

## VERBALE DI ACCORDO

Roma, 18 luglio 2019

tra

TIM S.p.A., con l'assistenza di UNINDUSTRIA Roma

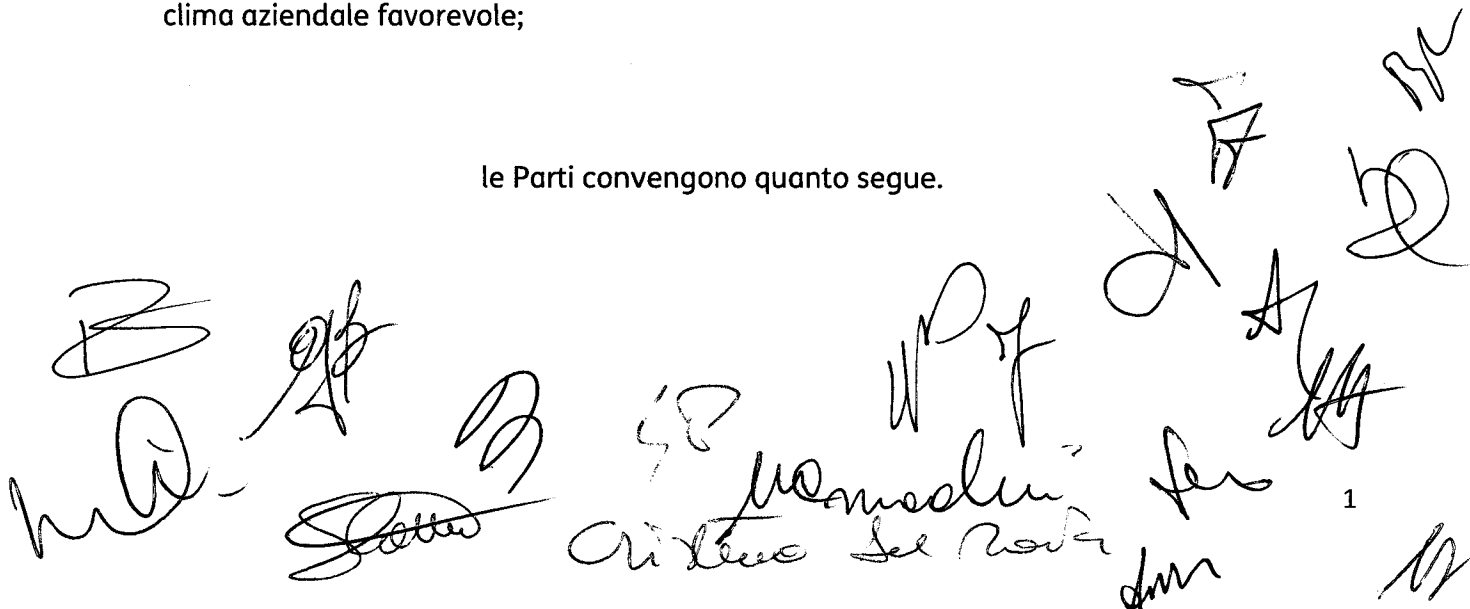
e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL e UGL Telecomunicazioni Nazionali e Territoriali, unitamente al Coordinamento RSU

Premesso che:

- le Parti nel corso degli incontri del 16, 17 e 18 luglio, effettuati nell'ambito della trattativa per il rinnovo del contratto di secondo livello, hanno individuato i temi da affrontare in via prioritaria per favorire il raggiungimento degli obiettivi previsti nel piano industriale, salvaguardando al contempo le esigenze dei lavoratori e contribuendo alla creazione di un clima aziendale favorevole;

le Parti convengono quanto segue.



1

## Dinamica degli assetti professionali e adeguamento dei regimi d'orario individuali

Premesso che:

- nell'ambito delle intese sottoscritte l'11 giugno 2018, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, le Parti hanno individuato tra i temi prioritari del confronto sulla contrattazione di secondo livello la dinamica degli assetti professionali e l'adeguamento dei regimi orari individuali;
- TIM ha avviato un processo di trasformazione digitale che riguarda l'organizzazione dei propri processi rivolti alla clientela, sostenendo allo stesso tempo l'occupazione tramite il ricorso ad azioni di riconversione professionale e *insourcing* di attività ad alto valore, potenziando le competenze interne tramite attività di formazione e riqualificazione professionale;
- il processo di profonda trasformazione delle competenze professionali sarà attuato attraverso la progettazione e realizzazione di percorsi formativi che riguarderanno nei prossimi anni il personale di TIM, al fine di favorire l'acquisizione delle competenze idonee al raggiungimento delle professionalità necessarie al nuovo contesto digitale;
- in tal senso, le previsioni del presente accordo intendono apprezzare l'evoluzione professionale e l'acquisizione delle nuove competenze a livello aziendale con particolare attenzione ai bacini di Caring Agent e Tecnico On Field/On Line rispettivamente in ambito Chief Revenue Office e Chief Wholesale Infrastructures Network & Systems Office.

Le Parti convengono quanto segue

### A) Inquadramento

L'Azienda si impegna a realizzare, nel biennio 2019-2020, 80 passaggi inquadramentali dal livello 3 al livello 4 secondo lo schema sotto riportato:

	2019	2020
Dal liv. 3 al liv. 4	40	40

*[Handwritten signatures and initials are present below the table, including names like "Maredu" and "amfu".]*

Nel determinare i passaggi di livello, riconfermando le attuali norme aziendali al riguardo, si terrà conto, ferme restando le previsioni di cui alla nota a verbale dell'art. 23 del vigente CCNL TLC, in via prioritaria del criterio di anzianità di permanenza al livello 3.

L'Azienda si impegna altresì a realizzare, nel triennio 2019-2021, 1.200 passaggi inquadramentali, dal livello 4 al livello 5 secondo lo schema sotto riportato:

	2019	2020	2021
Dal liv. 4 al liv. 5	200	500	500

Nel determinare i passaggi di livello, riconfermando le attuali norme aziendali al riguardo, si terrà conto dei seguenti criteri: tempo di permanenza nel livello indipendentemente dal ruolo, titolo di studio e livello della professionalità raggiunta.

L'Azienda si impegna inoltre a realizzare, nel triennio 2019-2021, 300 passaggi inquadramentali, dal livello 5 al livello retributivo 5S ovvero 6 secondo lo schema sotto riportato:

	2019	2020	2021
Dal liv. 5 al liv. 5S/6	100	100	100

Le Parti si incontreranno entro il primo trimestre di ogni anno per monitorare lo stato di avanzamento del piano di sviluppo inquadramentale concordato.

## B) Part Time

L'Azienda, tenuto conto delle esigenze organizzative e di servizio, si impegna a realizzare nel triennio 2019-2021 incrementi di prestazione lavorativa del +25% su un totale di 400 lavoratori con contratto di lavoro part-time (es. da PT50% a PT75% e da PT75% a FT) secondo lo schema di seguito riportato:

	2019	2020	2021
Passaggi +25%	50	50	300

*[Handwritten signatures and initials are present below the table, including names like "Benedetti" and "Amadori".]*

Nel determinare i passaggi l'Azienda terrà in particolare considerazione le eventuali situazioni di disagio economico o familiare nonché il tempo di permanenza nell'orario ridotto.

Nell'ambito di tale previsione, nel primo trimestre di ciascun anno, le Parti si incontreranno a livello nazionale per monitorare le trasformazioni dei rapporti di lavoro da Full Time a Part Time a tempo indeterminato realizzate nell'anno precedente, al fine di accogliere eventuali ulteriori richieste di incremento di prestazione lavorativa pervenute nei medesimi ambiti organizzativi e per la medesima figura professionale.

A collection of handwritten signatures and initials in various styles, including 'ma', 'B', 'A', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z', 'AA', 'BB', 'CC', 'DD', 'EE', 'FF', 'GG', 'HH', 'II', 'JJ', 'KK', 'LL', 'MM', 'NN', 'OO', 'PP', 'QQ', 'RR', 'SS', 'TT', 'UU', 'VV', 'WW', 'XX', 'YY', 'ZZ', 'AAA', 'BBB', 'CCC', 'DDD', 'EEE', 'FFF', 'GGG', 'HHH', 'III', 'JJJ', 'KKK', 'LLL', 'MMM', 'NNN', 'OOO', 'PPP', 'QQQ', 'RRR', 'SSS', 'TTT', 'UUU', 'VVV', 'WWW', 'XXXX', 'YYYY', 'ZZZ', 'AAAA', 'BBBB', 'CCCC', 'DDDD', 'EEEE', 'FFFF', 'GGGG', 'HHHH', 'IIII', 'JJJJ', 'KKKK', 'LLLL', 'MMMM', 'NNNN', 'OOOO', 'PPPP', 'QQQQ', 'RRRR', 'SSSS', 'TTTT', 'UUUU', 'VVVV', 'WWWW', 'XXXX', 'YYYY', 'ZZZZ', 'AAAAA', 'BBBBB', 'CCCCCC', 'DDDDD', 'EEEEE', 'FFFFFF', 'GGGGG', 'HHHHH', 'IIIII', 'JJJJJ', 'KKKKK', 'LLLLL', 'MMMMM', 'NNNNN', 'OOOOO', 'PPPPP', 'QQQQQ', 'RRRRR', 'SSSSS', 'TTTTT', 'UUUUU', 'VVVVV', 'WWWWW', 'XXXXX', 'YYYYY', 'ZZZZZ', 'AAAAAA', 'BBBBBB', 'CCCCCC', 'DDDDDD', 'EEEEEE', 'FFFFFF', 'GGGGGG', 'HHHHHH', 'IIIIII', 'JJJJJJ', 'KKKKKK', 'LLLLLL', 'MMMMMM', 'NNNNNN', 'OOOOOO', 'PPPPPP', 'QQQQQQ', 'RRRRRR', 'SSSSSS', 'TTTTTT', 'UUUUUU', 'VVVVVV', 'WWWWWW', 'XXXXXX', 'YYYYYY', 'ZZZZZZ', 'AAAAAA', 'BBBBBB', 'CCCCCC', 'DDDDDD', 'EEEEEE', 'FFFFFF', 'GGGGGG', 'HHHHHH', 'IIIIII', 'JJJJJJ', 'KKKKKK', 'LLLLLL', 'MMMMMM', 'NNNNNN', 'OOOOOO', 'PPPPPP', 'QQQQQQ', 'RRRRRR', 'SSSSSS', 'TTTTTT', 'UUUUUU', 'VVVVVV', 'WWWWWW', 'XXXXXX', 'YYYYYY', 'ZZZZZZ'

## Trattamenti economici e normativi connessi allo svolgimento delle attività on field

Premesso che:

- con l'Accordo siglato l'11 giugno 2018, le Parti si sono impegnate ad avviare il confronto relazionale sul secondo livello di contrattazione individuando tra i temi prioritari sia trattamenti economici in seguito al superamento del c.d. "mancato rientro" sia i temi normativi connessi allo svolgimento delle attività on field;
- le Parti intendono trovare soluzioni che, nel rispetto dei principi ispiratori individuati nel citato Accordo del 11 giugno 2018, consentano di salvaguardare la capacità competitiva dell'Azienda, migliorare la produttività del lavoro e l'efficienza operativa in un contesto di valorizzazione e attenzione alle risorse umane;
- è comune intenzione delle Parti individuare modalità di svolgimento dell'attività lavorativa che concorrano a ottimizzare la gestione del tempo riducendo gli spostamenti con ricadute positive su traffico automobilistico, consumi e inquinamento;
- le misure definite dalla presente intesa sono orientate ad incrementare la capacità produttiva interna e la qualità del servizio, proseguendo nel percorso di graduale internalizzazione delle attività attualmente svolte all'esterno;
- con l'Accordo del 27 marzo 2013 le Parti hanno definito, tra l'altro, le modalità di svolgimento della prestazione lavorativa del personale tecnico che opera stabilmente all'esterno;

le Parti concordano sulle seguenti aree di intervento.

### A) Modalità della prestazione lavorativa dei Tecnici on Field (ToF)

Le Parti condividono la necessità di introdurre un nuovo modello organizzativo delle attività on field.

Fermi restando i turni di lavoro assegnati e stabiliti da specifiche matrici territoriali, il personale ToF, che svolge abitualmente la propria attività lavorativa in luoghi sempre variabili e diversi con

una continua mobilità nel territorio di competenza, opererà secondo le modalità di seguito riportate:

- sarà tenuto ad attestare l'inizio della prestazione lavorativa al momento del ritiro dell'automezzo sociale presso il sito individuato dall'Azienda all'interno della zona di lavoro. Nell'individuare tale sito l'Azienda terrà conto, quale criterio prioritario, della minor distanza dalla dimora abituale del ToF;
- parimenti sarà tenuto ad attestare la fine della prestazione lavorativa al termine dell'orario di servizio presso il sito di ricovero dell'automezzo sociale.

A tutti i ToF che ne faranno richiesta, in un'ottica di ottimizzazione degli spostamenti verso il luogo della prima Work Request (WR), l'Azienda concederà, previa sottoscrizione di un accordo individuale, la possibilità di ricoverare l'automezzo sociale presso la dimora abituale del lavoratore. Qualora non ricorrano presso tale luogo idonee garanzie di sicurezza del veicolo e dei beni aziendali, l'Azienda consentirà di ricoverare l'automezzo presso il luogo aziendale idoneo più vicino al domicilio.

Per coloro che richiederanno di ricoverare l'automezzo sociale presso la dimora abituale o presso la sede aziendale prossima alla stessa, l'attestazione della presenza avverrà con le seguenti modalità:

- la prestazione lavorativa avrà inizio presso il sito individuato dall'Azienda per svolgere la prima WR, di norma nell'ambito della zona di lavoro assegnata;
- parimenti la prestazione lavorativa terminerà presso il sito di lavorazione dell'ultima WR, di norma nell'ambito della zona di lavoro assegnata.

Tali nuove modalità operative entreranno in vigore progressivamente secondo una programmazione definita dall'Azienda e comunque non oltre sei mesi dalla firma del presente accordo.

Quanto definito nella presente intesa sostituisce le previsioni di cui al capitolo "Nuove Modalità della Prestazione Lavorativa" contenute nell'Accordo 27 marzo 2013 relativo al personale on field.

A collection of handwritten signatures in black ink, arranged horizontally across the bottom of the page. The signatures vary in style and legibility. Some are clearly identifiable as 'Meredith' and 'Sera'. There are also several other signatures that are more stylized or partially obscured.

## B) Elemento Retributivo Aziendale (ERA)

Le Parti, dopo un'attenta valutazione sulle modalità applicative dell'ERA e considerata la centralità del ruolo del ToF anche in relazione alla diffusione delle nuove tecnologie, concordano sulla opportunità di rivedere le modalità di calcolo e di attribuzione dell'ERA introdotto a giugno 2017.

A partire dal mese di ottobre 2019 a tutto il personale con mansioni di ToF in ambito Wholesale Operations, sarà corrisposta una somma non assorbibile a titolo di ERA, erogata per 13 mensilità, sulla base dei criteri di seguito precisati.

L'erogazione riguarderà tutto il personale in forza alla data di sottoscrizione della presente intesa e ancora in servizio al 1° di ottobre 2019 ed è legata alla permanenza nella medesima posizione, con la conseguenza che al variare delle mansioni non sarà più corrisposta.

Rimane confermato che l'ERA non sarà più corrisposto qualora dovessero ripristinarsi le condizioni e i trattamenti preesistenti in materia di "mancato rientro in sede".

Detto elemento retributivo, determinato in via meramente convenzionale, è confermato al 50% della media mensile di quanto percepito da ciascun ToF nel triennio 1 gennaio 2014-31 dicembre 2016 a titolo di "mancato rientro in sede". Tale importo non potrà comunque essere inferiore a 390€ annui, al lordo delle ritenute di legge.

Nel corso del 2021 le Parti rivedranno in modo complessivo i trattamenti legati al lavoro in mobilità.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom of the page. The signatures vary in style, including cursive and stylized forms. Some are clearly legible, such as 'Meredini' and 'fero', while others are more abstract or abbreviated.

## Lavoro Agile

Premesso che:

- le Parti hanno condiviso di definire, nell'ambito della contrattazione di secondo livello di TIM S.p.A, l'introduzione strutturale del ricorso alla modalità agile di prestazione lavorativa fra quelle in essere in Azienda;
- le Parti ritengono che il ricorso al lavoro agile sia un fattore abilitante dello sviluppo della digitalizzazione, del miglioramento della produttività, di promozione della sostenibilità sociale, economica e ambientale che favorisca - tra l'altro - la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare;
- le Parti prendono atto dei risultati positivi finora raggiunti dalle precedenti sperimentazioni in termini di incrementi di produttività, di soddisfazione delle persone, di conciliazione vita/lavoro e di sviluppo del rapporto fiduciario e di collaborazione, del senso di responsabilità e autodisciplina che caratterizzano, in tale modalità, lo svolgimento della prestazione lavorativa. In particolare, i risultati positivi registrati hanno riguardato la riduzione delle ore di assenza, dei tempi di percorrenza casa-lavoro, dei km percorsi, nonché delle quantità di emissioni di CO<sub>2</sub>;
- con la presente intesa, le Parti intendono definire la disciplina generale del ricorso al lavoro agile e alcune fattispecie speciali relative a particolari esigenze di natura tecnico organizzativa e rinviare all'accordo individuale le modalità attuative del ricorso al lavoro agile;
- per lavoro agile, anche in coerenza con le previsioni di cui all'art.18, della Legge n. 81 del 22 maggio 2017 e fermo restando il rapporto di lavoro in essere, si intende l'esecuzione della prestazione lavorativa da parte del dipendente, presso:
  - a) una **sede all'esterno dei locali aziendali (abitazione)**, come definita dagli accordi individuali, con l'ausilio di strumenti tecnologici che assicurino il collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa, avente i requisiti stabiliti dalla legge;
  - b) ovvero, una **sede aziendale, diversa da quella di appartenenza (sede satellite)**, specificamente attrezzata e utilizzabile dal dipendente previa prenotazione.

Le Parti convengono quanto segue:

le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.





## 1. Principi generali

Fatto salvo quanto in appresso specificatamente definito, lo svolgimento della prestazione in modalità agile:

1.1. non comporta la modifica:

- a) dell'esercizio del potere direttivo nonché del potere di controllo dell'azienda per lavoratori che svolgano la propria attività con modalità ordinarie. L'esercizio di tali poteri, in ragione delle peculiari modalità di esecuzione del rapporto di lavoro, sarà espletato in via telematica in conformità e nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 4 della legge n.300/1970;
- b) delle mansioni e del profilo contrattuale;
- c) della sede di lavoro, dell'orario di lavoro individuale e della relativa collocazione temporale, nonché delle caratteristiche di flessibilità oraria in essere che risultano meramente integrate - in ragione della peculiarità della modalità di svolgimento - dalle condizioni disciplinate dal presente accordo e nel dettaglio dall'accordo individuale;
- d) del Codice Disciplinare;
- e) dei doveri e dei diritti individualmente in capo al lavoratore, derivanti dalle norme di legge e di contratto applicate ai lavoratori che svolgano la propria attività con modalità ordinarie, ivi ricomprendendo ovviamente i diritti sindacali;

1.2. non consente, per il periodo interessato, il riconoscimento di alcun trattamento riferito al mutamento temporaneo del luogo della prestazione lavorativa;

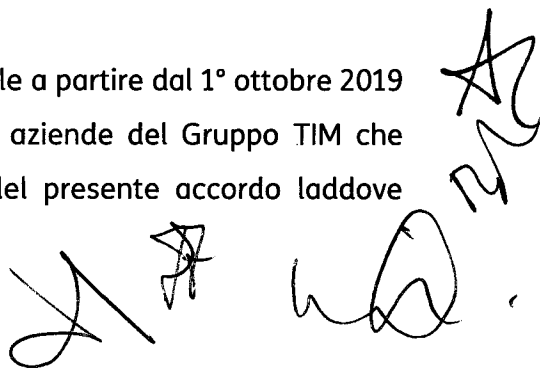
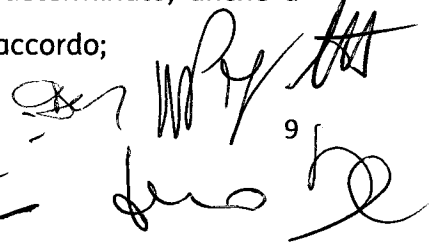
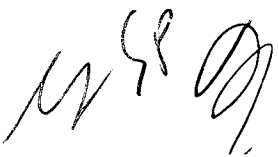
1.3. si fonda sul presupposto necessario che il lavoratore sia connesso e collabori con il resto dell'Azienda.

## 2. Destinatari

La presente intesa disciplina le modalità di ricorso al lavoro agile a partire dal 1° ottobre 2019 per i dipendenti di TIM S.p.A., nonché per il personale delle aziende del Gruppo TIM che recepiscano integralmente, in apposita intesa, i contenuti del presente accordo laddove applicabili.

E' destinatario del presente accordo il personale:

- a) con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o determinato, anche a tempo parziale, ove compatibile con le disposizioni del presente accordo;



- b) con mansioni, compatibili con la modalità di lavoro agile, per le quali lo svolgimento della prestazione non sia vincolato ad una sede aziendale o in contrasto con il livello di riservatezza che caratterizza l'attività, ferma restando la coerenza con le esigenze tecnico organizzative della funzione.

In relazione a tali principi l'azienda renderà disponibile l'elenco dei settori, i ruoli e gli ambiti compatibili.

### 3. Requisiti di adesione e condizioni di recesso

L'adesione del lavoratore si realizza su base volontaria con la sottoscrizione dell'accordo di cui all'art. 19 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017 (c.d. accordo individuale); l'adesione si perfeziona comunque nel rispetto delle esigenze tecnico organizzative della funzione di appartenenza e del grado di autonomia professionale del lavoratore così come riconosciuto dall'azienda.

Il lavoratore e il datore di lavoro possono recedere dall'accordo individuale nei termini previsti dall'art. 19, comma 2, della Legge n. 81 del 22 maggio 2017.

### 4. Svolgimento della prestazione

In ragione della peculiarità della modalità di esecuzione del rapporto di lavoro, il lavoratore si atterrà alle indicazioni riportate nell'accordo individuale, con particolare riferimento ai termini di programmazione, all'utilizzo e custodia degli strumenti in dotazione e alle modalità e termini di comunicazione da rispettare in caso di mancato funzionamento delle dotazioni assegnate.

Fatto salvo quanto in appresso specificatamente definito, la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile potrà essere collocata, salvo diversa indicazione del responsabile della funzione di appartenenza, di norma in tutti i giorni lavorativi della settimana, fino a 2 giorni a settimana non consecutivi, per un massimo di 52/gg annui (di cui fino a 42 dall'abitazione), riproporzionati nei confronti del personale che aderisca all'istituto in corso d'anno.

La mancata fruizione settimanale di almeno 1 giorno di Lavoro agile non ne consentirà il trascinarsi alla settimana/mese/anno successivo. In casi eccezionali, ferme restando le quantità massime sopra definite, possono essere previsti fino a 3 giorni/settimana anche continuativi con un massimo di 12 giorni/mese.

Fermo restando il rispetto dell'orario di lavoro, la prestazione in lavoro agile dovrà essere svolta, anche al fine di garantire i tempi di riposo e di disconnessione, con la seguente articolazione oraria:

- a) presso una sede satellite: osservando lo stesso orario di lavoro della sede di appartenenza;
- b) presso l'abitazione: nell'arco orario compreso tra le ore 8:00 e le ore 20:00 con fruizione di unico intervallo tra le ore 12.30 e le 14.30, con una durata da un minimo di 30 fino ad un massimo di 120 minuti e comunque sempre assicurando la propria presenza tra le ore 10.00 e le 12.30 e tra le 14:30 e le 16:30 ovvero nel diverso arco di presidio del settore di appartenenza secondo la turnistica tempo per tempo vigente.

Durante le giornate in lavoro agile, in ragione della peculiarità della modalità di esecuzione del rapporto di lavoro e dei presupposti sui quali il ricorso alla stessa si fonda, è esclusa l'effettuazione del lavoro supplementare e straordinario.

Nell'arco di tempo relativo alle fasce orarie sopra indicate, il lavoratore evidenzierà il proprio status operativo tramite l'applicativo informatico di messagistica istantanea aziendale (oggi Skype for Business) e garantirà la contattabilità telefonica o telematica.

Il diritto alla disconnessione sarà esercitato impostando l'apposito status dell'applicativo Skype for Business al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile.

Per lo svolgimento della prestazione in lavoro agile il lavoratore è tenuto a utilizzare gli strumenti tecnologici per l'attività lavorativa in conformità con le disposizioni di legge e le normative aziendali in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, tutela della privacy, proprietà intellettuale e sicurezza informatica.

In relazione a quanto sopra, sarà pertanto cura del dipendente segnalare con tempestività gli eventuali impedimenti tecnici allo svolgimento dell'attività lavorativa e dare tempestiva comunicazione al proprio responsabile nel caso di malfunzionamento della connessione o delle dotazioni aziendali assegnate al fine della risoluzione del problema. Qualora il malfunzionamento persista, il Responsabile indicherà al lavoratore le modalità di completamento della prestazione, ivi compreso lo spostamento presso un'altra sede aziendale o il rientro presso quella di appartenenza.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large signature that appears to be 'M. SP'. In the center, there are several smaller signatures, including one that looks like 'M. A.'. On the right side, there are more signatures, some of which are partially cut off by the edge of the page. A small number '11' is visible near the bottom right corner.

In ragione della peculiare modalità di svolgimento della prestazione, nelle giornate in cui la stessa sia svolta presso l'abitazione, non è riconosciuto il Buono Pasto.

#### 5. Sicurezza sul lavoro e tutela antinfortunistica

In materia di Sicurezza sul lavoro e assicurazione obbligatoria per gli infortuni e le malattie professionali, si rinvia a quanto previsto rispettivamente dagli articoli 22 e 23 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017.

#### 6. Formazione

Ai lavoratori che aderiranno al lavoro agile per la prima volta sarà richiesta la fruizione entro 60 giorni dall'adesione di un corso di formazione on line riguardante le specifiche logiche, finalità e modalità di svolgimento della prestazione in lavoro agile, comprensivo di una sezione dedicata all'approfondimento dei temi della sicurezza dei lavoratori ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017.

#### 7. Dotazioni informatiche

Nell'ambito del piano di rinnovo tecnologico 2019-2020, l'azienda si impegna a dare priorità alla sostituzione/assegnazione della dotazione informatica ai lavoratori aderenti al lavoro agile al fine di soddisfare progressivamente le richieste.

#### 8. Monitoraggi

Le Parti confermano i seguenti indicatori utili per il monitoraggio dell'efficacia della modalità agile di esecuzione del rapporto di lavoro:

- a) "riduzione ore di assenza";
- b) "riduzione tempi di percorrenza";
- c) "riduzione km di percorrenza".

#### 9. Sistema di relazioni sindacali

Le Parti si impegnano ad effettuare una verifica, di norma annuale, a livello nazionale sull'applicazione del presente Accordo, sulle dotazioni disponibili, sugli ambiti organizzativi coinvolti e sull'andamento degli indicatori di cui al punto precedente.

## 10. Fattispecie speciali

Ferma restando la disciplina generale sopra riportata, le Parti definiscono con la presente intesa anche le modalità di ricorso al lavoro agile per il personale appartenente a specifiche strutture di TIM S.p.A. che presentano particolari esigenze di natura tecnico organizzativa ovvero nelle quali la modalità agile di prestazione lavorativa possa contribuire ad un migliore equilibrio vita/lavoro in caso di turnazioni maggiormente disagiate.

In particolare, le Parti ritengono opportuno individuare peculiari discipline di ricorso al lavoro agile negli ambiti organizzativi di seguito individuati. Al riguardo, eventuali necessità di integrazione/modifiche delle fattispecie speciali saranno tempestivamente comunicate dall'Azienda.

### 10.1. Lavoro agile in ambito **CHIEF TECHNOLOGY AND INNOVATION OFFICE**

#### 10.1.1. Per i ruoli su attività di TESTING nelle strutture:

- CT.Network & Services Engineering
- CT.I.TPT. Infrastructural Testing & Environment
- CT.GQ.PQU. User Experience & LAP

#### Arco orario per lo svolgimento del Lavoro Agile:

- dalle 7:00 alle 22:00 dal lunedì al venerdì;
- dalle 7:00 alle 22:00 sabato e domenica in caso di prestazione resa ai sensi dell'art. 26, comma 2 del CCNL TLC.

#### Ruoli coinvolti:

- tutti i ruoli appartenenti alle strutture sopra indicate per le attività di Testing.

#### Modalità di applicazione:

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile dovrà essere collocata, salvo diversa indicazione del responsabile della funzione di appartenenza, di norma in tutti i giorni lavorativi della settimana, fino a 2 giorni a settimana, anche consecutivi. Per esigenze organizzative straordinarie e indifferibili il limite settimanale di 2 giorni può essere elevato fino ad un massimo di 4 giorni. La mancata fruizione settimanale non consentirà il trascinarsi alla settimana/mese/anno successivo. Fermo restando il rispetto dell'orario contrattuale, la prestazione in lavoro agile dovrà garantire i tempi

di riposo e di disconnessione al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile;

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile dovrà essere effettuata presso l'abitazione;
- la prestazione lavorativa dovrà essere svolta con l'utilizzo di strumenti tecnologici come definiti dall'accordo individuale, con caratteristiche che assicurino un collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa ed eventuali dotazioni sulle quali si intendano effettuare test e collaudi da remoto (quali terminali mobili, SIM, decoder TimVision, Access Gateway, etc.).

**10.1.2. Per le attività svolte in art. 26, comma 2 del CCNL TLC per le seguenti strutture (Territorio/HQ):**

- CT.I.CT. Optical & IP Backbone
- CT.I.CT. IP Competence Hub
- CT.I.CT.Fixed & Mobile Core
- CT.I. Infrastructures & Operations Area (NO, NE, C, S) – Network Maintenance. Fixed Competence Center.

**Arco orario per lo svolgimento del Lavoro Agile:**

- lunedì – venerdì dalle 8:00 alle 20:00 (disciplina generale);
- lunedì – venerdì dalle 23:00 alle 7:00 con prestazione resa ai sensi dell'art. 26, comma 2 del CCNL TLC.

**Ruoli coinvolti:**

- tutti i ruoli appartenenti alle strutture sopra indicate per le attività svolte ai sensi dell'art. 26, comma 2 del CCNL TLC.

**Modalità di applicazione:**

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile potrà essere collocata, salvo diversa indicazione del responsabile della funzione di appartenenza, di norma in tutti i giorni lavorativi della settimana, fino a 2 giorni a settimana, anche consecutivi. La mancata fruizione settimanale non consentirà il trascinarsi alla settimana/mese/anno successivo. Fermo restando il rispetto dell'orario contrattuale, la prestazione in lavoro

agile dovrà garantire i tempi di riposo e di disconnessione al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile;

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile potrà essere effettuata presso l'abitazione o in sede satellite;
- la prestazione lavorativa verrà svolta con l'utilizzo di strumenti tecnologici come definiti dall'accordo individuale con caratteristiche che assicurino un collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa.

## 10.2. Lavoro agile in ambito **CHIEF WHOLESALE INFRASTRUCTURES NETWORK & SYSTEMS OFFICE**

### 10.2.1. Per le attività di back office e front end di Assurance Service Area, nelle strutture (Territorio):

- ASA Operation & Process Management
- ASA Home
- ASA Office
- ASA Custom

### Arco orario per lo svolgimento del Lavoro Agile:

- **ASA Home e Office:** turni dalle 12:22 alle 22.00 - dal lunedì al venerdì e tutti i turni di sabato, domenica e festivi;
- **ASA Custom:** turno dalle 12.22 alle 20.00 - dal lunedì al venerdì e tutti i turni del sabato;
- **Masteristi:** turni dalle 12:22 alle 20.00 - dal lunedì al venerdì e tutti i turni di sabato, domenica e festivi.

### Ruoli coinvolti:

- TOL
- Specialist
- Team Leader
- Masteristi

### Modalità di applicazione:

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile potrà essere collocata, salvo diversa indicazione del responsabile della funzione di appartenenza, di norma in tutti i giorni

lavorativi della settimana, fino a 2 giorni a settimana, anche consecutivi. La mancata fruizione settimanale non consentirà il trascinarsi alla settimana/mese/anno successivo. Fermo restando il rispetto dell'orario contrattuale, la prestazione in lavoro agile dovrà garantire i tempi di riposo e di disconnessione al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile;

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile potrà essere effettuata presso l'abitazione, qualora sia garantita una connettività in linea fissa non inferiore a 20 MB, o in sede satellite;
- la prestazione lavorativa verrà svolta con l'utilizzo di strumenti tecnologici come definiti dall'accordo individuale con caratteristiche che assicurino un collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa.

L'accesso al lavoro agile sarà consentito fino ad un massimo del 30% dei TOL e specialist in ambito Home, Office e Custom.

#### 10.2.2. Per le attività svolte in ambito WO.Assurance.On Line Assurance Operations nelle strutture (HQ):

- On line Operations Management
- Assurance Competence Center

#### Arco orario per lo svolgimento del Lavoro Agile

- **CMO:** turno dalle ore 12:22 alle ore 20:00 - dal lunedì al sabato;
- **CSSE TOL H24:** turno dalle 16:00 alle 24:00; turno dalle 00:00 alle ore 8:00; turno dalle 15:00 alle 23:00; turno dalle 23:00 alle 7:00; turno dalle 14:20 alle 20:00 - dal lunedì alla domenica e festivi;
- **CSSE Service Manager:** turno dalle 12:22 alle 20:00 - dal lunedì al sabato;
- **Regia Nazionale:** turni dalle 12:22 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e tutti i turni sabato, domenica e festivi.

#### Ruoli coinvolti:

- TOL in turni H24
- Service Manager di CSSE
- Specialisti Management OAO
- Addetti attività di regia



**Modalità di applicazione:**

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile potrà essere collocata, salvo diversa indicazione del responsabile della funzione di appartenenza, di norma in tutti i giorni lavorativi della settimana, fino a 2 giorni a settimana, anche consecutivi. La mancata fruizione settimanale non consentirà il trascinarsi alla settimana/mese/anno successivo. Fermo restando il rispetto dell'orario contrattuale, la prestazione in lavoro agile dovrà garantire i tempi di riposo e di disconnessione al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile;
- la prestazione lavorativa in lavoro agile potrà essere effettuata presso l'abitazione o in sede satellite;
- la prestazione lavorativa verrà svolta con l'utilizzo di strumenti tecnologici come definiti dall'accordo individuale con caratteristiche che assicurino un collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa.

**10.2.3. Per le attività di WFM Analyst nella struttura (Territorio):**

- WO.WOA. Wholesale Operations Line

**Arco orario per lo svolgimento del Lavoro Agile:**

- 7:30-16:38 solo turni domenica e festivi

**Ruoli coinvolti:**

- WFM Analyst

**Modalità di applicazione:**

- la prestazione lavorativa svolta in lavoro agile potrà essere collocata, salvo diversa indicazione del responsabile della funzione di appartenenza, di norma in tutti i giorni lavorativi della settimana, fino a 2 giorni a settimana, anche consecutivi. La mancata fruizione settimanale non consentirà il trascinarsi alla settimana/mese/anno successivo. Fermo restando il rispetto dell'orario contrattuale, la prestazione in lavoro agile dovrà garantire i tempi di riposo e di disconnessione al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile;
- la prestazione lavorativa in lavoro agile potrà essere effettuata presso l'abitazione o in sede satellite;

*M*  
*J*

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signatures and initials]*

- la prestazione lavorativa verrà svolta con l'utilizzo di strumenti tecnologici come definiti dall'accordo individuale con caratteristiche che assicurino un collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa.

## 11. Ulteriori fattispecie

Quale ulteriore misura di sostegno volta ad agevolare la conciliazione dei tempi di vita/lavoro, le Parti convengono di incrementare di un giorno a settimana la disponibilità individuale di lavoro agile, così come prevista dalla disciplina generale nonché dalle fattispecie speciali, in caso di:

- a) gravidanza: le lavoratrici in gravidanza, nel periodo precedente a quello di congedo obbligatorio;
- b) maternità/paternità: i lavoratori padri fino al compimento del 6° mese di età del bambino e le lavoratrici madri fino al 6° mese (compreso) dalla data di rientro dalla maternità;
- c) rientro in servizio dopo una malattia: i lavoratori che rientrano in servizio dopo una malattia di durata pari ad almeno 30 gg continuativi, limitatamente al mese successivo al rientro.

## 12. Disposizioni finali

Qualora intervengano incisivi mutamenti nelle condizioni tecnico organizzative o produttive, l'Azienda si riserva di sospendere temporaneamente l'applicazione della presente intesa, dandone preventivamente informazione alle Organizzazioni Sindacali stipulanti.

Allo scopo di coniugare le esigenze individuali di conciliazione vita/lavoro con l'opportunità aziendale di ottimizzazione degli spazi disponibili, potranno essere avviate sperimentazioni che valorizzino il ricorso al lavoro agile quale leva per assicurare una più efficace distribuzione delle risorse nelle sedi aziendali.

## Telelavoro in ambito Customer Services Consumer

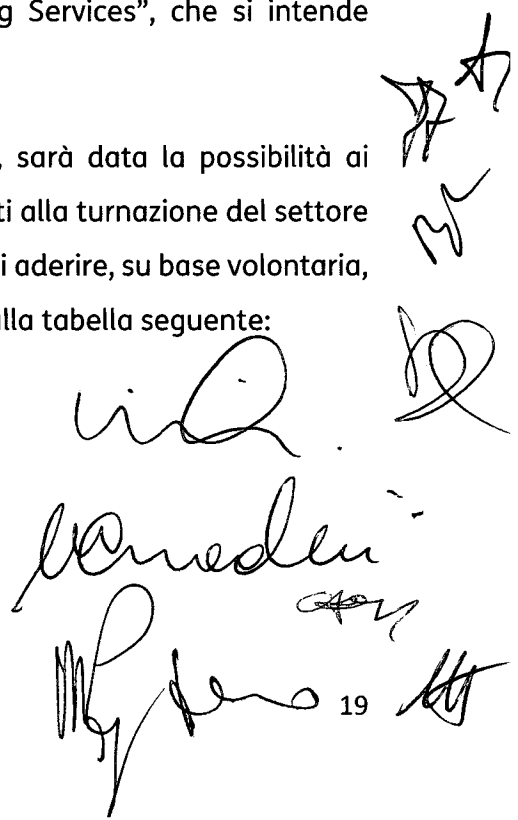
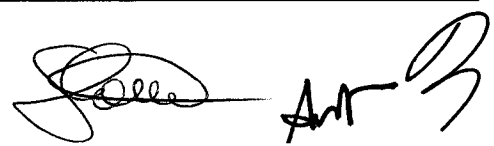
Premesso che le Parti:

- riconoscono l'istituto del telelavoro quale modalità di svolgimento della prestazione che consente di conciliare l'attività lavorativa con la vita sociale e familiare dei lavoratori;
- considerano il telelavoro domiciliare come fattore di modernizzazione delle organizzazioni e di flessibilizzazione dei processi produttivi, con ricadute positive sulle condizioni ambientali e sulla mobilità;
- si sono incontrate per approfondire la possibilità di prevedere, in via sperimentale, un'ulteriore estensione del telelavoro domiciliare in ambito CR.Customer Services Consumer per i Caring Agent del servizio 187 e 119, con sede di lavoro in Milano, Roma e Napoli;

Le Parti convengono quanto segue:

- le premesse costituiscono parte integrante del presente Accordo;
- la disciplina di riferimento del telelavoro domiciliare è quella individuata negli accordi 27 e 28 marzo 2013 al paragrafo 2 "Telelavoro in ambito Caring Services", che si intende integralmente richiamata nel presente accordo;
- compatibilmente con le esigenze di carattere organizzativo, sarà data la possibilità ai Caring Agent del servizio 187 e 119, effettivamente partecipanti alla turnazione del settore di appartenenza, con sede di lavoro in Milano, Roma e Napoli di aderire, su base volontaria, al telelavoro domiciliare, nel limite dei numeri massimi di cui alla tabella seguente:

Sede di lavoro	Servizio	Numero telelavoratori
Milano	119	15
	187	15
Roma	119	30
Napoli	119	30



- l'avvio della sperimentazione è condizionato al raggiungimento di un numero minimo di telelavoratori per la costituzione di un modulo composto da 15 unità per ciascun Servizio;
- l'adesione all'istituto del telelavoro domiciliare avverrà su base esclusivamente volontaria; la concessione del telelavoro è subordinata alla verifica da parte aziendale delle capacità e dell'autonomia professionale del dipendente e alla sussistenza delle condizioni operative necessarie quali la presenza di adeguata connettività, l'idoneità dell'ambiente, degli impianti e della postazione di lavoro. Tali condizioni operative dovranno essere espressamente autodichiarate del dipendente;
- ferma restando la sussistenza delle condizioni di cui al punto precedente, nel caso il numero di richieste superi le quantità massime sopra individuate, l'Azienda considererà quale criterio di priorità la distanza chilometrica tra il domicilio inserito dal lavoratore nei sistemi del personale alla data del presente accordo e la sede di lavoro di appartenenza;
- l'Azienda si impegna, inoltre, a considerare con particolare riguardo le richieste pervenute dai lavoratori con rapporto di lavoro a tempo parziale impegnati nei turni serali.

Le Parti si impegnano ad effettuare una verifica a livello nazionale entro 12 mesi dalla sottoscrizione del presente Accordo, anche al fine di prevederne una graduale estensione.



A collection of handwritten signatures in black ink, scattered across the bottom of the page. Some signatures are more legible than others. One signature in the lower right area includes the year '20'.

## Permessi a recupero

Premesso che

- come fattore di modernizzazione delle organizzazioni e di flessibilizzazione dei processi produttivi, l'Azienda conferma la volontà di individuare possibili azioni da mettere in campo per generare un contesto lavorativo favorevole ai propri dipendenti volto a rafforzare il rapporto fiduciario e di collaborazione, il senso di responsabilità e autodisciplina che caratterizzano lo svolgimento della prestazione lavorativa, nella convinzione che le persone siano un asset prioritario grazie al quale è possibile il raggiungimento di livelli di efficienza e produttività sempre più competitivi;

le Parti convengono quanto segue:

le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.

- a) I dipendenti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato con livello inquadramentale fino al 5° (ivi compreso il livello retributivo 5°S) - ovvero il restante personale direttamente ed effettivamente operante in archi di turnazione - possono fruire di permessi a recupero, secondo i massimali annuali di cui al presente paragrafo, compensando la minore presenza con prestazioni aggiuntive da rendere nei tre mesi di calendario successivi alla mancata prestazione.
- b) Il monte ore di permessi a recupero è pari a 24 ore annuali per il personale full time, da riproporzionare per il personale part time. Nel caso di assunzione in corso d'anno, i predetti permessi saranno riproporzionati.
- c) Tali permessi possono essere accordati, fruiti nonché recuperati compatibilmente con le esigenze di servizio; le richieste devono pervenire anticipatamente e secondo le modalità indicate dall'Azienda.
- d) I permessi possono essere fruiti da un minimo di 30 minuti a un massimo di ore e frazioni corrispondenti all'intera giornata lavorativa. I permessi devono essere fruiti in unica soluzione senza frazionamenti nell'ambito della stessa giornata.
- e) Il recupero delle ore avviene con prestazioni della durata minima di 30 e massima di 90 minuti

giornalieri. Il recupero non può essere operato in più periodi nella stessa giornata e deve essere effettuato in continuità con il normale orario di lavoro. Esclusivamente per il personale direttamente ed effettivamente operante in archi di turnazione il recupero può avvenire - nell'ambito della fascia oraria di presidio della struttura di appartenenza - sia anticipando l'ora di inizio della prestazione sia in coda all'orario di lavoro.

- f) Le ore eventualmente non recuperate saranno trattenute nel foglio paga del mese successivo a quello di scadenza del periodo di recupero. In tal caso, l'Azienda si riserva di non accordare al lavoratore ulteriori permessi a recupero per periodi successivi.
- g) Le ore di permesso a recupero, di cui al presente paragrafo, saranno trattate ai fini retributivi come ore di prestazione ordinaria, con conseguente esclusione del riconoscimento di maggiorazioni per lavoro festivo e notturno per i recuperi eventualmente effettuati nelle giornate/orari in questione.
- h) Il presente istituto non è cumulabile con i permessi studio di cui al paragrafo 2.12 del Regolamento Aziendale.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signatures and initials*

*Handwritten initials*

*Handwritten initials*

*Handwritten signature: SP ~~SP~~ Medici*

## Flessibilità in ingresso

Premesso che

- le Parti hanno condiviso di definire, nell'ambito della contrattazione di secondo livello di TIM S.p.A, l'introduzione di istituti volti a favorire la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare;

le Parti convengono quanto segue:

al personale non turnista è riconosciuta una flessibilità in ingresso così modulata:

- a. Dalle ore 8,00 alle 9,30 per le tutte le sedi aziendali ad eccezione delle sedi di Roma -Santa Palomba, via degli Agrostemmi 30, Acilia - Via di Macchia Palocco e Pomezia SS 148 KM 29,100, ove la predetta flessibilità in ingresso è estesa dalle 8,00 alle ore 10,00;
- b. Restano confermati i diversi regimi di flessibilità in ingresso vigenti per il personale non turnista in servizio presso settori operativi, secondo le peculiari specificità territoriali/organizzative in essere.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a large signature, a smaller one, and another. On the right side, there are several initials and a signature, including one that appears to be 'M. Medici' and another that looks like 'fero'. A small number '23' is written at the bottom right corner.

## UT Premio di Risultato e smonetizzazione 8 dicembre 2019

Premesso che

- Il meccanismo di riconoscimento del Premio di Risultato di TIM S.p.A. e delle aziende del Gruppo cui si applica il CCNL TLC, definito dall'Accordo del 13 giugno 2017 e successivamente modificato dall'Accordo del 5 luglio 2018, prevede come condizione di erogazione il raggiungimento del 95% dell'obiettivo previsto per l'indicatore EBITDA di Gruppo;
- Per l'anno 2018, non essendo stata raggiunta tale condizione, con le competenze del mese di maggio 2019 non si è proceduto al riconoscimento del Premio di Risultato;
- L'Azienda conferma di apprezzare il positivo apporto dei lavoratori all'andamento economico e produttivo aziendale del 2018;
- le Parti intendono individuare le possibili azioni da mettere in campo per raggiungere livelli di efficienza e produttività sempre più competitivi salvaguardando al contempo la conciliazione dei tempi di vita con quelli di lavoro;
- TIM S.p.A. applica il vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazione (di seguito CCNL TLC);

Le Parti convengono quanto segue:

le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

Le Parti, al fine di contemperare la volontà di apprezzare il contributo offerto dai lavoratori al raggiungimento degli obiettivi aziendali e la necessità di mantenere livelli di efficienza sostenibili salvaguardando al contempo la conciliazione dei tempi vita con quelli di lavoro, hanno individuato le seguenti azioni:

1. a tutto il personale TIM S.p.A., in relazione alla festività nazionale dell'8 dicembre 2019 cadente di domenica, è riconosciuto, in luogo del regime economico e normativo di cui all'art. 28 del vigente CCNL TLC:

- a. un giorno di permesso retribuito non monetizzabile da fruirsi, a giornata intera, secondo la disciplina di cui al capitolo 1 dell'Accordo del 9 gennaio 2019;



- b. 4 ore di permessi retribuiti, da fruirsi secondo la disciplina di cui ai capitoli 3 e 5 dell'Accordo del 9 gennaio 2019, riproporzionati nei confronti del personale con rapporto di lavoro part-time;

2. al personale TIM S.p.A., compresi i lavoratori con contratto di apprendistato e a tempo determinato, che abbia prestato almeno sei mesi di servizio nel 2018 e che non sia destinatario di specifici piani di incentivazione individuali è riconosciuto in via del tutto eccezionale:

- a. un importo premiale complessivo, riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2018, pari a 700 euro indifferenziato per livello inquadramentale. Tale importo sarà erogato in due *tranche* con le competenze rispettivamente dei mesi di agosto (500€) e novembre 2019 (200€) e sarà commisurato proporzionalmente alla durata della prestazione lavorativa per il personale *part-time* tenendo conto anche di eventuali variazioni del regime di orario nel corso del 2018. Con esclusivo riferimento ai casi di entrata/uscita dai piani di incentivazione individuali nel corso del 2018 il valore dell'importo premiale sarà riproporzionato in base al numero dei giorni non sottoposti ad incentivo. Le parti definiscono tale importo premiale complessivo in senso omnicomprensivo e pertanto lo stesso non avrà incidenza su tutti gli istituti contrattuali o di legge diretti, indiretti e differiti. Pertanto, tale importo sarà escluso dalla base di calcolo del Trattamento di Fine Rapporto;
- b. un giorno di permesso retribuito non monetizzabile da fruirsi, a giornata intera, secondo la disciplina di cui al capitolo 1 dell'Accordo del 9 gennaio 2019. Tale giorno di permesso retribuito assorbe le 4 ore di permesso retribuito di cui al punto 1. lettera b. del presente accordo.



The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there are: a large stylized signature, a signature starting with 'J', a signature starting with 'M', a signature starting with 'B', a signature starting with 'S', a signature starting with 'A', a signature starting with 'M', a signature starting with 'M', a signature starting with 'P', a signature starting with 'M', a signature starting with 'A', and a signature starting with 'P'. There are also some smaller initials and marks scattered around.

## Intesa sul Contratto di espansione

Premesso che:

- TIM 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 riorientamento 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.
- Le Parti 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 le Parti, nel corso degli incontri del 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, ecc.) 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.

- TIM ha illustrato le principali linee della riorganizzazione a supporto del piano di trasformazione digitale, che comporterà il proseguimento della strutturale modifica dei

*[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large signature on the left, a signature 'W' in the middle, and several initials on the right and bottom.]*

processi aziendali finalizzati all'innovazione e allo sviluppo tecnologico dell'attività, prevedendo tra l'altro:

- 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.);
- 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.
- 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.
- 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 con 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. Al riguardo, l'Azienda ha definito i principali profili professionali di cui necessita per gestire il processo di trasformazione dopo aver effettuato 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.
- Nel corso del biennio 2019-2020 è prevista l'internalizzazione di attività, al fine di introdurre competenze strategiche, di favorire l'innesto di nuove competenze e di 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 ciò premesso le Parti firmatarie convengono quanto segue:

- le premesse sono parte integrante del presente accordo;
- le Parti intendono stipulare, entro il 31 luglio 2019, il Contratto di espansione, di cui all'art. 41 D.lgs. n. 148/2015 novellato dalla Legge n. 58/2019, art. 26<sup>quater</sup>. Al riguardo, le Parti convengono sin da ora che proporranno al Ministero del Lavoro di recepire integralmente nel Contratto di espansione (di seguito *Contratto*), da stipulare in sede governativa, quanto condiviso nel presente accordo;
- alla luce di quanto descritto in premessa, Le Parti 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:

- 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;



## B) 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.~~

In tal senso è stato elaborato da TIM il Progetto di formazione e di riqualificazione (di seguito il Progetto), che è stato illustrato in data odierna e sarà parte integrante del Contratto di espansione sottoscritto in sede governativa.

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 nostre 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 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 presenza 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.

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 di un soggetto certificato a garanzia della qualità del processo. Il soggetto 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 di cui al Progetto.

## C) RIDUZIONI DELL'ORARIO DI LAVORO

### 1. Durata e decorrenza

Le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al presente Accordo saranno applicate a decorrere dal mese di agosto 2019 fino al mese di dicembre 2020.

### 2. Ambito di applicazione e destinatari della riduzione oraria

La riduzione oraria sarà pari a un numero non superiore di 2.021 *fte* e riguarderà l'intero complesso aziendale fatte salve le esclusioni di cui al successivo paragrafo 2.1.

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.

#### 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*, al personale della funzione *Government Liason Office*;
- In ambito *Security*, al personale della funzione *Cyber Security / Security Operations Center*.

**3. Riduzione Oraria**

La riduzione media complessiva pari a 5,23% (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.

Orari di lavoro settimanali	Orari di lavoro settimanali a seguito della riduzione del 6,5%	Orari di lavoro settimanali a seguito della riduzione del 2,2%
38 ore e 10 minuti	35 ore e 41 minuti [-2 ore e 29 minuti]	37 ore e 20 minuti [-50 minuti]
37 ore e 40 minuti	35 ore e 13 minuti [-2 ore e 27 minuti]	36 ore e 50 minuti [-50 minuti]
36 ore e 10 minuti	33 ore e 49 minuti [-2 ore e 21 minuti]	35 ore e 22 minuti [-48 minuti]

Handwritten signatures and initials are present around the table, including a large signature on the left, several initials at the top right, and a signature 'Ant' above the table, and various initials and signatures at the bottom.

36 ore

33 ore e 40 minuti [-2 ore e 20 minuti]

35 ore e 13 minuti [-47 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.

#### 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*.

#### 5. Modalità applicative

##### 5.1 Riduzione oraria del 2,2%

Le giornate di riduzione oraria su base mensile saranno pari a n. 2 nel 2019 e n. 6 nel 2020, per un totale di 8 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 2,2%, applicando l'algoritmo di seguito indicato [8 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 2,2%

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large signature. In the center, there are several smaller signatures, including one that appears to be 'M. M...' and another that looks like 'S...'. On the right, there are more initials and a signature, with the number '34' written below one of them.

### **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*;
- 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 2,2%**

### **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.

M  
J  
gp  
gp  
S  
na  
M  
AA  
36

## 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.

### **5.2) Riduzione oraria del 6,5%**

Le giornate di riduzione oraria su base mensile saranno pari a n. 8 nel 2019 e n. 16 nel 2020, per un totale di 24 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 6,5%, applicando l'algoritmo di seguito indicato [24 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 6,5%**

Il **restante personale** che non rientra tra le esclusioni e i destinatari delle riduzioni orarie con percentuale pari al 2,2%.

**B) Casi particolari - riduzione oraria del 6,5%**

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 "Negozzi 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;
- 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 *Standard Services OAO* (escluso il personale della funzione *OAO 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.

## 6. 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.

L'Azienda disporrà il pagamento del trattamento di integrazione salariale alla fine di ciascun periodo di paga, salvo buon fine.

## 7. Elenco dei lavoratori destinatari

Fermo restando il numero massimo di lavoratori destinatari, le Parti convengono che disposizioni organizzative o provvedimenti esecutivi anche di organi giudiziari o amministrativi costitutivi o dichiarativi di rapporti di lavoro, determinano la variazione dei nominativi in elenco, secondo la percentuale di riduzione oraria in atto nella Funzione di appartenenza e le modalità di articolazione per ciascuna definite.

Ai lavoratori in distacco - a norma dell'art. 30 del Dlgs. n. 276/2003 - o il cui rapporto è interrotto o sospeso il *Contratto* è applicato alla ripresa del servizio in TIM S.p.A., in coerenza con quanto disposto per l'articolazione funzionale per territorio di appartenenza.

M

SP

Handwritten signatures and initials, including a large signature that appears to read "Meredini" and another with "43" below it.

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

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. FORLI'-CESENA
38. FROSINONE
39. GENOVA
40. GORIZIA

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

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
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

A

R

be

P

M

Mandrucci

Ann

46

Jen

112

gp

50

**CALENDARIO DELLE GIORNATE DI SOSPENSIONE**

Percentuale applicata: 2,2%  
n. giornate di sospensione: 8

6 settembre 2019

4 novembre 2019

3 gennaio 2020

20 marzo 2020

8 maggio 2020

24 luglio 2020

4 settembre 2020

6 novembre 2020

*[Handwritten signatures and initials]*

**CALENDARIO DELLE GIORNATE DI SOSPENSIONE**

Percentuale applicata: 6,5%  
n. giornate di sospensione: 24

26 agosto 2019

6 settembre 2019  
20 settembre 2019

11 ottobre 2019  
31 ottobre 2019

4 novembre 2019  
22 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  
20 novembre 2020

24 dicembre 2020



**CLAUSOLA FINALE**

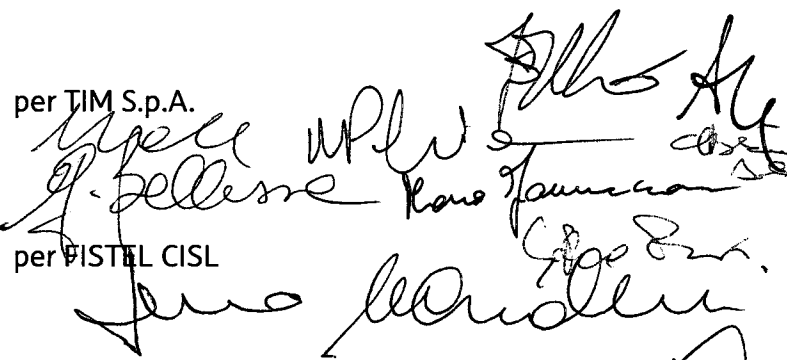
L'efficacia del presente accordo, nonché delle altre intese stipulate in pari data, è subordinata alla positiva sottoscrizione in sede governativa del Contratto di Espansione.

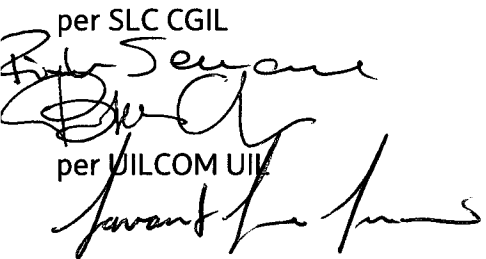
\*\*\*

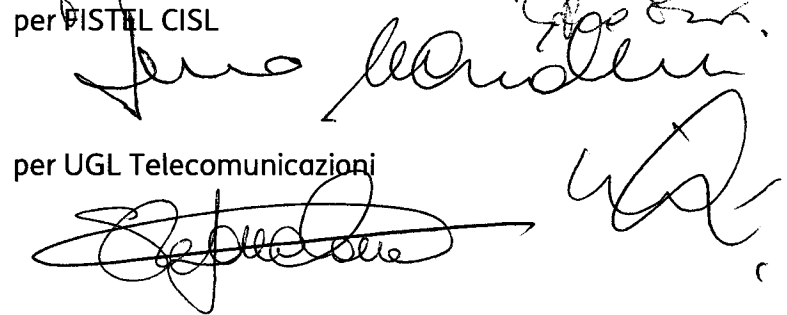
Le Parti concordano sin d'ora di proseguire il confronto sulle restanti materie del secondo livello contrattuale a partire dal mese di settembre 2019.

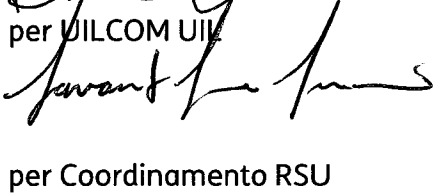
Letto, confermato e sottoscritto

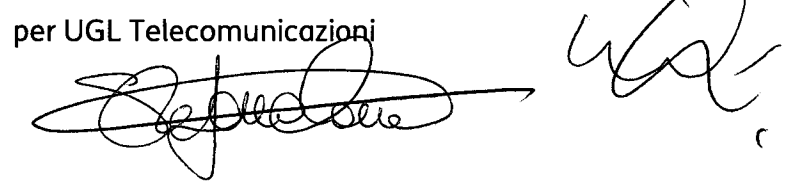
per UNINDUSTRIA Roma  


per TIM S.p.A.  


per SLC CGIL  


per VISTEL CISL  


per DILCOM UIL  


per UGL Telecomunicazioni  


per Coordinamento RSU

# LAVORO AGILE - perimetro *NUOVI INSERIMENTI*

STRUTTURA/AMBITO	DESCRIZIONE ATTIVITA'
WINS_ASA & On Line Op	Regia: Presidio on line delle attività di front end e back office MOS e MOI e gestione centrale dei Plurimi, per tutto il perimetro della clientela (Retail & OAO) Masteristi: gestione Master e giacenza TT Specialist: gestione delle attività specialistiche relative a clienti Residenziali/Soho/SME/TOP TOL: Presidio della Clientela di competenza (front end e back office per Retail e OAO)
WINS_CSSE	- Coordinamento operativo delle attività di assurance e Assistenza specialistica su clientela OAO. - Gestione Assurance Servizi Wholesale di fascia alta.
WINS_WFM Analyst	- Pianificazione giornaliera della distribuzione dei carichi di lavoro (Delivery, Assurance e Maintenance), comprese le ruote di reperibilità, nel rispetto delle cornici di budget. - Gestione degli skill dei tecnici attraverso proposte di modifiche e/o aggiornamenti dello starter kit sulla base di quanto richiesto dagli AOT. - Aggiornamento, manutenzione e configurazione del sistema WFM.
WINS_SALES	ruolo Account Manager Diritto Hunter
CHIEF REVENUE OFFICE - CS.ATCC.OPERATIONS MANAGEMENT:	Litigation, Reclami Vertice, Full Equivalence Operations Consumer, Training & Quality, Operation, Gestione OLO
CHIEF REVENUE OFFICE - CS.ATT.C.CARING AREA	Team Leader 187 che gestiscono esclusivamente tiv dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20.30 sia in modalità domiciliare che satellitare
CHIEF REVENUE OFFICE - CR.CC.CDA.AREA OPERATIVA SERVIZIO INFORMAZIONI	Team Leader 12.54 che gestiscono esclusivamente operatori in tiv dal lunedì alla domenica dalle 8 alle 21 sia in modalità domiciliare che satellitare
CHIEF REVENUE OFFICE - CSDM.COBT.OPERATIONS & SERVICE MANAGEMENT	ruoli Litigation, Supporto
CHIEF REVENUE OFFICE - SALES CONSUMER	personale appartenente al nucleo gestione ordini in ambito CR.SC.SS.O

*Handwritten signatures and notes:*

- Top left: *Handwritten signature*
- Top center: *Handwritten signature*
- Top right: *Handwritten signature*
- Bottom left: *Handwritten signature*
- Bottom center: *Handwritten signature*
- Bottom right: *Handwritten signature*
- Far left: *Handwritten text: "WINS\_ASA & On Line Op"*
- Far left: *Handwritten text: "Retail & OAO"*
- Far left: *Handwritten text: "SME/TOP"*
- Far left: *Handwritten text: "TOL: Presidio della Clientela di competenza"*
- Far left: *Handwritten text: "front end e back office per Retail e OAO"*
- Far left: *Handwritten text: "Coordinamento operativo delle attività di assurance e Assistenza specialistica su clientela OAO."*
- Far left: *Handwritten text: "Gestione Assurance Servizi Wholesale di fascia alta."*
- Far left: *Handwritten text: "Pianificazione giornaliera della distribuzione dei carichi di lavoro (Delivery, Assurance e Maintenance), comprese le ruote di reperibilità, nel rispetto delle cornici di budget."*
- Far left: *Handwritten text: "Gestione degli skill dei tecnici attraverso proposte di modifiche e/o aggiornamenti dello starter kit sulla base di quanto richiesto dagli AOT."*
- Far left: *Handwritten text: "Aggiornamento, manutenzione e configurazione del sistema WFM."*
- Far left: *Handwritten text: "ruolo Account Manager Diritto Hunter"*
- Far left: *Handwritten text: "Litigation, Reclami Vertice, Full Equivalence Operations Consumer, Training & Quality, Operation, Gestione OLO"*
- Far left: *Handwritten text: "Team Leader 187 che gestiscono esclusivamente tiv dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20.30 sia in modalità domiciliare che satellitare"*
- Far left: *Handwritten text: "Team Leader 12.54 che gestiscono esclusivamente operatori in tiv dal lunedì alla domenica dalle 8 alle 21 sia in modalità domiciliare che satellitare"*
- Far left: *Handwritten text: "ruoli Litigation, Supporto"*
- Far left: *Handwritten text: "personale appartenente al nucleo gestione ordini in ambito CR.SC.SS.O"*