

CONTRATTO DI ESPANSIONE

Il giorno 2 agosto 2019, presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali si è svolta una riunione per l'espletamento dell'esame congiunto, ai sensi dell'articolo 24 del d.lgs. n. 148/2015, finalizzato alla stipula, in sede governativa, del contratto di espansione di cui all'articolo 41 del medesimo decreto legislativo, come sostituito dall'articolo 26-quater del decreto-legge n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58/2019.

Hanno partecipato all'incontro:

- Per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali: il Sottosegretario di Stato On.le Claudio Durigon, il Capo della segreteria del Sottosegretario dott. Raffaele Fontana, il Direttore Generale della Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali dott. Romolo de Camillis, il dott. Andrea Annesi della Divisione VI della Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali.
- Per il Ministero dell'Economia e delle Finanze il Vice Ministro On.le Laura Castelli.
- Per TIM spa: i dott.ri Luciano Sale, Giovanna Bellezza, Ida Siroli, Paolo Chiriotti; Mario Iannaccone; Massimo Pelliccia; Michele D'Angelo.
- Per Unindustria Roma: i dott.ri Dario Città, David Delli Iaconi e Susanna Selva.
- Per SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, UGL TLC: i dott.ri Riccardo Saccone, Guido Biagini, Vito Antonio Vitale, Giorgio Serao, Matteo Corradini, Salvatore Uglierolo, Luciano Savant Levra, Stefano Conti, Luigi Le Pera unitamente alle strutture territoriali ed al coordinamento nazionale RSU.

PREMESSO CHE

1. TIM spa ha inoltrato al Ministero del lavoro e delle politiche sociali istanza di esame congiunto, ai sensi dell'articolo 24 del d.lgs. n. 148/2015, al fine di stipulare con le OO.SS. di categoria il contratto di espansione introdotto dall'articolo 41 del medesimo decreto legislativo, come sostituito dall'articolo 26-quater del decreto-legge n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58/2019.

2. La Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali ha, pertanto, proceduto a convocare la Società e le OO.SS. per la data odierna al fine dell'esame congiunto in sede governativa.

3. Nel corso della presente riunione la Società ha dichiarato quanto segue:

- TIM spa opera nel settore delle Telecomunicazioni - ritenuto dalle Parti strategico per lo sviluppo economico e sociale del Paese - caratterizzato da un contesto di forte pressione competitiva e di profonda trasformazione tecnologica, nell'ambito del quale per l'Azienda è necessario affrontare in tempi rapidi un significativo processo di riposizionamento strategico e rinnovo tecnologico.
- Lo sviluppo delle reti UBB e di altri abilitatori tecnologici (come l'Intelligenza artificiale) sta determinando, infatti, il rapido passaggio dal «Connected World» dell'ultimo decennio alla «Gigabit Society», caratterizzata da una sempre maggiore complessità delle reti, delle soluzioni e dei modelli di business.
- L'aumento della competitività del mercato delle telecomunicazioni e la sua profonda trasformazione, determinata anche dal ri-orientamento della clientela verso l'utilizzo di servizi non tradizionali, richiedono di affrontare profonde sfide per cogliere le nuove opportunità di business e il mantenimento della

competitività. È di fatto indispensabile operare una trasformazione infrastrutturale che comporti l'introduzione di soluzioni tecnologiche che consentano modelli di lavoro innovativi e più in linea con le esigenze di flessibilità e tempestività delle soluzioni offerte alla clientela (*App, Self caring, Chatbot*). Tali fattori comportano interventi integrati di rivisitazione organizzativa, digitalizzazione dei processi e adeguamento delle competenze e delle capacità di tutto il personale.

- La Società e le OO.SS. riconoscono quindi la necessità e l'urgenza di affrontare congiuntamente, in un quadro di regole certe e condivise, gli effetti della transizione digitale in corso, mettendo in atto tutte le azioni utili alla tutela dell'occupazione e gli strumenti necessari per l'evoluzione delle competenze professionali dei lavoratori. Tale percorso è realizzabile attraverso una contrattazione d'anticipo, che prevenga gli effetti sul lavoro tradizionale della massiccia introduzione delle nuove tecnologie e consenta di evitare gli effetti negativi sull'occupazione e la qualità del lavoro.
- A tale scopo la Società e le OO.SS., nel corso degli incontri tenutisi in sede aziendale nei giorni 16, 17 e 18 luglio 2019, hanno esaminato e discusso il piano di riorganizzazione aziendale presentato da TIM, connesso alla realizzazione del percorso di trasformazione digitale che interesserà i processi e gli ambiti organizzativi dell'Azienda e la conseguente necessità di adottare misure e interventi a sostegno dello stesso che siano integrati e sinergici tra loro, in modo da massimizzare i risultati positivi, anche di medio-lungo termine, per le persone e per l'Azienda.
- In quest'ambito TIM ha illustrato come la progressiva diffusione della digitalizzazione stia rendendo molto più veloci i cicli di evoluzione delle tecnologie e dei servizi. La trasformazione sarà ulteriormente accelerata dall'affermazione di tecnologie "disruptive" (es. *Internet of Things*, Intelligenza artificiale, etc.), la cui diffusione sarà favorita in misura crescente dalle reti FTTx e 5G. Il 5G non rappresenta, infatti, solo un'evoluzione degli standard tecnologici, ma una rivoluzione strutturale che aprirà a una nuova generazione di servizi necessari allo sviluppo digitale del Paese che miglioreranno la qualità della vita quotidiana di clienti, cittadini e imprese in tutti i settori. Le nuove tecnologie porteranno ad una trasformazione profonda della rete fissa e mobile, con prestazioni superiori a quelle attuali: maggiore velocità di *download*, minor latenza, maggiore densità di dispositivi gestiti, uso significativo dell'*Internet of Things* per connettere simultaneamente *device* e sensori con altissima qualità e affidabilità.
- Tale transizione è già in atto e sta determinando una profonda evoluzione dei modelli di business, con la possibilità di:
 - lanciare una nuova gamma di servizi sempre più personalizzati;
 - rafforzare il posizionamento competitivo sul *core business*;
 - estendere ulteriormente la catena del valore nei mercati già presidiati;
 - aggredire nuovi mercati verticali attualmente non presidiati.
- Cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie richiede però sempre maggiori investimenti per la realizzazione delle reti e lo sviluppo dei contenuti dei nuovi servizi, cui si deve necessariamente accompagnare anche una profonda trasformazione dell'Azienda, con impatti sui processi interni ed esterni, sulla necessità di formare e riqualificare le competenze delle persone e di introdurre nuovi profili professionali.

4. TIM ha illustrato le principali linee della riorganizzazione a supporto del piano di trasformazione digitale, dichiarando che lo stesso comporterà il proseguimento della strutturale modifica dei processi aziendali finalizzati all'innovazione e allo sviluppo tecnologico dell'attività, prevedendo tra l'altro:

- a. l'applicazione di piattaforme e sistemi utili ad agire modelli di lavoro innovativi, più in linea con le esigenze di flessibilità e tempestività delle soluzioni offerte alla clientela (utilizzo di *App, self caring*, etc.);



b. un nuovo approccio al mercato, che qualifichi la trasformazione digitale dell'Azienda passando dal "numero di Giga" alla "qualità dei Giga"; rilanciando l'offerta come piattaforma di aggregazione dei Media e stringendo nuove partnership per arricchire il catalogo dei contenuti.

5. La Società ha, altresì, rappresentato che gli effetti principali prodotti dall'introduzione del 5G e delle tecnologie *disruptive* sul portafogli delle competenze riguardano:

- l'introduzione di nuove competenze e nuovi mestieri;
- l'accelerazione del processo di obsolescenza del *know how* con importanti effetti di sostituzione;
- l'introduzione di nuovi *mix* di competenza.

6. La realizzazione di un piano di trasformazione di tale portata richiede molteplici interventi riguardanti le competenze e le capacità che consentano di effettuare un *remix* professionale, sia attraverso l'inserimento in azienda di nuove professionalità, sia attraverso l'avvio di un programma di riqualificazione e di formazione che garantisca l'adeguamento indispensabile degli *skill* in un'ottica complessiva di sostegno e promozione dell'occupabilità.

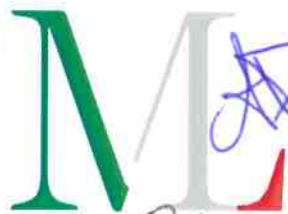
7. Al riguardo, l'Azienda ha dichiarato di aver definito i principali profili professionali di cui necessita per gestire il processo di trasformazione all'esito di una puntuale mappatura delle competenze necessarie con particolare attenzione alle nuove *capabilities*. Tali competenze andranno acquisite sia tramite riqualificazione del personale interno che tramite assunzioni, che a seconda delle necessità saranno rivolte a neolaureati o a risorse già professionalizzate.

8. Nel corso del biennio 2019-2020 l'Azienda prevede l'internalizzazione di attività al fine di introdurre competenze strategiche, favorire l'innesto di nuove competenze e attivare percorsi professionali virtuosi. I principali ambiti di *insourcing*/riqualificazione riguardano:

- ruoli in ambito *Network* per Supporto specialistico piattaforme, configurazione, progettazione;
- ruoli di ingegneria in ambito *Infrastructures & Operations* (*Infrastructure System Engineer, Production & Data Engineer, Database Administrator, Operations Engineer, Diagnostic Operator*);
- specialisti di configurazione soluzioni di *networking* e di *assurance/delivery* delle piattaforme per i servizi ICT in ambito *Control Room*;
- ruoli *Business* in ambito Presidio Clienti, Servizi professionali ed Ingegneria;
- ruoli in ambito IT su varie attività iniziando dalle aree di *Testing* e Gestione Applicativa;
- tecnici *on Field* soprattutto al fine di internalizzare attività di *Delivery Fibra*.

TUTTO CIO' PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE

- Le premesse sono parte integrante del presente accordo;
- TIM spa e OO.SS. intendono stipulare il contratto di espansione, di cui all'articolo 41 del d.lgs. n. 148/2015, novellato dall'articolo 26-*quater* del decreto-legge n. 34/2019, convertito con modificazioni dalla legge n. 58/2019, e tenuto altresì conto dei criteri applicativi della nuova misura, condivisi con la Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e con l'Ufficio legislativo, che saranno riportati in una circolare in corso di adozione;
- alla luce di quanto descritto in premessa, Azienda e OO.SS. condividono l'esigenza di individuare direttici di intervento, non più rinviabili, per sostenere la trasformazione in corso e per favorire l'occupabilità, attraverso azioni mirate:



MINISTERO DEL LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

- avviare un programma di assunzioni ricercando profili professionali compatibili con il piano di reindustrializzazione/riorganizzazione aziendale;
- realizzare per il personale in organico un programma di adeguamento delle competenze a supporto dei processi di riqualificazione di *re-skilling* e di *upskilling*, supportato da percorsi di formazione dedicati per consentire lo sviluppo delle competenze in linea con la spinta di innovazione tecnologica e finalizzati ad abilitare percorsi virtuosi di migrazione verso i mestieri che consentono un più razionale impiego delle risorse;
- applicare la riduzione dell'orario di lavoro prevista per il contratto di espansione strumentale alle finalità generali del contratto.

1. IL PROGRAMMA ASSUNZIONALE

- Nel corso del biennio 2019-2020 TIM spa intende procedere all'assunzione di un numero complessivo di n. 500 unità di personale con contratto di lavoro a tempo indeterminato, con profili professionali compatibili con il piano di riorganizzazione. L'Azienda si riserva di assumere anche con il contratto di apprendistato professionalizzante.

La programmazione delle assunzioni è la seguente:

- n. 120 unità nel periodo 2019-marzo 2020;
- n. 380 unità nel periodo aprile-dicembre 2020.
- L'Azienda, inoltre, in coerenza con il processo di riorganizzazione innanzi descritto, si impegna ad assumere ulteriori 100 unità di personale con contratto di lavoro a tempo indeterminato entro il termine massimo del 30 marzo 2021.
- Le assunzioni riguarderanno tutti gli ambiti aziendali, sia le funzioni tecnologiche (*Network*), che quelle commerciali (*Progettazione, ICT Control Room*), che quelle di supporto (*Security*).
- Per acquisire le necessarie professionalità i principali profili professionali ricercati sono:
 - Specialisti *Big Data* (*Big Data Analyst, Digital Experience Manager, Big Data Scientist, Big Data Expert*);
 - Specialisti su vari temi innovativi (*Cyber Security, Multicloud, IoT, Machine Learning, ICT Risk Analyst*);
 - Sviluppatori (*Devops app., esperti web, microservices developer, software architect*);
 - Vari ruoli di ingegneria (*Infrastructure System Engineer, Production & Data Engineer, Database Administrator, Operations Engineer, Diagnostic Operator*);
 - Progettisti (*ICT, Multicloud, Business Consultant*);
 - Specialisti configurazione soluzioni di *networking* e di *assurance* e di *delivery* delle piattaforme per i servizi ICT.

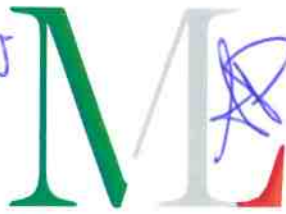
2. IL PROGETTO DI FORMAZIONE E DI RIQUALIFICAZIONE

- La formazione rappresenta per TIM un investimento fondamentale sulle persone, che dovrà accompagnare il percorso di riorganizzazione, in coerenza con gli obiettivi aziendali, valorizzando le competenze esistenti, sostituendo quelle obsolete e sviluppando le nuove.
- A tal fine è stato elaborato da TIM il progetto di formazione e di riqualificazione (di seguito il Progetto), i cui contenuti sono stati illustrati dalla Società nel corso dell'incontro odierno presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali.
- Il Progetto di formazione presentato dalla Società viene allegato al presente accordo e ne costituisce parte

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale dei rapporti di lavoro
e delle relazioni industriali

DIVISIONE VI
Via Fornovo, 8 - 00192 Roma

pec: dgrapportilavoro.div6@pec.lavoro.gov.it
e-mail: dgrapportilavorodiv6@lavoro.gov.it
www.lavoro.gov.it



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

integrante

- La spinta dell'innovazione tecnologica ha fortemente accelerato l'esigenza di monitorare in modo dinamico e con attenzione puntuale i fabbisogni formativi, al fine di rendere le persone sempre più capaci e sicure nell'agire ruoli tradizionali in modo nuovo, oppure ricoprire ruoli di recente costituzione. La trasformazione digitale riguarda, infatti, in modo trasversale tutti i mestieri e coinvolgerà in modo collettivo tutti i lavoratori, che dovranno essere coinvolti in un percorso di apprendimento continuo e di qualificazione (*continuous learning*) che durerà per tutto l'arco della vita professionale.
- Il Progetto sarà mirato a:
 - aggiornare le competenze dei mestieri *core*;
 - formare le persone per ricoprire i nuovi mestieri da introdurre in Azienda;
 - incrementare il numero di persone che siano in grado di ricoprire ruoli *core* e strategici;
 - formare persone sulle attività oggetto di *insourcing*.
- I programmi formativi saranno realizzati partendo dall'analisi dei *gap* tra le competenze possedute dalle persone e quelle richieste.
- La progettazione dei percorsi formativi risponde anche ad un principio di responsabilità sociale di tutela del lavoro, consentendo alle persone di sostituire le competenze obsolete o in via di obsolescenza con quelle nuove.
- Gli investimenti previsti sia in termini economici che organizzativi sono significativi considerata la molteplicità delle professionalità presenti in Azienda, la numerosità dei dipendenti coinvolti e la dislocazione territoriale. Per questo motivo le Parti si impegnano a favorire il più ampio ricorso alle diverse forme di finanziamento previste per le attività di formazione e riqualificazione professionale quali, a titolo esemplificativo, Fondimpresa.
- A garanzia e certificazione della qualità del processo, le attività connesse alla realizzazione dei Piani di formazione (analisi dei fabbisogni, scelta delle metodologie, degli strumenti e la definizione dell'impianto di monitoraggio) saranno gestite con il supporto della società HR Services srl, con sede legale in L'Aquila, via Strinella 2, che opera dal 2009 nel campo dei servizi formativi, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali ed è certificata ISO 9001/2015 e committed to excellence EFQM.
- La società HR Services srl ha, tra l'altro, il compito di monitorare la realizzazione del processo di formazione attraverso la verifica documentale anche in formato digitale, la realizzazione di sondaggi/interviste/questionari ai partecipanti individuando eventuali azioni di miglioramento che saranno proposte all'Azienda.
- I partecipanti ai piani formativi riceveranno, dopo aver concluso con esito positivo il percorso, il relativo attestato individuale.
- Le Parti convengono sull'esigenza di prevedere momenti di confronto in sede aziendale in merito all'andamento dei percorsi formativi e di riqualificazione previsti dal Progetto.
- Le Parti concordano che il progetto di formazione e riqualificazione, parte integrante del presente contratto di espansione, è stato predisposto da TIM SPA nel rispetto di quanto sancito al comma 8 dell'art. 41 del D.Lgs. n. 148/15, come sostituito dall'articolo 26-*quater* del decreto-legge n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58/2019, i cui contenuti sono stati illustrati dalla società nel corso dell'odierna riunione.

3. LE RIDUZIONI DELL'ORARIO DI LAVORO

3.1. Durata e decorrenza

Le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al presente Accordo saranno applicate a decorrere dal 2 agosto 2019

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale dei rapporti di lavoro
e delle relazioni industriali.

DIVISIONE VI
Via Fomovo, 8 - 00192 Roma

pec: dgrapportilavoro.div6@pec.lavoro.gov.it
e-mail: dgrapportilavorodiv6@lavoro.gov.it
www.lavoro.gov.it

Orari di lavoro settimanali	Orari di lavoro settimanali a seguito della riduzione del 6%	Orari di lavoro settimanali a seguito della riduzione del 1,9%
38 ore e 10 minuti	35 ore e 53 minuti [-2 ore e 17 minuti]	37 ore e 26 minuti [-44 minuti]
37 ore e 40 minuti	35 ore e 25 minuti [-2 ore e 16 minuti]	36 ore e 57 minuti [-43 minuti]
36 ore e 10 minuti	34 ore [-2 ore e 10 minuti]	35 ore e 29 minuti [-41 minuti]
36 ore	33 ore e 50 minuti [-2 ore e 10 minuti]	35 ore e 19 minuti [-41 minuti]

Gli orari di lavoro settimanali del personale *part-time* sono riproporzionati sulla base della medesima percentuale.

Per i lavoratori a tempo parziale per i quali, in costanza di validità del presente Accordo intervenga il ripristino dell'orario originario per effetto di accordi individuali con l'Azienda definiti prima del Contratto stesso, salvo il caso di espressa richiesta di proroga del regime *part-time*, si applica *pro quota* la percentuale di riduzione sopra stabilita per ciascuna tipologia oraria *full-time* in relazione alla struttura di appartenenza.

3.4 Articolazione della riduzione degli orari di lavoro

L'articolazione della riduzione degli orari di lavoro - secondo le percentuali di cui al paragrafo che precede - è, per tutti i lavoratori, di tipo "verticale" su base e cadenza mensile; essa avrà luogo pertanto per giornate intere di sospensione dell'attività lavorativa, secondo quanto di seguito indicato.

Per i lavoratori con prestazione a tempo parziale in modalità cd. "verticale" o "mista" sarà operato il riproporzionamento delle giornate di sospensione previste per i lavoratori *full-time* della struttura di appartenenza, in funzione della percentuale di riduzione *part-time*.

3.5 Modalità applicative

3.5.1 Riduzione oraria del 1,9%

Le giornate di riduzione oraria su base mensile saranno pari a n. 2 nel 2019 e n. 5 nel 2020, per un totale di 7 giornate.

Dette giornate, rapportate ai cicli di quattro settimane che ricadono nel periodo in cui si applicano le riduzioni orarie, producono una percentuale di riduzione pari al 1,9%, applicando l'algoritmo di seguito indicato [7 giorni di riduzione ÷ (52 settimane x 17 mesi ÷ 12 x 5 giorni settimanali)].

Le sospensioni avranno luogo nelle giornate definite nel calendario in *Allegato B*).

Fanno eccezione gli ambiti indicati nel paragrafo **Casi Particolari**, di cui al presente paragrafo 5.1, lettera B), per i quali la collocazione di tali giornate, sarà comunicata con cadenza plurimensile dall'Azienda ai singoli lavoratori, secondo le modalità nello stesso definite.

A) Destinatari - Riduzione oraria del 1,9%

CHIEF REVENUE OFFICE

- In ambito *Sales Top & Pubblica Amministrazione Centrale/ Mercato Interforze*, al personale con le mansioni di: Area Manager Direct Channel Sales, PMO Pre-Sales & Delivery, Progettista ICT Business Consultant Pre-Sales, Progettista ICT Pre-Sales & Delivery;
- In ambito *Sales Top & Pubblica Amministrazione Centrale/Pubblica Amministrazione Centrale*, al personale con le mansioni di: Area Manager Direct Channel Sales e Manager di Professional Market Sales;

fino al mese di dicembre 2020.

3.2 Ambito di applicazione e destinatari della riduzione oraria

La riduzione oraria sarà pari a un numero non superiore di 1.849 *fte* e riguarderà l'intero complesso aziendale fatte salve le esclusioni di cui al successivo paragrafo 3.2.1.

La società fornisce gli elenchi nominativi dei lavoratori interessati.

La riduzione oraria sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato in forza presso le suddette articolazioni funzionali, compresi i lavoratori *part-time* in quanto la sussistenza del rapporto di lavoro a tempo parziale, negli ambiti organizzativi individuati, ha carattere strutturale.

3.2.1 Esclusioni

Le riduzioni orarie non si applicano ai lavoratori in forza nelle articolazioni funzionali per Struttura organizzativa come di seguito specificato.

a) CHIEF REVENUE OFFICE

- In ambito *Customer Services & Delivery Management* a tutto il personale operante su turnazioni 0-24 della funzione *ICT Control Room*.

b) CHIEF TECHNOLOGY AND INNOVATION OFFICE

- In ambito *Infrastructures & Operations - Core & Transport Operations*, al personale inserito in archi di turnazione 0-24 della funzione *Radio Maritime & Technical Emergencies*;
- In ambito *Infrastructures & Operations - Unified Front End*, al personale inserito in archi di turnazione 0-24 delle funzioni *Network Operations Center Milano*, *Network Operations Center Roma* e *Service Monitoring*.

c) CHIEF WHOLESALE INFRASTRUCTURES NETWORK & SYSTEMS OFFICE

Wholesale Operations

- In ambito *Assurance - On Line Assurance Operations - Assurance Competence Center*, al personale Tecnico *on line Service Client Management* Soluzioni evolute dati & fonia *Assurance*, nell'ambito dell'area di attività Centro Supervisione Servizi Evoluti, operante in archi di turnazione 0-24.

d) AREE DI STAFF

- In ambito *Human Resources, Organization & Real Estate/Real Estate* al personale delle funzioni territoriali con mansione di *Site Specialist*;
- In ambito *Security* al personale della funzione *Physical Security Operations* operante in ambito *Control Room Security* in archi di turnazione 0-24;
- In ambito *Security*, al personale operante nella funzione *Judicial Authorities Services* di *Domestic Services Delivery* inserito in archi di turnazione 0-24;
- In ambito *Security*, nella funzione *Judicial Authorities Services*, i responsabili delle strutture *Domestic Services Account*, *Domestic Services Delivery*, *Sparkle Services Account and Delivery*;
- In ambito *Security*, al personale della funzione *Government Liason Office*;
- In ambito *Security*, al responsabile della funzione *Cyber Security* e al personale della funzione *Cyber Security / Security Operations Center*

3.3 Riduzione Oraria

La riduzione media complessiva pari a 4,8% (escludendo le risorse alle quali non si applicano le riduzioni orarie), sarà articolata nella modalità di seguito indicata.

La percentuale media di riduzione settimanale dell'orario di lavoro individuale è definita nelle seguenti misure percentuali degli orari di lavoro; la relativa incidenza è riportata nella tabella che segue.



- In ambito Sales Top & Pubblica Amministrazione Centrale, al personale delle funzioni Pre Sales & Delivery Top e Pre Sales & Delivery Pubblica Amministrazione Centrale con le mansioni di: PMO Pre-Sales & Delivery, Progettista ICT Business Consultant Pre-Sales, Progettista ICT Pre-Sales & Delivery.

CHIEF TECHNOLOGY AND INNOVATION OFFICE

- In ambito Infrastructures & Operations - Service Platforms Operations, al personale della funzione Multimedia;
- In ambito Infrastructures & Operations, al personale della funzione Unified Front End al netto del personale inserito in archi di turnazione 0-24;
- In ambito Infrastructures & Operations - Core & Transport Operations, al personale della funzione Radio Maritime & Technical Emergencies al netto del personale inserito in archi di turnazione 0-24.

CHIEF WHOLESALE INFRASTRUCTURES NETWORK & SYSTEMS OFFICE

- In ambito Delivery – Standard Services OAO, al personale della funzione OAO National Operations;
- In ambito Delivery – Standard Services Retail, al personale della funzione Focal Point & Retail National Operations;
- In ambito Delivery - Premium Services Delivery al personale della funzione Premium National Activities & Special Projects;
- In ambito Wholesale Operations Area – Field Management, al personale delle funzioni Operations Territoriali;
- In ambito Wholesale Operations Area – Premium Services, al personale delle funzioni Operations Territoriali;
- In ambito Wholesale Operations Area - Wholesale Operations Line, al personale delle funzioni Field Force al netto del personale operante nell'ambito delle attività di supporto tecnico (AST) e Resources & Job Management;
- In ambito Wholesale Operations Area – Technical Equipment, al personale Tecnico on Field addetto agli impianti di alimentazione e condizionamento, ai relativi coordinatori con mansione di Technician Coordinator nell'ambito alimentazione e condizionamento nonché ai WFM Analyst;
- In ambito Assurance - On Line Assurance Operations - Assurance Competence Center, al personale nell'ambito dell'area di attività Centro Supervisione Servizi Evoluti (al netto del personale inserito in archi di turnazione 0-24).

B) CASI PARTICOLARI – Riduzione oraria del 1,9%

Personale operante in archi di turnazione

Le sospensioni sono articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e sono collocate, di regola, in contiguità con le giornate di Riposo o di "Libero Lavorativo". Le sospensioni sono ripartite inoltre in modo da garantire nel medesimo reparto la presenza in servizio di norma, di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

CHIEF TECHNOLOGY AND INNOVATION OFFICE

Per le funzioni sotto riportate è prevista – per il personale **non turnista** - una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto, tale da garantire di norma la presenza in servizio di non meno del **50%** dei lavoratori in forza.

- Infrastructures & Operations/ Service Platform Operations
- Multimedia;
- Infrastructures & Operations/ Core & Transport Operations:
- Radio Maritime and Technical Emergencies
- Infrastructures & Operations/ Unified Front End;
- Network Operations Center Milano, Network Operations Center Roma e Service Monitoring.



CHIEF WHOLESALE INFRASTRUCTURES NETWORK & SYSTEMS OFFICE

Per il personale in archi di turnazione le sospensioni sono articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di regola, sono collocate in contiguità con le giornate di Riposo o di "Libero Lavorativo". Le sospensioni sono ripartite in modo da garantire nel medesimo reparto la presenza in servizio, di norma, di non meno del **50%** dei lavoratori in forza.

Ulteriori casi

Per le funzioni sotto riportate è prevista - per il personale **non turnista** - una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del **50%** dei lavoratori in forza.

- in ambito Delivery - Standard Services Retail al personale della funzione *Focal Point & Retail National Operations*;
- in ambito Delivery - Standard Services OAO al personale della funzione *OAO National Operations*;
- in ambito Delivery - Premium Services Delivery al personale della funzione *Premium National Activities & Special Projects*;
- in ambito Wholesale Operations Area - Field Management al personale delle *Operations Territoriali*;
- in ambito Wholesale Operations Area - Premium Services al personale delle *Operations Territoriali*;
- In ambito Wholesale Operations Area - Technical Equipment, al personale Tecnico on Field addetto agli impianti di alimentazione e condizionamento, ai relativi coordinatori con mansione di Technician Coordinator nell'ambito alimentazione e condizionamento nonché ai WFM Analyst;
- in ambito Wholesale Operations Area - Wholesale Operations Line, al personale delle funzioni *Resources & Job Management* e *Field Force*, al netto del personale operante nell'ambito delle attività di supporto tecnico (AST);
- In ambito Assurance - On Line Assurance Operations - Assurance Competence Center, al personale nell'ambito dell'area di attività Centro Supervisione Servizi Evoluti.

3.5.2) Riduzione oraria del 6%

Le giornate di riduzione oraria su base mensile saranno pari a n. 7 nel 2019 e n. 15 nel 2020, per un totale di 22 giornate.

Dette giornate, rapportate ai cicli di 4 settimane che ricadono nel periodo in cui si applicano le riduzioni orarie, producono una percentuale di riduzione pari al 6%, applicando l'algoritmo di seguito indicato [22 giorni di riduzione ÷ (52 settimane x 17 mesi ÷ 12 x 5 giorni settimanali)].

Le sospensioni avranno luogo nelle giornate definite nel calendario in *Allegato C*). Fanno eccezione gli ambiti indicati nel paragrafo **Casi Particolari**, di cui al presente paragrafo 5.2, lettera B), per i quali la collocazione di tali giornate, sarà comunicata con cadenza plurimensile dall'Azienda ai singoli lavoratori, secondo le modalità nello stesso definite.

A) Destinatari - Riduzione oraria del 6%

Il restante personale che non rientra tra le esclusioni e i destinatari delle riduzioni orarie con percentuale pari al 1,9%.

B) Casi particolari - riduzione oraria del 6%

Per il personale operante negli ambiti di seguito riportati la collocazione dei periodi di sospensione sarà comunicata con cadenza plurimensile dall'Azienda ai singoli lavoratori.

CHIEF REVENUE OFFICE

Personale operante in archi di turnazione

Le sospensioni sono articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e sono collocate, di

regola, in contiguità con le giornate di Riposo o di "Libero Lavorativo". Le sospensioni sono ripartite inoltre in modo da garantire nel medesimo reparto la presenza in servizio, di norma, di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

Ulteriori casi

- a) Per le funzioni sotto riportate è prevista – sia per il personale **turnista** che per il personale **non turnista** - una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del **75%** dei lavoratori in forza.

Customer Services & Delivery Management

- nella funzione *ICT Control Room Nord* gli ambiti di attività del *Centro Nazionale Assistenza Milano*, *Centro Nazionale Assistenza Nord Ovest*, *Centro Nazionale Assistenza Nord Est*;
- nella funzione *ICT Control Room Centro Sud* gli ambiti di attività del *Centro Nazionale Assistenza Centro*, *Centro Nazionale Assistenza Sud* e *Control Room Centro Sud*;
- la funzione "*Customer Operations Business & Top Nord Ovest*";
- la funzione "*Customer Operations Business & Top Nord Est*";
- la funzione "*Customer Operations Business & Top Centro*";
- la funzione "*Customer Operations Business & Top Sud*".

Governance & Commercial Plans Business

- In ambito *Economic & Technical Evaluations* il personale dedicato ad attività di *Order Management*.

Sales Consumer

- In ambito *Canali a Gestione Centralizzata* a tutto il personale dei "Negozi Sociali" con le mansioni di *Store Manager* e *Store Assistant*.

- b) Per le funzioni sotto riportate è prevista - per il personale **non turnista** - una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del **50%** dei lavoratori in forza.

Customer Services & Delivery Management

- In ambito *ICT Control Room*:
 - o la funzione "*Control Room Platform Management*";
 - o la funzione "*Technical Support*";
 - o nella funzione "*ICT Control Room Nord*" l'ambito di attività *Control Room Nord*;
 - o nella funzione "*ICT Control Room Centro Sud*" l'ambito di attività *Market Security*.
- In ambito *Caring & Operations Management/Operations Management*, esclusivamente il personale dedicato ad attività di *regia*.

Marketing Consumer

- In ambito *Digital Market* per la funzione *E-Commerce & Post Sales* esclusivamente per i lavoratori dedicati alle attività di *post sales*;

Sales Consumer

- La funzione "*Canali a Gestione Centralizzata /Telefonia Pubblica*" esclusivamente per il personale dedicato ad attività di *Nucleo Operativo Telefonia Pubblica* (risorse territoriali);

Customer Service Consumer

- Le funzioni *Area Territoriale Caring Consumer Nord* e *Area Territoriale Caring Consumer Centro Sud*;
- in ambito *Planning, Outsourcer & Operational Management/Operational Management* esclusivamente il personale dedicato ad attività di *regia*;
- in ambito *Commercial Services & Directory Assistance* la funzione "*Document Management & Operations*" e della funzione "*Workload & Operations Control*" esclusivamente il personale dedicato ad attività di *regia*.

CHIEF TECHNOLOGY AND INNOVATION OFFICE

Personale operante in archi di turnazione

Le sospensioni sono articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di regola, sono collocate in contiguità con le giornate di Riposo o di "Libero Lavorativo". Le sospensioni sono ripartite in modo da garantire nel medesimo reparto la presenza in servizio, di norma, di non meno del **50%** dei lavoratori in forza.

Ulteriori casi

a) Per le funzioni sotto riportate è prevista – per il personale **non turnista** - una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del **75%** dei lavoratori in forza.

- **Information Technology & Digital Solutions/Services Operations/Sell to Delivery & OSS Application Management;**
- **Information Technology & Digital Solutions/Services Operations/ Usage to Cash Application Management;**
- **Information Technology & Digital Solutions/Services Operations/ERP Application Management;**
- **Information Technology & Digital Solutions/Services Operations/ Service Management.**

b) Per le funzioni sotto riportate è prevista – per il personale **non turnista** -una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto, tale da garantire di norma la presenza in servizio di non meno del **50%** dei lavoratori in forza.

- **Information Technology & Digital Solutions/ Capability Standardization and E2E Monitoring/Test Accept Management;**
- **Information Technology & Digital Solutions/Operational Support Systems al personale operante in attività di testing e application management;**
- **Information Technology & Digital Solutions/ Digital Solutions al netto della Funzione Digital Contact Center Platform;**
- **Information Technology & Digital Solutions/ Data Analytics;**
- **Network & Services Engineering/Access/Mobile Access/Site Engineering & Certification;**
- **Network & Services Engineering/Video & Vertical Services Engineering/Vertical & Common Services;**
- **Infrastructures & Operations:**
 - **Core & Transport Operations;**
 - **Cloud Infrastructures Operations;**
 - **Service Platforms Operations al netto del personale operante nella Funzione Multimedia;**
 - **Infrastructures & Operations Area (tutte).**

CHIEF WHOLESALE INFRASTRUCTURES NETWORK & SYSTEMS OFFICE

Wholesale Operations

Personale operante in archi di turnazione

Le sospensioni sono articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di regola, sono collocate in contiguità con le giornate di Riposo o di "Libero Lavorativo". Le sospensioni sono ripartite in modo da garantire nel medesimo reparto la presenza in servizio, di norma, di non meno del **50%** dei lavoratori in forza.

Ulteriori casi

Per le funzioni sotto riportate è prevista – per il personale **non turnista** - una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

- in ambito *Delivery* la funzione *Standard Services Retail* (escluso il personale della funzione *Focal Point & Retail National Operations*);
- in ambito *Delivery* la funzione *Premium Services Delivery* (escluso il personale della funzione *Premium National Activities & Special Projects*);
- in ambito *Assurance*, la funzione *On Line Assurance Operations* al netto del personale operante nell'ambito dell'area di attività Centro Supervisione Servizi Evoluti;
- in ambito *Assurance*, le Funzioni *Assurance Services Area*;
- in ambito *Wholesale Operations Area* la funzione di *Creation & Network Management*;
- in ambito *Wholesale Operations Area* la funzione *Field Management* (escluso il personale delle *Operations Territoriali*);
- in ambito *Wholesale Operations Area* la funzione *Premium Services* (escluso il personale delle *Operations Territoriali*);
- in ambito *Wholesale Operations Area - Wholesale Operations Line*, al personale delle funzioni *Creation*.

E2E Management

In ambito *E2E Customer Assistance* per il personale con la mansione di "Specialista di *Caring*" è prevista una ripartizione delle sospensioni tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

AREE DI STAFF

- a) Per le funzioni sotto riportate è prevista una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 75% dei lavoratori in forza.
- In ambito *Security/IT Security Engineering and Application Management* il personale operante nelle funzioni *JAS Systems Application Management Security Systems Application Management, Gruppo Gestione Utenze*;
- b) Per le funzioni sotto riportate è prevista una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto, tale da garantire di norma la presenza in servizio di non meno del 70% dei lavoratori in forza.
- In ambito *Security/Fraud Management* il personale operante nella funzione *Field Fraud Operations*;
 - In ambito *Security* la Funzione *Judicial Authorities Services*, ad eccezione del personale operante in ambito *Domestic Services Delivery* inserito in archi di turnazione 0-24;
- c) Per le funzioni sotto riportate è prevista una ripartizione delle sospensioni nello stesso reparto, tale da garantire di norma la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza. Le sospensioni sono, di regola, collocate in contiguità con le giornate di Riposo o di "Libero Lavorativo".
- In ambito *Security/Physical Security Operations* il personale operante nelle funzioni *Physical Security Nord, Physical Security Centro, Physical Security Sud*;
 - In ambito *Human Resources, Organization & Real Estate/Reale Estate* il personale con mansione di autista e addetto al protocollo e le figure territoriali di *building manager, maintenance management, service management, service support, team leader*;
 - In ambito *Institutional Communications & Sponsorship* le funzioni *International Press Office, National Press Office e Corporate Digital Communication & CSV Projects*.
 - In ambito *Chief Financial Office/Credit Risk Office* le funzioni:
 - o In *Credit Consumer & Business* esclusivamente il personale dedicato alla gestione operativa del credito in sofferenza;
 - o In *Billing Consumer & Collection* esclusivamente il personale dedicato alla "task force" *Billing Test*.

4. Istituti legali e contrattuali

Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la retribuzione diretta, indiretta, nonché gli istituti normativi contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro, ad eccezione del Premio di Risultato.

- La Società si impegna ad anticipare il trattamento di integrazione salariale alle normali scadenze di paga.
- La Società ha quantificato l'onere a copertura della richiesta del trattamento straordinario di integrazione salariale in un importo di spesa pari a 14 milioni e 900 mila Euro per l'anno 2019 e in un importo di spesa pari a 31 milioni e 700 mila euro per l'anno 2020.

Con la sottoscrizione del presente accordo in sede governativa, TIM spa e le OO.SS. presenti concordano sull'attivazione del contratto di espansione di cui all'articolo 41 del decreto legislativo n. 148/2015, come sostituito dall'articolo 26-quater del decreto-legge n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58/2019.

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, preso atto dell'accordo raggiunto dalle Parti in sede governativa in merito al contratto di espansione, dichiara esperita con esito positivo la procedura di cui all'articolo 24 del d.lgs. n. 148/2015.

La Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali, al termine del confronto tra le Parti, trasmetterà tempestivamente il presente accordo alla Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione per i successivi adempimenti finalizzati all'autorizzazione.

Letto, confermato e sottoscritto.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

TIM SPA

SLC CGIL

UNINDUSTRIA

FISTEL CISL

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale dei rapporti di lavoro
e delle relazioni industriali.

DIVISIONE VI
Via Fornovo, 8 - 00192 Roma

pec: dgrapporlavoro.dv6@pec.lavoro.gov.it
e-mail: dgrapporlavorodiv6@lavoro.gov.it
www.lavoro.gov.it



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Luca C...

UILCOM UIL

UILCOM UIL

UGL TLC

UGL TLC

COORDINAMENTO NAZ. RSU

COORDINAMENTO NAZ. RSU

Allegato A

Province in cui sono presenti le articolazioni funzionali interessate dall'applicazione delle
riduzioni orario di lavoro

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale dei rapporti di lavoro
e delle relazioni industriali.

DIVISIONE VI
Via Fomovo, 8 - 00192 Roma

pec: dgrapportilavoro.div6@pec.lavoro.gov.it
e-mail: dgrapportilavorodiv6@lavoro.gov.it
www.lavoro.gov.it



MINISTERO DEL LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

1. AGRIGENTO
2. ALESSANDRIA
3. ANCONA
4. AOSTA
5. AREZZO
6. ASCOLI PICENO
7. ASTI
8. AVELLINO
9. BARI
10. BARLETTA-ANDRIA TRANI
11. BELLUNO
12. BENEVENTO
13. BERGAMO
14. BIELLA
15. BOLOGNA
16. BOLZANO
17. BRESCIA
18. BRINDISI
19. CAGLIARI
20. CALTANISSETTA
21. CAMPOBASSO
22. CARBONIA-IGLESIAS
23. CASERTA
24. CATANIA
25. CATANZARO
26. CHIETI
27. COMO
28. COSENZA
29. CREMONA
30. CROTONE
31. CUNEO
32. ENNA
33. FERMO
34. FERRARA
35. FIRENZE
36. FOGGIA
37. FORLÌ-CESENA
38. FROSINONE
39. GENOVA
40. GORIZIA

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale dei rapporti di lavoro
e delle relazioni industriali.

DIVISIONE VI

Via Forno, 8 - 00192 Roma

pec: dgrapportilavoro.div6@pec.lavoro.gov.it

e-mail: dgrapportilavorodiv6@lavoro.gov.it

www.lavoro.gov.it



41. GROSSETO
42. IMPERIA
43. ISERNIA
44. LA SPEZIA
45. L'AQUILA
46. LATINA
47. LECCE
48. LECCO
49. LIVORNO
50. LODI
51. LUCCA
52. MACERATA
53. MANTOVA
54. MASSA CARRARA
55. MATERA
56. MEDIO CAMPIDANO
57. MESSINA
58. MILANO
59. MODENA
60. MONZA-BRIANZA
61. NAPOLI
62. NOVARA
63. NUORO
64. OGLIASTRA
65. OLBIA-TEMPIO
66. ORISTANO
67. PADOVA
68. PALERMO
69. PARMA
70. PAVIA
71. PERUGIA
72. PESARO URBINO
73. PESCARA
74. PIACENZA
75. PISA
76. PISTOIA
77. PORDENONE
78. POTENZA
79. PRATO
80. RAGUSA
81. RAVENNA
82. REGGIO CALABRIA

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale dei rapporti di lavoro
e delle relazioni industriali.

DIVISIONE VI
Via Fornovo, 8 - 00192 Roma

pec: dgrapportilavoro.div6@pec.lavoro.gov.it
e-mail: dgrapportilavorodiv6@lavoro.gov.it
www.lavoro.gov.it



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

83. REGGIO EMILIA
84. RIETI
85. RIMINI
86. ROMA
87. ROVIGO
88. SALERNO
89. SASSARI
90. SAVONA
91. SIENA
92. SIRACUSA
93. SONDRIO
94. TARANTO
95. TERAMO
96. TERNI
97. TORINO
98. TRAPANI
99. TRENTO
100. TREVISO
101. TRIESTE
102. UDINE
103. VARESE
104. VENEZIA
105. VERBANO CUSIO OSSOLA
106. VERCELLI
107. VERONA
108. VIBO VALENTIA
109. VICENZA
110. VITERBO

CALENDARIO DELLE GIORNATE DI SOSPENSIONE

Percentuale applicata: 1,9%
n. giornate di sospensione: 7

6 settembre 2019

4 novembre 2019

3 gennaio 2020

20 marzo 2020

8 maggio 2020

24 luglio 2020

4 settembre 2020



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Allegato C

CALENDARIO DELLE GIORNATE DI SOSPENSIONE

Percentuale applicata: 6%
n. giornate di sospensione: 22

26 agosto 2019

6 settembre 2019
20 settembre 2019

11 ottobre 2019
31 ottobre 2019

4 novembre 2019

6 dicembre 2019

3 gennaio 2020

7 febbraio 2020

20 marzo 2020

10 aprile 2020
24 aprile 2020

8 maggio 2020

1 giugno 2020
26 giugno 2020

24 luglio 2020

7 agosto 2020

4 settembre 2020
18 settembre 2020

16 ottobre 2020

6 novembre 2020

24 dicembre 2020