roberta Cavuoto, con l'assistenza di UNINDUSTRIA - CONFINDUSTRIA ROMA in persona della Dott.ssa. Laura Di Raimondo e Francesco Algeri.

E

- SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL nazionali rispettivamente in persona dei Sigg.ri Gianfranco Valente, Giancarlo Mauro e Angelo Ughetta.

PREMESSO CHE

- Telecom Italia SPA, ha sede legale in Milano, codice fiscale, partita iva e iscrizione al Registro Imprese di Milano n. 00488410010, , matricole INPS 7036858465, 7036860385, 7036861395, 7036863315, 7036868365, 7036916552, 7039175965, 7039191725, 7039589845, 7043567635, 7043589455, 70455366304, 7045366405, 7047255587, 7049768661.
- sulla base di quanto previsto nell'accordo del 4 agosto 2010 siglato presso il Ministero dello Sviluppo Economico, le Parti, anche a seguito di quanto espressamente convenuto nel verbale di accordo siglato in data 21 ottobre 2010. presso l'Unione degli Industriali e delle Imprese di Roma, hanno stipulato il 25 ottobre 2010, presso questo Ministero, apposito verbale di accordo per il ricorso all'istituto del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo" di cui alle vigenti disposizioni di legge, per la durata di 24 mesi con decorrenza dall'8 novembre 2010 e fino al 7 novembre 2012, al fine di contrastare n. 1.100 delle eccedenze di organico conseguenti dal Piano Industriale dell'Azienda.
- il 27 luglio u.s. è stato sottoscritto presso Unindustria - Confindustria Roma un verbale di Accordo relativo alla proroga del Contratto di solidarietà, ai sensi dell'art. 7 del D.L. 536/87, convertito in Legge n. 148/88 senza soluzione di continuità rispetto alla scadenza del predetto CdS, per un ulteriore biennio con decorrenza dal 1° settembre 2011 e fino al 31 agosto 2013; tale contratto di solidarietà riguarda n. 876 lavoratori operanti nella struttura della "Directory Assistance".
- Con riguardo agli impegni assunti nell'accordo del 4 agosto 2010 medesimo, l'Azienda ha predisposto percorsi formativi destinati ad articolarsi in progetti sia di riconversione atti a favorire la ricollocazione dei lavoratori in altri ruoli professionali conseguenti all'evoluzione organizzativa aziendale, alle politiche di internalizzazione e all'andamento del mercato, sia di



DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI E DEI RAPPORTI DI LAVORO

DIV. VIII

riqualificazione finalizzati ad aggiornare, ampliare e completare le conoscenze dei lavoratori per prevenire il pericolo della obsolescenza professionale e migliorare l'occupabilità degli stessi.

- Il 2 febbraio 2011 presso questo Ufficio le Parti hanno sottoscritto un verbale di accordo che prevedeva l'avvio di un piano formativo, denominato "Riconversione al ruolo di Tecnico *On Field Basic*" in ambito *Open Access*, destinato ad un numero massimo di 115 lavoratori di cui 75 operanti nella struttura della "Directory Assistance" e 40 operanti nelle strutture di cui al punto n. 6 del citato accordo del 21 ottobre 2010.
- Relativamente ai 40 lavoratori operanti nelle strutture di cui al punto n. 6 del citato accordo del 21 ottobre 2010 le Parti avevano convenuto di attuare il citato piano formativo sino alla data del 31 dicembre 2011.
- Relativamente ai 75 lavoratori operanti nella struttura della "Directory Assistance", le Parti avevano convenuto di attuare il citato piano formativo sino alla data del 31 agosto 2011 successivamente proseguito sino al 31 dicembre 2011 a seguito di stipula di accordo in sede ministeriale del 28 ottobre 2011.
- Con l'approssimarsi della scadenza del periodo formativo, l'Azienda ha manifestato la necessità di concludere un nuovo accordo ai sensi dell'art. 1, comma 1 del D.L. n. 78/2009, convertito dalla legge n.102/2009 e prorogato dall'art. 33, co. 24, della legge 183 del 12 novembre 2011.
- Le Parti, nuovamente convocate per la riunione odierna hanno ritenuto di riconfermare i contenuti del medesimo progetto formativo al fine di consentirne l'utile prosecuzione.
- Il progetto formativo sarà articolato in moduli formativi da svolgersi in aula, con la contestuale illustrazione di tutti i contenuti teorici ed operativi oggetto del corso ed una attività di "training-on the job" consistente nell'affiancamento al personale da formare di personale sia interno che esterno all'Azienda.

TUTTO CIO' PREMESSO LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE

1. Le premesse ed il progetto formativo allegato costituiscono parte integrante del presente accordo.
2. L'Azienda, una volta verificati gli adempimenti di cui al successivo punto n. 3 e comunque non prima del 12 gennaio 2012 proseguirà, sino al 7 novembre 2012, nell'attuazione del percorso formativo di riconversione professionale di cui alla allegata scheda-progetto "Riconversione al ruolo di Tecnico *On Field Basic*" in ambito *Open Access*, destinato ad un numero massimo di 115 lavoratori, operanti nei settori di cui in premessa, interessati dai contratti di solidarietà di tipo difensivo.
3. L'adesione alla partecipazione al progetto di riconversione sarà volontaria e preceduta dalla verifica del possesso, da parte degli interessati, dell'attitudine alle mansioni e dei necessari requisiti di idoneità fisica e comporterà obbligo di frequenza ai diversi moduli del corso medesimo. Al termine del percorso formativo, l'Azienda verificherà l'idoneo livello delle competenze acquisite per i lavoratori che vi avranno partecipato attivamente.
4. Le parti si danno atto che i moduli di *training*, in quanto riferiti alla verifica/completamento sul campo e senza autonomia operativa dei discenti delle nozioni teoriche acquisite, sono connessi all'apprendimento di nuove mansioni, vengono svolti al di fuori dell'ordinario



DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI E DEI RAPPORTI DI LAVORO

DIV. VIII

contesto operativo riferito alle mansioni già svolte e costituiscono parte integrante ed inscindibile del progetto formativo.

5. La società erogherà ai lavoratori interessati dalla solidarietà e coinvolti nei percorsi formativi, il premio di occupazione di cui all'art. 1 c. 1 del D.L. n. 78/2009 convertito con modif. nella legge 102/2009 e prorogato dall'art. 33, co. 24 della legge 183/2011.
6. La società si impegna, altresì, ad inviare, a conclusione del progetto formativo, l'informativa di cui all'art. 3, comma 2, del D.I. n. 49281 del 18/12/2009.
7. La Società si impegna a comunicare alla sede INPS competente l'elenco nominativo dei lavoratori interessati dal percorso di formazione secondo le modalità indicate nel messaggio INPS n. 20810 del 6 agosto 2010.
8. Le Parti convengono d'incontrarsi, per la verifica dell'andamento del piano formativo e per la verifica dei risultati nell'ambito degli incontri già previsti.
9. Le Parti convengono, altresì, che al termine del percorso formativo, i lavoratori che avranno partecipato attivamente riceveranno un'attestazione relativa all'avvenuta realizzazione del progetto formativo.
10. La produzione degli effetti di cui all'art. 1, c. 1 del decreto-legge 1 luglio 2009, n.78, convertito con modifiche nella legge 3 agosto 2009, n. 102, e prorogato dall'art. 33, co. 24 della legge 183/2011, sarà sottoposta a condizione risolutiva nel caso in cui la misura di sostegno al reddito concordata tra le parti sociali non sia concessa da parte dell'ufficio competente.

Con la sottoscrizione del presente verbale, le Parti si danno reciprocamente atto di aver concluso l'accordo in sede ministeriale ai sensi del combinato disposto degli artt. 1 c. 1 del D.L. n. 78/2009 convertito con modif. nella legge 102/2009, prorogato dall'art. 33, co. 24 della legge 183/2011, e dell'art. 2 comma 1 del decreto interministeriale n. 49281 del 18/12/2009.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Per TELECOM ITALIA SPA

Roberto Cavallotti
Marco Neri

Per UNINDUSTRIA -
CONFINDUSTRIA ROMA

Francesco Alagni
Giuseppe Raimondo

Per le OO.SS.

Roberto Cavallotti
Marco Neri
Francesco Alagni
Giuseppe Raimondo

GRUPPO TELECOM ITALIA

DISTRIBUITO DA **Cisal** **COMUNICAZIONE**

**Progetto Formativo
Riconversione al Ruolo
di TECNICO on FIELD (Basic)
2012**

In ambito OPEN ACCESS

 **TELECOM**
ITALIA

DISTRIBUITO DA **Cisal**
COMUNICAZIONE

Indice

- ▶ **Obiettivi**
- ▶ **Profilo professionale**
- ▶ **Metodologia**
- ▶ **Percorso formativo**

Obiettivi

Il progetto nasce dall'esigenza di supportare il processo di riqualificazione professionale di risorse provenienti da altre strutture di Telecom Italia SpA e destinate ad operare all'interno di Open Access in qualità di tecnici esterni.

In particolare, il piano di formazione ha la finalità di colmare i gap di conoscenze/competenze necessarie per il presidio delle attività on field basic e sarà volto a:

- costruire il know how e le capacità di ruolo riferite alle nuove attività lavorative
- preparare le persone al cambiamento e consolidare il loro orientamento al cliente.

Il percorso formativo verrà sviluppato attraverso moduli di aula (con contenuti comportamentali e tecnici), periodi di training on the job con tutorship, moduli di e-learning.

L'attività formativa verrà svolta sul territorio, tanto più vicino possibile alla sede delle persone. Verrà garantita l'erogazione di contenuti omogenei e l'adozione di un percorso comune, attentamente monitorato dal centro in tutte le sue fasi, per ottenere modus operandi univoci.



Profilo professionale (1/2)

ATTIVITA'

- Assicura le attività di esercizio, manutenzione e provisioning di impianti, apparati e sistemi di TLC;
- Fornisce assistenza tecnica per i prodotti/servizi offerti alla clientela;
- Controlla l'esecuzione dei lavori da parte di imprese;
- Assicura l'esecuzione delle attività di esercizio, manutenzione e provisioning della rete in caso di distribuzione e giunzione.

CAPACITA'

- 
- 
- 
- Focalizzazione sul cliente;
 - Orientamento ai risultati;
 - Autonomia operativa;
 - Disponibilità al lavoro esterno.

Profilo professionale (2/2)

CONOSCENZE

- Conoscenze delle Reti telefoniche (Piano Regolatore Telefonico, Rete di accesso, Portanti fisici, Architetture di reti multiservizio, ...);
- Conoscenza dei processi di Delivery e Assurance;
- Conoscenza delle offerte di Telecom Italia;
- Conoscenza delle tecnologie impiegate (Elementi di trasmissione numerica, Reti dati, Struttura della rete trasmissiva, ISDN, xDSL, Reti IP ed Internet, Linee ISDN Servizi e prestazioni offerte dall'NT1 Plus, Linee ADSL con modem/router ADSL Ethernet e USB, ...);
- Conoscenze dei Sistemi e delle Procedure;
- Conoscenze di Security;
- Conoscenze di Diagnostica di base.

IDONEITÀ FISICA

- salita in quota
- movimentazione manuale di carichi



Metodologia

Il progetto formativo per la “Riconversione al Ruolo di TECNICO on FIELD” prevede l'utilizzo integrato di modalità e strumenti sia formativi che di verifica, tesi a massimizzare l'efficacia dell'intervento:

- Docenza in aula;
- Training on the job “post aula” (finalizzato ad acquisire padronanza su specifici moduli didattici);
- Training on the job “on field” (finalizzato ad acquisire operatività sia osservando lo svolgimento delle attività, sia operando direttamente su casi concreti);
- Esercitazioni (in aula e “on field”);
- Tutorship (a cura dei responsabili di AOU/AOT);
- Monitoraggio centralizzato delle attività formative (finalizzato a garantire efficacia nell'apprendimento e omogeneità di contenuti e metodi);
- Test di apprendimento a conclusione di ciascun modulo tecnico;
- Verifica di idoneità finale (tecnica e attitudinale);
- Verifica del gradimento dell'azione formativa.

Percorso di Riqualificazione Tecnico On Field - BASIC

MODULO	FASE	Durata in gg.
Moduli Base_Aula		
TRASVERSALE	Aula	5
SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI	Aula	3
Moduli Tecnici_Aula		
FONIA	Aula	3
DATI	Aula	7
SISTEMI E PROCEDURE - SECURITY	Aula	3
SALITA IN QUOTA (Pratica)	Aula	3
	Totale Aula	24
Moduli Tecnici TOJ - post Aula		
FONIA	TOJ Post Aula	5
DATI	TOJ Post Aula	7
SISTEMI E PROCEDURE	TOJ Post Aula	2
SALITA IN QUOTA (pratica)	TOJ Post Aula	9
	Totale TOJ Post Aula	23
Training Onthe Job on Field		
TOJ su attività on FIELD	TOJ on Field	30