

## IPOSTESI DI ACCORDO

Il giorno 18 ottobre 2011, a Cagliari, presso la sede della Società, si sono incontrate le delegazioni di:

Tiscali S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e Tiscali Contact S.r.l. rappresentate da Renato Soru, Presidente e Amministratore Delegato di Tiscali S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A., Luca Scano, Direttore Generale di Tiscali Italia S.p.A. e Amministratore Delegato di Tiscali Contact S.r.l. e Paolo Sottili, Responsabile delle Risorse Umane delle tre Società

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL Nazionali, rappresentate da Alessandro Genovesi, Giorgio Serao e Pierpaolo Mischi, Regionali e Territoriali, rappresentate da Roberto Camarra, Gianmichele Uda, Mauro Dessì e Tonino Ortega, unitamente alle RSU di Tiscali Italia S.p.A. ed alle RSA di Tiscali Contact S.r.l.

### Premessa

Nell'incontro del 15 settembre 2011, l'Azienda, fornendo degli aggiornamenti sul Piano Industriale della Società e nel quadro di una più generale azione di contenimento dei costi volta a fronteggiare la situazione di difficoltà congiunturale determinata dalla crisi economica internazionale e nazionale, accentuata dalla crescente competitività del mercato, ha dichiarato eccedenze di personale a livello di Gruppo pari a complessivi n. 145 lavoratori.

In particolare, l'Azienda ha precisato che tali eccedenze di personale sono state determinate:

- dalla crisi economica internazionale e nazionale, ancora in atto, che riduce la propensione ai consumi degli utenti;
- dalla crescente competitività del mercato e dalla conseguente politica di ribasso dei prezzi degli operatori del settore che riduce, a parità di servizi venduti, fatturato e redditività del business;
- dalla contrazione del fatturato, dalla ridotta marginalità dei prodotti e dal decremento della base clienti dell'Azienda dovute alle ragioni sopra esposte;
- dagli effetti di tali decrementi sui volumi delle lavorazioni aziendali;
- dalla conseguente elevata incidenza percentuale del costo del lavoro sul fatturato aziendale, che si attesta su valori superiori rispetto a quelli medi del settore.

Inoltre, hanno concorso a determinare tali eccedenze di personale:

- per quanto concerne la generalità dei settori organizzativi, l'accresciuta automazione di processi e procedure ed azioni di efficientamento operativo, unite ai già citati decrementi dei volumi delle attività;

*Roberto Camarra*

*Luca Scano*  
*Paolo Sottili*  
*Renato Soru*

*Alessandro Genovesi*  
*Giorgio Serao*  
*Pierpaolo Mischi*  
*Roberto Camarra*  
*Gianmichele Uda*  
*Mauro Dessì*  
*Tonino Ortega*

- per quanto concerne l'area Sistemi Informativi, la vendita di Tiscali UK e la scadenza a dicembre del 2010 del contratto per la fornitura di servizi informatici alla società acquirente la ex controllata;
- per quanto concerne le funzioni di staff, la razionalizzazione dell'organizzazione del lavoro conseguente alla centralizzazione di alcune funzioni aziendali;
- per quanto concerne i servizi di customer care, il potenziamento dei servizi web di assistenza alla clientela nonché l'introduzione di servizi a pagamento;
- per quanto concerne i canali commerciali, la già citata contrazione delle vendite.

Nell'incontro del 20 settembre 2011 l'Azienda, accogliendo la richiesta delle Organizzazioni Sindacali, al fine di contenere gli effetti di tale situazione sulle condizioni occupazionali e retributive del singolo lavoratore, ha dichiarato la disponibilità a gestire le eccedenze di personale mediante ricorso all'istituto del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo".

Nel successivo incontro del 4 ottobre 2011 l'Azienda, su richiesta delle Organizzazioni Sindacali, ha ulteriormente approfondito le linee strategiche e gli obiettivi del Piano Industriale, in linea con le comunicazioni già effettuate alla Comunità Finanziaria, precisando quanto di seguito sintetizzato.

Il Piano Industriale 2011 - 2017 costituisce un aggiornamento del Piano 2009 - 2013 elaborato dalla Società nell'ambito della ristrutturazione finanziaria; rispetto al precedente piano sono stati ridefiniti i principali indicatori economico-finanziari nonché aggiornate le linee strategiche alla luce dell'intervenuto mutamento delle condizioni di mercato. Al momento la società sta lavorando alla predisposizione del budget 2012 e provvederà all'aggiornamento delle previsioni di piano.

Le principali linee strategiche alla base del Piano aziendale - presentato anche alle principali istituzioni bancarie - sono le seguenti:

- mantenimento dell'attuale posizione nel mercato delle TLC, facendo leva sugli assets materiali e immateriali presenti in azienda, tra cui la rete, i sistemi, il know-how tecnologico ed il brand. Il settore è caratterizzato da una forte pressione sui margini industriali; il numero di nuove linee broadband si va assottigliando continuamente, in parte a causa della bassa alfabetizzazione informatica, in parte a causa della crescente adozione della banda larga mobile, che sebbene non consenta di raggiungere la stessa ampiezza di banda, velocità e qualità della banda larga su linea in rame, rappresenta per molti clienti una possibilità di sostituzione rispetto alla banda larga fissa. Pertanto il mercato presenterà sempre di più le dinamiche proprie di un *churn market*, con forte pressione sull'ARPU e crescente peso della promozione come fattore attrattivo di nuovi clienti; pertanto, al fine di mantenere la posizione competitiva, è imprescindibile il contenimento dei costi indiretti, ivi incluso quello del lavoro.
- Incremento dei ricavi medi per utente anche grazie alla costante migrazione della clientela da servizi single play a servizi dual play (a cui va attribuita parte della crescita dei clienti VoIP).
- Contenimento del *churn rate* tramite forte presidio della customer base e continua focalizzazione sulla qualità del servizio in tutte le fasi della vita del cliente, anche tramite implementazione di sistemi di self caring via web.
- Convergenza fisso-mobile, tramite l'implementazione della rete IMS e del Full MVNO. Questo rappresenta un punto fondamentale della strategia aziendale. Già al momento attuale esistono numerose tecnologie e soluzioni in grado di poter portare sul device mobile (tipicamente smartphone) i vantaggi e le funzionalità della rete IP (alcune proprietarie altre open source). Gli operatori mobili cercano ovviamente di difendere i vantaggi del premio di mobilità generatosi negli anni e del quale la clientela spesso non è pienamente consapevole; ciò genera ingenti profitti che in parte verranno investiti nello sviluppo delle

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*  
Roberto de...  
Adri...  
me

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

reti LTE, che però difficilmente potranno essere in grado di sopportare gli stessi volumi di traffico delle reti terrestri in fibra o VDSL. Pertanto appare verosimile come l'integrazione fisso-mobile possa essere guidata da quegli operatori di rete fissa che attualmente non beneficiano del premio di mobilità ma che, per contro, vedono in queste soluzioni fonti addizionali di ricavo in grado di contrastare l'erosione dei margini dell'accesso tradizionale da rete fissa.

- Conferma del trend di crescita del segmento business grazie alle potenzialità tecnologiche della rete e del data center (in quest'ottica la realizzazione della rete NGN ed i servizi cloud e open-net). Gli esercizi 2009 e 2010 sono stati quelli durante i quali si è dedicata la massima attenzione allo sviluppo della rete commerciale ed alla creazione di una *brand awareness* sui servizi business. Il segmento business vede al momento un predominio da parte dell'operatore incumbent maggiore rispetto a quanto si abbia nel segmento consumer, indotto sia da una maggiore stickyness dei clienti sia da una forte azione di retention e win-back operata dall'operatore incumbent negli ultimi due anni. Per contro, soprattutto negli ultimi dodici mesi si è ampliata la richiesta di servizi on line da parte di tutto il mercato business, tradizionalmente gravato da costi di Information Technology eccessivi rispetto a quanto attualmente praticabile sul mercato tramite soluzioni cloud. Questa apertura del mercato genera delle opportunità per gli operatori infrastrutturali a livello di rete di accesso, rete core e data center facilities, in grado di fornire l'intero bouquet di servizi di TLC avanzate con un unico billing e con un notevole differenziale di prezzo rispetto agli operatori incumbent.
- Contenimento della spesa di comunicazione sui media tradizionali sulla scia dell'impatto, destinato ad assumere un peso sempre più rilevante, del marketing on line non convenzionale (ad esempio il c.d. marketing virale). In questo contesto assume una particolare importanza l'interazione in essere tra web tradizionale, servizi di rich communication e i cosiddetti Over-the-Top, (Facebook, Google, Twitter, ecc.).
- Stabilizzazione degli investimenti di copertura ULL che, dopo un incremento importante nel 2010 (attualmente i siti sono 686), forniranno i loro benefici lungo tutta la durata del Piano; eventuali ulteriori estensioni della copertura verranno valutate in modo selettivo in funzione della densità della base clienti a livello locale. Per contro la società lavorerà attivamente all'implementazione della rete in fibra ottica in Sardegna in partnership con ZTE.
- Rafforzamento della posizione competitiva sul mercato dei media, beneficiando del grande potenziale di crescita del settore della pubblicità on line (il cui mercato in Italia appare molto sottodimensionato rispetto ad altri paesi UE), attraverso il miglioramento costante del prodotto editoriale (improntato sulle news) e l'innovazione costante di prodotti, servizi e strategie di vendita (canali tematici, interattività con i social network e con il mobile internet).
- Impegno costante nel controllo e nella razionalizzazione dei costi ed al contempo mantenimento della qualità del servizio come vantaggio competitivo riconosciuto. In particolare, sono previste efficienze di rete per circa 15 milioni di euro. I risparmi effettuati saranno principalmente utilizzati per sostenere la crescita dell'impresa attraverso iniziative commerciali e lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi.

### Principali obiettivi

- L'obiettivo del piano è il mantenimento della posizione competitiva della Società in un mercato caratterizzato da una forte competizione di prezzo e pressione sui margini. A tal fine obiettivo imprescindibile è il conseguimento di una stabile redditività e generazione di cassa; nel primo semestre la società ha già conseguito un free cash flow positivo per oltre 15 milioni di euro (al lordo dei costi di ristrutturazione); si prevede un mantenimento stabile di tale parametro, in misura tale da garantire il servizio del debito finanziario e delle altre

Roberto Lecca  
me

Adriano  
me  
3

me

obbligazioni commerciali nonché gli investimenti necessari al mantenimento ed allo sviluppo dell'infrastruttura tecnologica ed all'attivazione dei nuovi clienti.

- Si prevede un flusso di investimenti quantificabile in circa 30 - 35 milioni di euro l'anno, in massima parte riconducibili all'attivazione dei nuovi clienti (activation fee, remunerazione della rete commerciale, CPE, apparati di rete, ecc.).
- Dal punto di vista infrastrutturale i principali progetti saranno l'implementazione del Full MVNO, la predisposizione di sistemi di business continuity e la realizzazione della rete in fibra ottica in Sardegna (quest'ultima soggetta all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni).

Al termine della presentazione del Piano Industriale le parti hanno convenuto di effettuare, con periodicità trimestrale e/o su richiesta delle parti, incontri di verifica sullo stato di avanzamento delle azioni annunciate nel Piano, con particolare riguardo agli obiettivi di incremento della base clienti e di fatturato ed agli investimenti a sostegno dello sviluppo del business.

### Si conviene quanto segue

1 - Le parti concordano che la gestione di n. 130 lavoratori subordinati in esubero avrà luogo mediante ricorso all'istituto del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo" di cui all'art. 1, comma 1, della legge n. 863 del 1984 e successive modifiche e integrazioni.

I contratti di solidarietà interesseranno tutte le strutture organizzative di **Tiscali Italia S.p.A.**, nelle diverse articolazioni funzionali e territoriali, secondo le percentuali pro-capite di riduzione dell'orario di lavoro di seguito esplicitate, fatta eccezione: per le funzioni Vendita Diretta, Agenzie e Centri Media e Marketing di Prodotto della Direzione Commerciale Advertising, per le risorse commerciali della rete di Vendita Diretta e Pubblica Amministrazione della Direzione Commerciale Business, per il Dipartimento Ricerca e Sviluppo, per il personale del Network Operations Center (NOC) dell'Area Rete.

Alle risorse commerciali saranno assegnati obiettivi di fatturato e di crescita della base clienti particolarmente sfidanti, che contribuiranno in modo significativo al consolidamento ed allo sviluppo dell'Azienda.

I contratti di solidarietà interesseranno, inoltre, il personale appartenente a tutte le strutture organizzative di **Tiscali Contact S.r.l.**, società controllata al 100% da Tiscali Italia S.p.A. nonché le risorse della holding del Gruppo **Tiscali S.p.A.**.

2 - Si precisa che nelle aziende di cui al precedente punto 1 si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione del 23 ottobre 2009.

3 - Nell'ambito del perimetro di applicazione sopra precisato i contratti di solidarietà interesseranno tutto il personale dipendente delle tre Società, fatta eccezione per n. 2 contratti di apprendistato in corso di svolgimento nell'Area Rete di Tiscali Italia S.p.A..

I contratti di solidarietà si applicheranno pertanto anche al personale con contratto di lavoro subordinato a tempo parziale - fatta eccezione per il personale *part-time* con prestazione lavorativa pari o inferiore a 20 ore settimanali - in quanto tale tipologia di contratto ha carattere strutturale nei diversi ambiti organizzativi; gli orari di lavoro del personale a tempo parziale saranno riproporzionati sulla base delle medesime percentuali di riduzione per solidarietà previsti per i lavoratori con orario di lavoro a tempo pieno.

Roberta Rice

ABISSO

4

L'elenco nominativo del personale interessato dai contratti di solidarietà, pari complessivamente a n. 849 unità - Tiscali Italia S.p.A. n. 654, Tiscali Contact S.r.l. n. 190 unità, Tiscali S.p.A. n. 5 unità - distinto per società, area e settore organizzativo di appartenenza nonché sede di lavoro, viene allegato al presente verbale di accordo di cui costituisce parte integrante.

4 - I contratti di solidarietà avranno una durata di 24 mesi con decorrenza dal giorno 1 novembre 2011 sino al giorno 31 ottobre 2013.

Peraltro, entro il mese di luglio 2012, qualora non risultasse confermato il trattamento di integrazione salariale nella misura pari all'80% della retribuzione persa dal dipendente per le ore non lavorate, le parti si incontreranno e potranno concordare il ricorso ad altre tipologie di ammortizzatori sociali in un'ottica di salvaguardia dei livelli retributivi dei lavoratori e sempre secondo i principi di equità e rotazione tra tutti i dipendenti.

Al personale facente parte del team di progetto costituito in Tiscali Italia S.p.A. per la migrazione dei clienti voce, fisso e mobile, sulle nuove piattaforme nonché per lo sviluppo delle nuove funzionalità del servizio indooona ed il suo lancio a livello internazionale, il contratto di solidarietà verrà applicato con decorrenza dal giorno 1 febbraio 2012 con scadenza il giorno 31 ottobre 2013.

Previa informativa alle RSU aziendali, l'applicazione del contratto di solidarietà sarà sospesa nei confronti del personale dipendente inviato in trasferta, per un periodo minimo di due settimane, in Italia o all'estero, presso aziende clienti, per tutta la durata della trasferta.

5 - L'articolazione della riduzione degli orari di lavoro è di tipo "verticale" e si esprimerà in giornate intere di sospensione dell'attività lavorativa, con distribuzione su base settimanale o mensile secondo quanto di seguito precisato.

6 - Vengono definite, durante la vigenza dei contratti di solidarietà oggetto del presente accordo, le seguenti percentuali di riduzione pro-capite degli orari di lavoro, distinte per le tre società, con le modalità di seguito precisate.

### Tiscali Italia S.p.A.

Orario di lavoro settimanale previsto dalla contrattazione collettiva: 38 ore e 20 minuti.

Orario di lavoro settimanale con riduzione del 30%:	26 ore e 50 minuti (- 11 ore e 30 minuti);
Orario di lavoro settimanale con riduzione del 25,7%:	28 ore e 29 minuti (- 9 ore e 51 minuti);
Orario di lavoro settimanale con riduzione del 21,92%:	29 ore e 56 minuti (- 8 ore e 24 minuti);
Orario di lavoro settimanale con riduzione del 20%:	30 ore e 40 minuti (- 7 ore e 40 minuti);
Orario di lavoro settimanale con riduzione del 6,67%:	35 ore e 47 minuti (- 2 ore e 33 minuti).

#### A) Riduzione dell'orario di lavoro per solidarietà del 30%

Personale interessato:

*Le risorse di livello 7°Quadro del Dipartimento Marketing e Comunicazione.*

Distribuzione della riduzione: una giornata settimanale di sospensione dell'attività lavorativa per solidarietà per tre settimane; due giornate di sospensione dell'attività lavorativa la quarta settimana; ripetizione del ciclo. Le giornate di sospensione verranno osservate il lunedì o il venerdì nelle prime tre settimane o anche in altra giornata nella quarta settimana del ciclo, di regola a rotazione bimestrale, in modo tale da garantire il presidio della funzione.

*Handwritten signatures and initials:*  
- Top right: [Signature]  
- Middle right: [Signature]  
- Bottom right: [Signature]  
- Bottom left: [Signature] (with 'Roberto' written vertically)  
- Bottom center: [Signature] (with 'AB' written above)  
- Bottom right: [Signature] (with '5' written below)









