



VERBALE DI ACCORDO

Addì, 10 maggio 2013, presso la Telecontact Center S.p.A.

tra

TELECONTACT CENTER S.p.A., con l'assistenza dell'Unione degli Industriali di Napoli

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL Nazionali e Territoriali, unitamente alle RSU

premesse che

- l'Accordo relativo al Premio di Risultato di Telecontact Center S.p.A. è scaduto il 30 giugno 2011;
- il principio della non sovrapposibilità dei cicli negoziali non ha consentito nel corso degli anni 2011-2012 di procedere alla negoziazione sul Premio di Risultato, previsto dagli Accordi Interconfederali vigenti nonché dall'art. 3, comma 13, del 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

1. La premessa fa parte integrante e sostanziale del presente accordo.
2. L'Azienda, confermando di apprezzare il positivo apporto dei lavoratori all'andamento economico e produttivo aziendale, riconoscerà ai lavoratori stessi, in via del tutto eccezionale, l'erogazione di un importo premiale complessivo, riferito al periodo 1° luglio - 31 dicembre 2012.

CRITERI DI EROGAZIONE

L'attribuzione di detto importo premiale riguarda tutto il personale di Telecontact Center S.p.A. in servizio alla data del 1° luglio 2012 ed ancora in servizio alla data di sottoscrizione del presente accordo, compresi i lavoratori con contratto di apprendistato professionalizzante, con contratto a tempo determinato e con contratto d'inserimento.

L'attribuzione di detto importo premiale non riguarderà le figure destinatarie di specifici piani di incentivazione individuale e il personale assunto con il contratto di apprendistato per percorsi di alta formazione di cui agli Accordi del 4 marzo e del 1 settembre 2011 tra il Gruppo Telecom Italia e le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL.

L'importo pari a 900 Euro, indifferenziato per livello inquadramentale, sarà corrisposto al personale interessato unitamente alle competenze del mese di maggio 2013.

Per il personale assunto successivamente al 1° luglio 2012 il valore dell'importo premiale sarà proporzionato all'effettiva presenza in servizio.

Nei confronti del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale, il valore dell'importo premiale sarà commisurato proporzionalmente alla durata effettiva della prestazione lavorativa, tenendo anche conto di eventuali variazioni del regime di orario in corso di semestre.

L'importo premiale sarà riproporzionato in funzione dei titoli di assenza non retribuiti. Le parti definiscono tale importo premiale complessivo in senso omnicomprendivo 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.

Il presente accordo costituisce un corpo unico ed inscindibile con gli accordi sottoscritti in pari data.

Letto, confermato e sottoscritto.

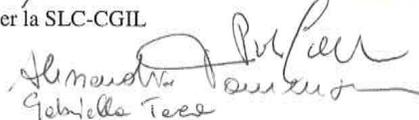
per l'Unione degli Industriali di Napoli



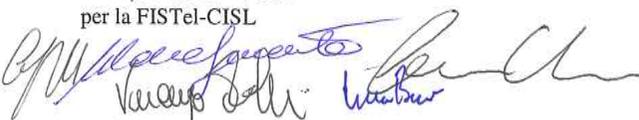
per la Telecontact Center S.p.A.



per la SLC-CGIL



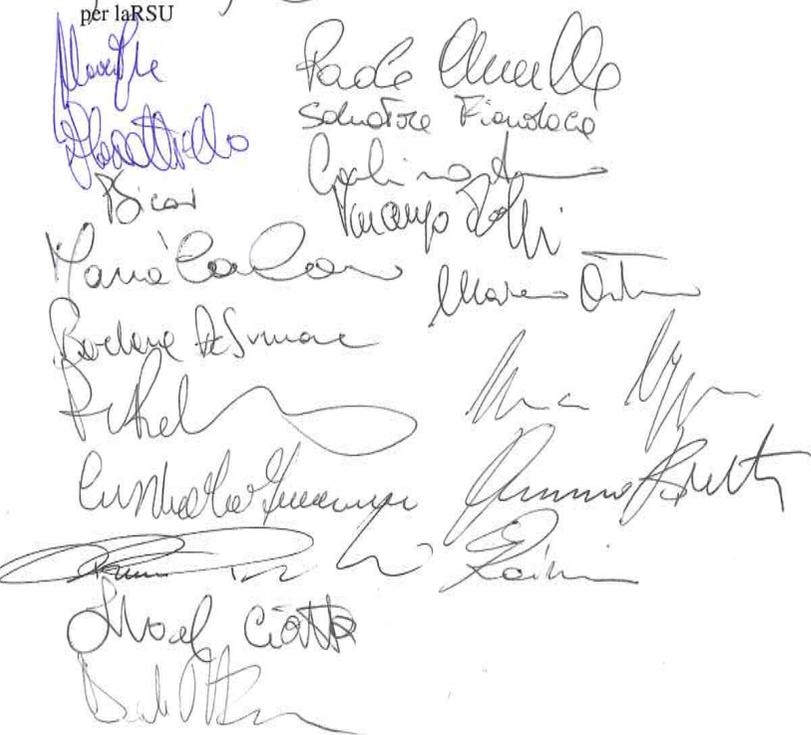
per la FISTel-CISL



per la UILCOM-UIL



per laRSU



VERBALE DI ACCORDO



Addi, 10 maggio 2013, presso Telecontact Center S.p.A.,

tra

TELECONTACT CENTER S.p.A., con l'assistenza dell'Unione degli Industriali di Napoli

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL Nazionali e Territoriali, unitamente alle RSU

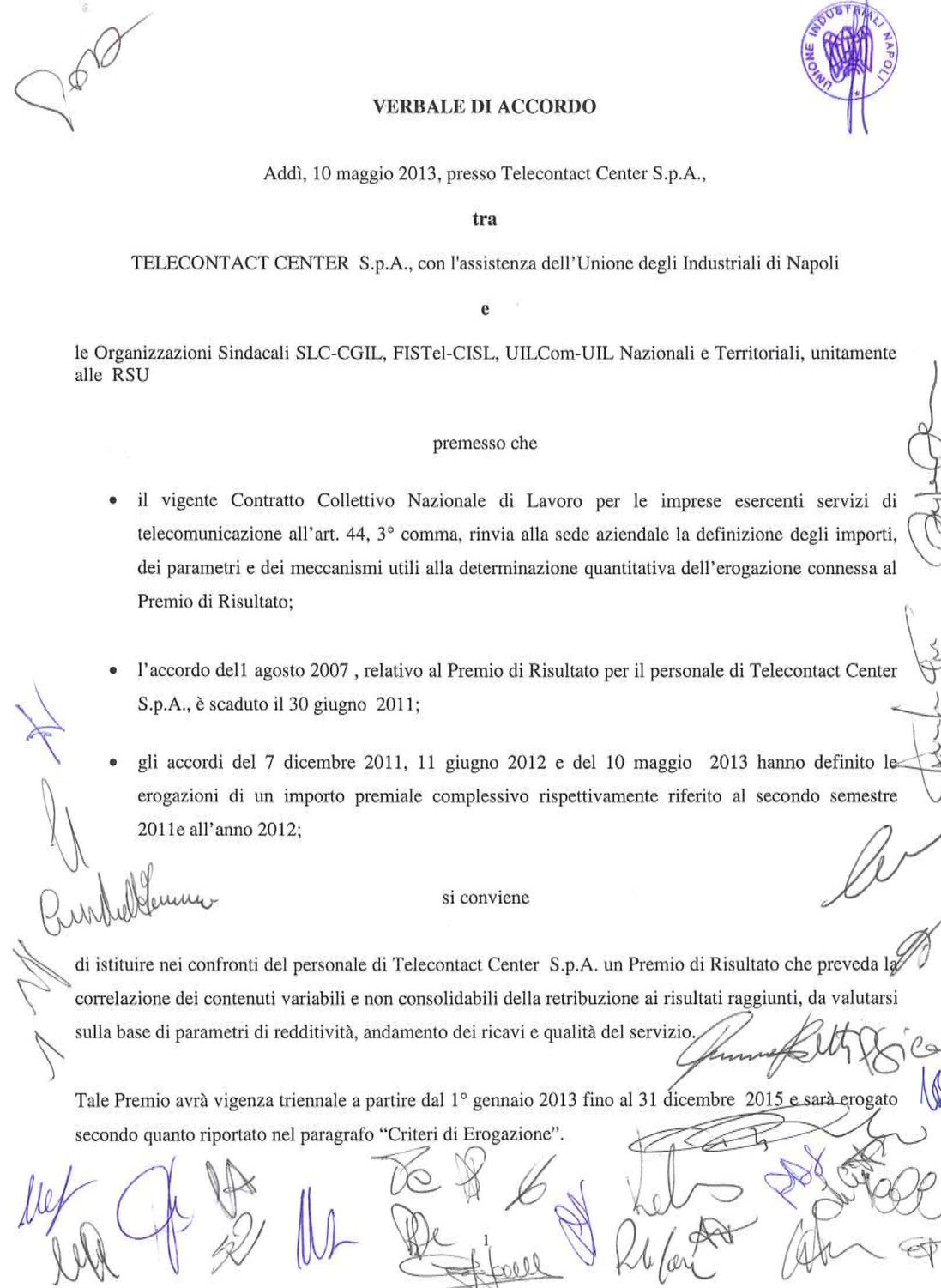
premessi che

- il vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione all'art. 44, 3° comma, rinvia alla sede aziendale la definizione degli importi, dei parametri e dei meccanismi utili alla determinazione quantitativa dell'erogazione connessa al Premio di Risultato;
- l'accordo del 1 agosto 2007, relativo al Premio di Risultato per il personale di Telecontact Center S.p.A., è scaduto il 30 giugno 2011;
- gli accordi del 7 dicembre 2011, 11 giugno 2012 e del 10 maggio 2013 hanno definito le erogazioni di un importo premiale complessivo rispettivamente riferito al secondo semestre 2011 e all'anno 2012;

si conviene

di istituire nei confronti del personale di Telecontact Center S.p.A. un Premio di Risultato che preveda la correlazione dei contenuti variabili e non consolidabili della retribuzione ai risultati raggiunti, da valutarsi sulla base di parametri di redditività, andamento dei ricavi e qualità del servizio.

Tale Premio avrà vigenza triennale a partire dal 1° gennaio 2013 fino al 31 dicembre 2015 e sarà erogato secondo quanto riportato nel paragrafo "Criteri di Erogazione".





CRITERI DI EROGAZIONE

Con le competenze del mese di giugno di ciascun anno sarà erogato il Premio annuale spettante a livello individuale, relativo all'anno precedente, determinato secondo le regole definite nel presente accordo e sulla base dei valori economici indicati nelle tabelle riportate nell'allegato 2.

L'attribuzione del Premio riguarderà tutto il personale di Telecontact Center S.p.A., compresi i lavoratori con contratto di apprendistato professionalizzante, con contratto a tempo determinato e con contratto d'inserimento già in servizio alla data del 31 dicembre dell'anno di competenza del Premio ed ancora in servizio alla data del 1° giugno dell'anno di erogazione del Premio; il 31 dicembre costituirà altresì la data di riferimento per determinare l'appartenenza dei singoli lavoratori al livello inquadramento e alle figure incentivate.

L'attribuzione del premio non riguarderà le figure destinatarie di specifici piani di incentivazione individuale e il personale assunto con il contratto di apprendistato per percorsi di alta formazione di cui agli Accordi del 4 marzo e 1 settembre 2011 tra il Gruppo Telecom Italia e le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL.

La quota giornaliera sarà calcolata assumendo convenzionalmente la durata del mese pari a 30 giorni. Tale quota pertanto si ricava dividendo per 360 il valore del Premio.

Nei confronti del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale il valore dell'importo del Premio sarà commisurato proporzionalmente alla durata effettiva della prestazione lavorativa, tenendo conto anche di eventuali variazioni del regime di orario nel corso dell'anno assunto a riferimento per l'erogazione del Premio.

Il valore del Premio sarà ridotto di tante quote giornaliere quanti sono i giorni di assenza nell'anno di riferimento - ad esclusione delle ferie, dei permessi retribuiti, delle visite mediche specialistiche prenatali, dei giorni di permesso mensile previsti dalla Legge 104/1992, del congedo di maternità e dell'infortunio - fatta salva la franchigia per assenza di malattia.

La franchigia per assenze di malattia è pari, nell'anno, ad un periodo massimo di 60 giorni.



Nel caso di assenza per malattia intervenut nell'anno di riferimento e protrattasi senza soluzione di continuità, la franchigia è pari ad un massimo di 120 giorni.

I periodi di assenza per malattia di durata pari o inferiore a 5 giorni di calendario non daranno luogo alla corresponsione della relativa quota di Premio e, conseguentemente, non entreranno nel computo della franchigia.

Nei confronti del personale assunto nel corso dell'anno al quale si riferisce l'erogazione, il valore dell'importo del Premio sarà proporzionato per quote giornaliere in funzione dei giorni di effettiva presenza in servizio.

Al personale che cessa dal servizio, il Premio sarà corrisposto pro-quota in proporzione ai giorni di lavoro prestati successivamente al periodo assunto a riferimento dell'ultima erogazione del Premio (v. allegato 1).

SISTEMA DI VERIFICHE

Le Parti prevedono la costituzione dell'Osservatorio sul Premio di Risultato (OPR) - composto pariteticamente da tre componenti di parte Aziendale e tre di parte Sindacale - nell'ambito del quale verranno tempestivamente comunicati:

- figure escluse dal Premio (figure con incentivo individuale);
- gli indicatori (EBITDA, Ricavi e Customer Satisfaction);
- i target e le relative metriche del periodo di riferimento degli indicatori e i successivi dati di consuntivo;
- gli eventuali contenziosi in materia di Premio di Risultato.

Le informazioni fornite in sede di comunicazione degli obiettivi e dei risultati raggiunti dall'Azienda sono riservate e, quindi, soggette al rispetto dei principi sanciti dall'articolo 2105 del Codice Civile.

L'Osservatorio sul Premio di Risultato si riunirà almeno con cadenza annuale.

Le Parti convengono inoltre di incontrarsi a livello nazionale al fine di monitorare l'andamento complessivo degli indici individuati dal presente Accordo, nonché in presenza di eventi societari straordinari e non prevedibili per valutarne gli impatti sulla struttura del Premio.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'L. Scors' and 'L. Scors'.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'G. Scors' and 'G. Scors'.

TABELLE RETRIBUTIVE ANNO 2013



Erogazione al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota EBITDA 40%	Quota Ricavi 40%	Quota Customer Satisfaction 20%	Totale Premio
7°Q	552	552	276	1.379
7°	552	552	276	1.379
6°	492	492	246	1.230
5°-5S	400	400	200	1.000
4°	360	360	180	901
3°	330	330	165	826
2°	293	293	147	733
1°	248	248	124	621

TABELLE RETRIBUTIVE ANNO 2014

Erogazione al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota EBITDA 40%	Quota Ricavi 40%	Quota Customer Satisfaction 20%	Totale Premio
7°Q	552	552	276	1.379
7°	552	552	276	1.379
6°	492	492	246	1.230
5°-5S	400	400	200	1.000
4°	360	360	180	901
3°	330	330	165	826
2°	293	293	147	733
1°	248	248	124	621

TABELLE RETRIBUTIVE ANNO 2015

Erogazione al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota EBITDA 40%	Quota Ricavi 40%	Quota Customer Satisfaction 20%	Totale Premio
7°Q	552	552	276	1.379
7°	552	552	276	1.379
6°	492	492	246	1.230
5°-5S	400	400	200	1.000
4°	360	360	180	901
3°	330	330	165	826
2°	293	293	147	733
1°	248	248	124	621

VERBALE DI ACCORDO



Addì, 10 maggio 2013, presso la Telecontact Center S.p.A.

tra

TELECONTACT CENTER S.p.A., con l'assistenza dell'Unione degli Industriali di Napoli

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL Nazionali e Territoriali,

unitamente alle RSU

ORGANIZZAZIONE E RITMI DI LAVORO

Organizzazione del lavoro

Al fine di contemperare le esigenze organizzative peculiari dell'attività del customer del 187 commerciale, con il recupero delle energie psico fisiche dei lavoratori addetti a tale settore, le parti prevedono di garantire l'intervallo attualmente esistente tra una chiamata e l'altra ad una durata complessiva pari a 10 secondi.

Variabilità dell'attività e dei compiti

L'Azienda ribadisce, fermo restando la necessaria specializzazione tipica di alcune attività, l'impegno a potenziare, coerentemente con l'evoluzione del servizio, l'utilizzo dello strumento della c.d. Job Rotation professionale con l'intento di favorire la diversificazione delle competenze degli operatori su tutta la filiera dei processi gestiti.

Flessibilità in ingresso

L'Azienda consentirà a tutto il personale che a tempo pieno opera su archi di turnazione oraria la facoltà di recuperare nella medesima giornata gli eventuali ritardi in ingresso per un totale di 170 minuti per un massimo di 29 minuti giornalieri ed un massimo di 11 eventi nel corso del mese. Tale possibilità potrà essere esercitata in tutti i turni previsti ad eccezione del primo e dell'ultimo.

Orario di lavoro

Le parti concordano sulla necessità di dare effettiva applicazione a tutti gli istituti normativi di legge e contrattuali, con la possibilità, in particolare, di dare attuazione a quanto previsto dal vigente CCNL TLC.

Handwritten signatures and notes in blue ink on the left side of the document, including names like 'Giovanna', 'P. Sc.', and 'P. Sc.', along with various initials and dates.

Handwritten signatures and notes in blue ink on the right side of the document, including names like 'Cot', 'C. Sc.', and 'P. Sc.', along with various initials and dates.



Al fine di consentire il miglior allineamento della presenza con i flussi di traffico, le parti concordano che saranno utilizzati gli istituti per la gestione della flessibilità della prestazione lavorativa come di seguito individuati.

- L'attestazione dell'inizio e della fine della prestazione di lavoro degli operatori e del relativo personale di coordinamento avverrà sulla propria postazione di lavoro mediante registrazione *on line* sui sistemi informatici aziendali. *lit*
- Tale modalità sarà operativa non prima del 1° luglio 2013 per consentire all'Azienda l'adeguamento dei sistemi con la nuova modalità di attestazione. Si conviene che l'impossibilità per il lavoratore di attestare l'inizio e la fine della prestazione lavorativa sulla postazione di lavoro, per cause indipendenti dalla volontà del lavoratore stesso o comunque imputabili al malfunzionamento dei sistemi non sarà addebitata al lavoratore. Le parti condividono che, qualora l'operatore debba protrarre il suo normale orario di lavoro giornaliero per far fronte alle esigenze di servizio verso la clientela, ad integrazione dagli accordi tempo per tempo vigenti, fino a un massimo di 29 minuti mensili non sarà corrisposta alcuna spettanza aggiuntiva. Oltre tale limite, si procederà a corrispondere le maggiorazioni contrattualmente previste. L'Azienda verificherà, con almeno un mese di anticipo rispetto all'avvio, la fattibilità tecnica e i tempi per l'adeguamento dei sistemi informativi che consentano la contabilità separata di minuti prestati in eccesso rispetto al normale orario di lavoro al fine di consentirne un successivo recupero da fruire ad ore intere.

Intervallo

Agli attuali turni spezzati, intendendosi per tali i turni che prevedono un intervallo non retribuito, potrà essere ridotta la vigente pausa di mezz'ora ad un periodo non inferiore ai 15 minuti, previo esame congiunto.

CONCILIAZIONE VITA /LAVORO

Lavoratrici gestanti

A seguito di specifica richiesta della donna interessata, verranno attivate misure agevolate quali l'impiego all'interno della fascia 9-20 - definendo gli orari specifici a seconda dei contratti di riferimento: FT-PT75-PT50 - e la garanzia di effettuare l'intervallo per la consumazione della refezione nell'arco temporale 12,30-14,30 (seguendo la specifica pausa dei turni previsti nella fascia di cui sopra)

Permessi Mamma e Papà

L'Azienda adeguerà il proprio regolamento relativo ai cosiddetti "Permessi mamma e papà" a quanto previsto dalla vigente normativa di Telecom Italia.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Sara', 'Antonella', 'Giovanna', 'Luisa', 'Marta', 'Paola', 'Silvia', 'Valeria', 'Viviana', 'Ylenia', 'Zaira', 'Alessandra', 'Cristina', 'Daniela', 'Emanuela', 'Francesca', 'Giulia', 'Ilaria', 'Isabella', 'Lara', 'Lucia', 'Martina', 'Nicola', 'Oreste', 'Paolo', 'Roberto', 'Stefano', 'Tommaso', 'Ugo', 'Vittorio', 'Walter', 'Xavier', 'Yves', 'Zaccaria']



Per le materie non normate e non novellate dal presente accordo, le parti confermano la validità di tutti gli accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente intesa.

Il presente Accordo costituisce un corpo unico ed inscindibile con gli accordi sottoscritti in pari data.

Letto, confermato e sottoscritto.

per l'Unione degli Industriali di Napoli
[Signature]

per la Telecontact Center S.p.A.

[Signatures for Telecontact Center S.p.A.]

per la SLC-CGIL

[Signature]

per la FISTel-CISL

[Signatures for FISTel-CISL]

per la UILCOM-UIL

[Signatures for UILCOM-UIL]

per la RSU

[Signatures for RSU]