

Verbale di Accordo

Addì 22 dicembre 2014, presso la sede di UNINDUSTRIA Roma

tra

la soc. Visiant Contact Srl assistita da UNINDUSTRIA Roma

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL nazionali e territoriali, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU.

PREMESSO CHE

Il 5 Novembre 2014, presso la sede di Unindustria Roma, l'Azienda ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali SLC CGIL – FISTEL CISL –UILCOM UIL Nazionali e Territoriali, unitamente alle RSU, il Piano Industriale del Gruppo Visiant.

Il Piano Industriale, strutturato secondo l'identità di gruppo, riconosce come fattori critici di successo sia la produttività, che è fondamentale per restare competitivi soprattutto sul mercato a volume, e sia le competenze di processo e le tecnologie evolute, tutti elementi qualificanti per l'acquisizione di attività ad alto valore e per salvaguardare i livelli occupazionali.

Il Piano Industriale, inoltre, tiene conto del contesto macro-economico e delle difficoltà del mercato di riferimento, caratterizzati del prolungamento della crisi e da una continua contrazione dei prezzi, in un contesto di costante aumento dei costi complessivi.

Visto lo sfavorevole quadro di riferimento, il Gruppo Visiant intende confermare e consolidare la sua presenza sul mercato attraverso un Piano Industriale che mira a coniugare Qualità ed Efficienza Produttiva attraverso la gestione di processi, competenze e tecnologie, al fine di supportare lo sviluppo di linee di offerte distintive, di abilitare l'innovazione dei modelli operativi e di business e di passare così, progressivamente, dalla semplice gestione del contatto telefonico ad una gestione a 360° del cliente, che consentano inoltre di sostenere i livelli occupazionali.

Vista la competizione sempre più accesa tra i *players* di settore, l'Azienda ha altresì rappresentato l'esigenza di avviare un percorso mirato al recupero di efficienza e competitività attraverso un processo di riorganizzazione aziendale, di flessibilizzazione dei costi operativi e di progressiva

ottimizzazione e riduzione dei costi di struttura e dei costi per lo staff non operativo, nel quale si manifesta una situazione di eccedenza di personale pari a n. 35 lavoratori.

Le parti, nel condividere l'obiettivo di individuare soluzioni non traumatiche per la gestione delle suddette eccedenze e misure volte ad assicurare maggiore produttività, competitività ed efficienza, utili anche a consolidare la posizione aziendale nel mercato di riferimento, hanno concordato quanto specificato di seguito.

La Società, applica il vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC).

Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue.

Le premesse formano parte integrante del presente Verbale di Accordo.

1) Gestione degli esuberanti

Con riferimento allo scenario illustrato in premessa ed al Piano Industriale presentato alle Organizzazioni Sindacali il 5 novembre 2014, l'Azienda ha dichiarato 35 esuberanti strutturali. Le Organizzazioni Sindacali nel prendere atto di quanto sopra hanno richiesto una gestione non traumatica degli esuberanti stessi.

Pertanto al fine di minimizzare gli impatti sul personale, le parti concordano l'adozione dei seguenti strumenti per la gestione degli esuberanti in parola:

- a) L'Azienda avvierà, per il totale degli esuberanti sopra indicati, la procedura di mobilità *ex lege* 223/1991 entro il 23 dicembre 2014 e le Organizzazioni Sindacali si impegnano a chiuderla con esito positivo entro sette giorni da tale data, sottoscrivendo l'Accordo allegato. Le parti avvalendosi della facoltà di cui all'articolo 8 della legge n. 236/1993, concordano che la collocazione in mobilità avverrà entro il 30 giugno 2015 per tutte le strutture aziendali interessate.

Al fine di evitare le conseguenze sul piano sociale del piano di mobilità in parola, le parti concordano che, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della citata Legge n. 223/91, la collocazione in mobilità verrà effettuata con il criterio della non opposizione al licenziamento stesso.

L'erogazione delle somme, concordate con separata intesa sottoscritta in pari data, avverrà esclusivamente previa sottoscrizione di un verbale di conciliazione e transazione generale ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c.

2. Riorganizzazione Operations

L'Azienda ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali le novità che riguardano la riorganizzazione della *Direzione Operations*, con il superamento delle figure del *Project Leader* e del *Team Leader* e la creazione di due nuove figure: il *Coach* e il *Supervisor*.

Tali nuove figure organizzative hanno l'obiettivo di assicurare più elevati livelli di efficienza e qualità al fine di migliorare la competitività aziendale e verranno implementate successivamente alla stipula del presente accordo.

Tali ruoli verranno svolti, partendo dagli attuali *Project Leader* e *Team Leader*, ed interessando eventualmente altre figure professionali interne, che verranno assegnati nei predetti incarichi all'esito di un percorso di *assessment* che sarà svolto da certificate società esterne al fine di tracciare un bilancio delle competenze utili ad individuare la propensione verso uno dei suddetti ruoli.

In particolare:

Il Coach avrà il compito di assicurare il perseguimento degli obiettivi qualitativi della commessa su cui è impegnato coordinando un gruppo di lavoro ristretto. In collaborazione con la Direzione Qualità e Processi valuterà i miglioramenti nelle procedure operative.

Il Supervisor avrà invece il compito di assicurare il perseguimento degli obiettivi quantitativi coordinando ed indirizzando le attività del "floor". Coordinerà coach e operatori per il raggiungimento dei risultati e livelli di servizio richiesti.

Le parti, al fine di agevolare tale transizione professionale concordano sulla necessità di predisporre i necessari interventi formativi che saranno disponibili sia a livello istituzionale sia ricorrendo agli specifici fondi interprofessionali.

A tal proposito le parti si dichiarano altresì disponibili a sottoscrivere gli accordi necessari per realizzare quanto sopra indicato.

3. Turnistica Alternata

La turnistica alternata (d'ora in poi TA) consente all'Azienda di erogare un servizio in linea con le caratteristiche della commessa cliente, adattandosi alle variazioni in crescita o diminuzione tipiche o temporanee dell'attività.

L'eterogeneità dei clienti Visiant (i principali clienti appartengono ai settori TLC, Energy & Utilities, Assicurativo e Pubblica Amministrazione) genera stagionalità e andamenti *day by day* diversi tra loro, è quindi necessario adottare due diverse tipologie di TA, una di breve e una di lungo periodo.

Al fine di recuperare condizioni di maggior efficienza e produttività, attraverso una maggior aderenza delle turnistiche di lavoro all'effettiva presenza di volumi di attività da lavorare, le parti concordano su una diversa articolazione del normale orario di lavoro settimanale e una modalità diversa di rendere la prestazione lavorativa tenuto anche conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care in Outsourcing, caratterizzate da variazioni continue, in aumento e diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività.

Le parti convengono sulla seguente articolazione:



1) I lavoratori con contratto a tempo parziale da 20 a 24 ore settimanali seguiranno la canonica programmazione del lavoro su 5 giorni da 4 ore di lavoro ognuno (fatta salva la possibilità di aderire volontariamente alla suddetta turnistica da parte di tali lavoratori);

2) Il restante personale a tempo parziale con un differente profilo orario riceverà una pianificazione mensile, con una differente articolazione oraria, superiore o inferiore rispetto all'ordinario profilo, fermo restando l'orario previsto dal proprio contratto individuale di lavoro. L'estensione in ogni caso non potrà eccedere il massimo di 40 ore settimanali e le 8 ore giornaliere.

Fermo restando quanto previsto al punto 4), lett. B), relativamente alla fruizione della spettanza dei Permessi per Riduzione dell'Orario di Lavoro, le parti convengono che il personale interessato dalla Turnistica Alternata avrà la facoltà di fruire di detti permessi, fino a concorrenza di un tasso di assenza contemporanea a tale titolo pari al 10% per singola commessa con un preavviso minimo di 48 ore.

In tal caso le prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro giornaliero e settimanale non daranno luogo a compensi per lavoro supplementare/straordinario sino a concorrenza degli orari da compensare.

Nell'ambito delle flessibilità sopra previste i lavoratori percepiranno la retribuzione relativa all'orario contrattuale individuale sia nei periodi di superamento che in quelli di minore prestazione.

Le compensazioni di norma avverranno nel corso di un trimestre, tendendo a privilegiare, ove possibile, la concentrazione dei recuperi a giornate intere

In caso di fruizione di giornate di ferie, si precisa che le stesse verranno parametrate su base oraria alle ore contrattuali del singolo lavoratore, pertanto le ore in eccesso o in difetto saranno compensate nel corso del medesimo trimestre di fruizione.

Nell'eventualità in cui nei periodi suddetti, il lavoratore non potesse recuperare le ore in debito (nei casi di maternità o assenza dal lavoro superiore a tre mesi per malattia o congedo), tali ore verranno gestite su base volontaria, previa condivisione con il proprio responsabile, seguendo una delle seguenti opzioni:

- estensione del recupero ore al periodo successivo a quello di riferimento;
- fruizione di un numero equivalente di ore di permesso per riduzione dell'orario di lavoro.

Il recupero ore avverrà in ogni caso ogni anno entro la data del 30 dicembre di ogni anno in coincidenza con la chiusura dell'anno fiscale dell'Azienda.

La pianificazione della turnistica sarà affidata ad una specifica funzione e sarà gestita centralmente.

Le parti concordano che, in riferimento alla turnistica, verrà data visibilità dei turni, su base mensile e che gli stessi saranno comunicati con un preavviso di almeno 10 giorni prima.

Con la comunicazione dei turni con la suddetta modalità verrà data visibilità dei weekend lavorativi anche del mese successivo alla turnistica comunicata.

Le parti convengono di incontrarsi, a livello nazionale, decorsi i primi sei mesi dall'avvio della sperimentazione della turnistica alternata, per una verifica in ordine alla stessa.

4) Nuovi trattamenti Economici e Normativi

Le parti, per garantire la riduzione ed il contenimento dei costi necessari per il consolidamento della posizione aziendale nel mercato ed il raggiungimento dei livelli di efficienza e produttività operativa, in linea con quanto già in premessa, concordano sulle modalità di utilizzo dei seguenti istituti.

A). Ferie

Spettanze aree operative

Le parti concordano che la spettanza annua dovrà essere fruita entro l'anno solare di maturazione secondo le modalità previste dal CCNL TLC.

Il lavoratore presenterà una pianificazione relativa alla sua spettanza individuale per i cd periodi 'caldi' (festività pasquali e periodo estivo giugno/settembre,) entro il 15 Febbraio di ciascun anno, basata sulle proprie esigenze. Tale pianificazione verrà autorizzata in coerenza con le esigenze tecnico organizzative e produttive legate anche ai volumi di attività delle singole commesse. Nel mese di agosto, le richieste non potranno superare le due settimane consecutive.

L'Azienda dovrà dare riscontro in merito alla proposta di pianificazione del lavoratore entro il 15 Marzo. Nel caso di impossibilità di approvazione del piano presentato dal singolo lavoratore si procederà ad identificare entro il 31 marzo delle alternative condivise. L'Azienda per il suddetto periodo, si dichiara altresì disponibile, laddove i volumi di traffico lo possano consentire, ad aprire un ulteriore momento di riprogrammazione di richieste nei mesi di maggio, giugno e luglio.

Per quanto attiene al periodo natalizio (15 dicembre/15 gennaio) il lavoratore presenterà le proprie richieste entro il 30 settembre e l'Azienda dovrà dare riscontro in merito alla pianificazione entro il 15 ottobre.

Residui anni precedenti aree Operative

Le parti convengono che i residui degli anni precedenti dovranno essere fruiti entro 24 mesi, fino ad esaurimento della spettanza residua individuale attraverso una programmazione esigibile come di seguito indicato.

Le richieste di fruizione della spettanza residua individuale saranno accolte, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Tale fruizione avverrà su specifica richiesta del lavoratore, da effettuarsi con un preavviso di almeno 30 giorni antecedenti l'inizio del periodo di riferimento di seguito indicato. Qualora al termine del primo quadrimestre gennaio-aprile (di ogni anno), per esigenze di servizio dette richieste non fossero accolte, le spettanze residue, dovranno essere fruiti, comunque, nel corso del secondo quadrimestre dello stesso anno, sempre con una richiesta di preavviso di almeno 30 giorni.

Qualora anche al termine del secondo quadrimestre, per esigenze di servizio dette richieste non fossero accolte, le spettanze residue, dovranno essere fruito, comunque, nel corso del terzo quadrimestre dello stesso anno, sempre con una richiesta di preavviso di almeno 30 giorni. In tal caso l'Azienda sarà comunque tenuta ad accogliere le richieste, fermo restando che vengano presentate dal lavoratore con un preavviso di almeno 30 giorni lavorativi. Tali richieste dovranno tenere conto di una equa distribuzione nei periodi sopraindicati. Qualora le richieste dei lavoratori, si dovessero concentrare in un unico periodo, le parti si incontreranno al fine di individuare le soglie massime di accettazione delle richieste nonché un nuovo periodo di fruizione delle spettanze residue. Restano esclusi per i suddetti inserimenti i periodi estivi e periodi di Festività Natalizie e Pasquali.

Spettanza Aree non Operative

Le parti concordano che la spettanza annua dovrà essere fruita entro l'anno solare di maturazione attraverso una programmazione esigibile come di seguito indicato.

Nel periodo gennaio/giugno i lavoratori dovranno aver programmato quattro settimane di ferie da fruire entro dicembre. Alla fine del mese di settembre, qualora il lavoratore non avesse fruito, ovvero non fosse stata autorizzata dall'Azienda la pianificazione richiesta dal lavoratore, dei giorni all'interno del periodo gennaio - settembre, avrà la facoltà di pianificare nel restante periodo ottobre - dicembre i giorni non ancora fruiti. Nel caso in cui la competenza dell'anno al 31 dicembre non fosse stata fruita a causa del mancato rispetto della pianificazione da parte del lavoratore, l'Azienda procederà a comunicare direttamente al lavoratore i periodi di ferie che sarà tenuto a fruire tassativamente nei mesi di gennaio, febbraio e marzo dell'anno solare successivo. Resta inteso che nell'ipotesi in cui il mancato rispetto della programmazione dipendesse da esigenze aziendali di carattere tecnico - organizzativo, sarà cura del lavoratore fruire i periodi di ferie tassativamente nei mesi di gennaio, febbraio e marzo dell'anno solare successivo attraverso una programmazione individuale. Le parti si danno atto che saranno salvaguardati eventuali casi straordinari di lunga assenza dal servizio a titolo di malattia, di infortunio o congedo di maternità ovvero congedi straordinari previsti dal Decreto Legislativo 151/2001, art. 42 comma 5 bis. Al rientro i lavoratori dovranno dare corso ad una pianificazione al fine di fruire tutte le spettanze non godute.

Residui anni precedenti Aree non Operative

Le parti concordano che i residui degli anni precedenti dovranno essere fruiti entro 24 mesi, fino ad esaurimento della spettanza residua individuale, usufruendo tassativamente di mezza giornata ovvero di una giornata intera di ferie (a scelta del lavoratore medesimo) da collocarsi il venerdì di ciascuna settimana coincidente con i mesi di Settembre, Ottobre, Novembre, Dicembre. Le parti si danno atto che qualora detta modalità non fosse sufficiente a consentire la fruizione di tutte le spettanze residue nei 24 mesi, i lavoratori daranno corso ad una programmazione individuale.

B) Riduzione dell'Orario di Lavoro e Permessi in sostituzione delle festività soppresse di cui alla Legge n. 54 del 5 marzo 1977

In ordine ai permessi previsti dall'art. 26 del CCNL TLC, le parti confermano la natura dell'istituto di effettiva riduzione dell'orario di lavoro contrattuale; ferma restando la funzione sostitutiva delle festività soppresse dei permessi previsti dal comma 6 dell'art. 28 del CCNL TLC, le parti convengono che per la vigenza del presente accordo detti permessi seguiranno i criteri di fruizione e le norme previste di seguito in merito ai permessi per Riduzione dell'Orario di Lavoro.

Spettanza aree Operative

Le parti concordano che la spettanza annua verrà fruita secondo quanto previsto dal CCNL vigente. Le parti intendono, ai sensi del art 26 comma 14 del CCNL vigente, esperito l'esame congiunto tale per cui l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari 30 % di quelle previste per la spettanza annuale.

Residui anni precedenti Aree Operative

Le parti convengono che i residui degli anni precedenti dovranno essere fruiti entro 24 mesi, fino ad esaurimento della spettanza residua individuale attraverso una programmazione esigibile come di seguito indicato.

Le richieste di fruizione dei permessi saranno accolte, compatibilmente con le esigenze tecnico organizzative e produttive.

La fruizione delle ore residue avverrà, nella misura del 70% del monte ore individuale dei residui degli anni precedenti, su specifica richiesta del lavoratore.

Tale fruizione avverrà su specifica richiesta del lavoratore, da effettuarsi con un preavviso di almeno 20 giorni antecedenti l'inizio del periodo di fruizione. Qualora la prima richiesta del lavoratore per esigenze di servizio non fosse accolta, potrà ripresentarla una seconda volta sempre con una richiesta di preavviso di almeno 20 giorni, ma per un periodo di fruizione diverso dalla richiesta precedente. Qualora anche la seconda volta la richiesta del lavoratore per esigenze di servizio non fosse accolta, potrà ripresentarla una terza volta, sempre con un preavviso di almeno 20 giorni e sempre per un periodo di fruizione diverso dalle richieste precedenti. Qualora detta ulteriore richiesta, sempre per esigenze di servizio, non fosse nuovamente accolta, alla quarta richiesta l'Azienda sarà comunque tenuta ad accoglierla, fermo restando che venga presentata dal lavoratore con un preavviso di almeno 20 giorni e sempre per un periodo di fruizione diverso dalle richieste precedenti. Restano esclusi per i suddetti inserimenti i periodi estivi e periodi di Festività Natalizie e Pasquali. In riferimento all'ultima possibilità di inserimento, per cui l'azienda sarà tenuta ad accogliere le richieste, le parti concordano che le richieste non potranno cadere nei periodi in cui sono previsti ponti o nei giorni festivi o prefestivi (a titolo esemplificativo, 25 aprile, 8 dicembre). L'azienda per le suddette richieste fornirà il riscontro 10 giorni prima della data della fruizione.

Le parti concordano che l'Azienda potrà disporre della fruizione della restante quota percentuale di detti permessi fino ad esaurimento della spettanza residua individuale, anche con la fruizione degli stessi in momenti di minore attività in periodi indicati dall'Azienda, anche in maniera differenziata,

in ragione delle caratteristiche del servizio/commissa cui la lavoratrice/il lavoratore è adibito. In tal caso la fruizione verrà comunicata al lavoratore interessato con un preavviso minimo di 24 ore.

In caso di problematiche tecniche, a titolo esemplificativo il blocco dei sistemi, che impediscano la normale gestione delle attività, la comunicazione al lavoratore potrà avvenire in qualunque momento, in ragione e proporzionalmente ad eventi non prevedibili che determinano l'interruzione o il rallentamento dei sistemi.

Le parti convengono che per quanto attiene ai residui di permessi relativi all'anno 2012 gli stessi dovranno essere fruiti entro il 31 marzo 2015. Al termine di detto periodo qualora residuassero ancora permessi non fruiti, questi non potranno essere monetizzati. Tenuto conto della data di sottoscrizione del presente accordo, al fine di agevolare la fruizione di questi permessi entro la data di scadenza, l'Azienda imputerà tali titoli di assenza in via prioritaria rispetto agli altri titoli di assenza.

Per quanto attiene ai residui di permessi relativi all'anno 2013 gli stessi dovranno essere fruiti entro il 31 dicembre 2015. Al termine di detto periodo qualora residuassero ancora permessi non fruiti, questi non potranno essere monetizzati.

Per quanto attiene ai residui di permessi relativi all'anno 2014 gli stessi dovranno essere fruiti entro il 31 dicembre 2016. Al termine di detto periodo qualora residuassero ancora permessi non fruiti, questi non potranno essere monetizzati.

Spettanza Aree non Operative

Le parti concordano che la spettanza annua verrà fruita secondo quanto previsto dal CCNL vigente.

Residui anni precedenti Aree non Operative

I residui degli anni precedenti dovranno essere fruiti entro 24 mesi, fino ad esaurimento della spettanza residua individuale, usufruendo tassativamente di quattro ore giornaliere ovvero di una giornata intera (a scelta del lavoratore medesimo) da collocarsi il venerdì di ciascuna settimana nel periodo Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio, Giugno. Le parti si danno atto che qualora detta modalità non fosse sufficiente a consentire la fruizione di tutte le spettanze residue nei 24 mesi, i lavoratori daranno corso ad una programmazione individuale che l'Azienda è tenuta ad accettare.

Qualora al termine dei 24 mesi residuassero ancora permessi non fruiti, questi non potranno essere monetizzati.

Le parti convengono che per quanto attiene ai residui di permessi relativi all'anno 2012 gli stessi dovranno essere fruiti entro il 31 marzo 2015. Al termine di detto periodo qualora residuassero ancora permessi non fruiti, questi non potranno essere monetizzati. Tenuto conto della data di sottoscrizione del presente accordo, al fine di agevolare la fruizione di questi permessi entro la data

di scadenza, l'Azienda imputerà tali titoli di assenza in via prioritaria rispetto agli altri titoli di assenza.

E per quanto attiene ai residui di permessi relativi all'anno 2013 gli stessi dovranno essere fruiti entro il 31 dicembre 2015. Al termine di detto periodo qualora residuassero ancora permessi non fruiti, questi non potranno essere monetizzati.

Per quanto attiene ai residui di permessi relativi all'anno 2014 gli stessi dovranno essere fruiti entro il 31 dicembre 2016. Al termine di detto periodo qualora residuassero ancora permessi non fruiti, questi non potranno essere monetizzati.

5. Smonetizzazione 4 Novembre e Festività coincidenti con la Domenica.

Le parti concordano che sino al 31 dicembre 2017 in luogo del trattamento economico di cui all'art. 28 del vigente CCNL TLC, per la festività del 4 novembre, sarà riconosciuto, a tutto il personale che ne abbia diritto, un permesso retribuito, fruibile a frazione minima di 4 ore.

Inoltre per lo stesso periodo di cui sopra, in luogo del trattamento economico di cui all'art. 28 del vigente CCNL TLC, per le festività coincidenti con la domenica (ivi inclusa la festività del Santo Patrono), nonché per la giornata di riposo per i lavoratori operanti su turni, i lavoratori che ne abbiano diritto dovranno fruire di un giorno di permesso retribuito per ciascuna festività a frazioni minime di 4 ore.

Tutti i permessi di cui sopra dovranno essere inderogabilmente fruiti entro la fine dell'anno di competenza; in caso contrario non saranno più nella disponibilità del lavoratore né potranno essere monetizzati. Detti permessi saranno nella disponibilità del lavoratore a partire dal principio dell'anno solare di riferimento. Inoltre, al fine di facilitare la fruizione di detti permessi, fermo restando eventuali conguagli, tale titolo di assenza sarà imputato, attraverso i sistemi informatici aziendali, in via prioritaria rispetto ai titoli di assenza di cui ai punti A e B del capitolo "Nuovi Trattamenti Economici e Normativi" del presente. In via residuale, ove non si sia verificata la possibilità suddetta, tali permessi seguiranno il meccanismo previsto per la fruizione dei residui ferie anni precedenti aree operative.

A titolo esemplificativo, con specifico riferimento all'anno 2014 le festività interessate sono le seguenti:

- per la sede di Roma SS. Pietro e Paolo – 29 giugno;
- per la sede di Arzano (Na) S. Agrippino – 9 novembre;
- per la sede di Concorezzo (Mi) SS. Cosma e Damiano – 26 settembre;
- per la sede di Vimercate (Mb) S. Stefano – 3 agosto;
- per la sede di Rende (Cs) Immacolata Concezione – 20 febbraio
- Festività del 4 Novembre.

Con specifico riferimento all'anno 2015 le festività interessate sono le seguenti:

- Ognissanti – 1 Novembre;
- Festività del 4 Novembre.

Con specifico riferimento all'anno 2016 le festività interessate sono le seguenti

- Festa del lavoro – 1° maggio;
- Festività del 4 novembre;
- Santo Natale – 25 dicembre

Con specifico riferimento all'anno 2017 le festività interessate sono le seguenti:

- 1° Gennaio;
- Festività del 4 Novembre.

6. Chiusure Collettive Aree non operative:

Le parti, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 31, comma 1, del CCNL TLC nonchè in applicazione di quanto previsto nel presente accordo, hanno individuato il calendario delle chiusure collettive aziendali per l'anno 2014 e per l'anno 2015 per le cd. "aree non operative".

L'Azienda conferma l'importanza che la fruizione delle spettanze annue di ferie e dei permessi di cui al punto 2) del presente Accordo avvenga nei termini previsti nella presente intesa.

Le parti si danno atto che tale calendario è da considerarsi come riferimento esaustivo per le chiusure collettive. Qualora subentrassero situazioni di carattere straordinario, queste saranno oggetto di incontro specifico preventivo tra le parti a livello territoriale.

Le parti concordano le seguenti giornate di chiusure collettive:

2014:

Ferme le giornate già effettuate secondo quanto stabilito nell'accordo della sede di Concorezzo del 3 luglio u.s.

- 24, 29, 30, 31 dicembre: tali giornate saranno considerate e, pertanto, automaticamente imputate a titolo di Rol.

2015:

- 2 gennaio: tale giornata sarà considerata e, pertanto, automaticamente imputata a titolo di Ferie;
- 3,7 aprile: tali giornate saranno considerate e, pertanto, automaticamente imputate a titolo di Ferie;
- 1 giugno tale giornata sarà considerata e, pertanto, automaticamente imputata a titolo di Ferie;
- dal giorno 10 agosto al giorno 14 agosto: tali giornate saranno considerate e, pertanto, automaticamente imputate a titolo di Ferie;
- 7 dicembre: tale giornata sarà considerata e, pertanto, automaticamente imputata a titolo di Ferie;

Per quanto riguarda la definizione delle chiusure collettive relative all'anno 2016 e 2017, le parti si incontreranno entro il mese di novembre 2015 e novembre 2016.

Resta inteso che, in mancanza di capienza a livello individuale del singolo lavoratore di giorni di Ferie per la copertura delle giornate sopra indicate, sarà utilizzato un numero di giornate dei permessi di cui al punto 2) del presente Accordo per il corrispondente numero di ore.

Inoltre, ai lavoratori che risultino privi di residui Ferie e contemporaneamente dei permessi di cui al punto 2) del presente Accordo sufficienti per giustificare le chiusure collettive sopra indicate, l'Azienda, su richiesta del lavoratore, si renderà disponibile ad effettuare un'anticipazione delle competenze dell'anno successivo .

7. Giorni Festivi

Al fine di garantire una uniforme applicazione della nota a verbale dell'art. 28 del vigente CCNL TLC (giorni festivi) le parti concordano che, a far data dalla sottoscrizione del presente Accordo, per le aree operative il libero lavorativo potrà coincidere con la giornata di festività per il 2015, il 2016 e il 2017 per un massimo di 3 volte. Si potrà ricorrere anche alle riduzioni dell'orario di lavoro, oltre che delle ferie spettanti.

8. Welfare

Le parti concordano di introdurre delle condizioni di miglior favore per i lavoratori per garantire un maggior welfare aziendale.

1. Turni Genitore

Le lavoratrici madri, fino al compimento del 6° anno di vita del bambino, saranno adibite a turni compresi nella fascia oraria 8-20 dal Lunedì al Venerdì feriali e festivi. Tale norma sarà estesa ai padri secondo le medesime modalità in armonia con il D.lgs 151/2001 e successive modificazioni.

Le lavoratrici interessate formuleranno richiesta scritta con 5 settimane di anticipo all'ufficio Risorse Umane informando preventivamente il proprio responsabile.

2. PartTime Genitori

Al fine di agevolare una migliore conciliazione dei tempi lavorative e familiari delle lavoratrici madri e dei lavoratori padri, le parti concordano la possibilità per le madri turniste di poter fruire al rientro della maternità e fino del compimento del 6° anno di vita del bambino di un part time a 4 ore orizzontale.

Al compimento del 6° anno del bambino l'orario settimanale sarà ricostituito nella dimensione precedente, salvo richiesta da parte della lavoratrice di confermare la riduzione dell'orario di lavoro a tempo indeterminato, compatibilmente alle esigenze tecnico organizzative e produttive.

Le parti si danno atto che saranno analizzate a livello territoriale eventuali situazioni specifiche.

Tale norma sarà estesa ai padri secondo le medesime modalità determinate per le lavoratrici normaliste e per i lavoratori padri, compatibilmente alle esigenze tecnico organizzative e produttive.

Tali trasformazioni saranno effettuate esclusivamente previa sottoscrizione di un verbale di conciliazione e transazione generale ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

Ai lavoratori che richiederanno la trasformazione del loro profilo orario l'Azienda riconoscerà, sempre nell'ambito del verbale di conciliazione e transazione di cui sopra, un importo a titolo di transazione generale novativa, il cui valore è definito nella separata intesa sottoscritta in pari data.

9. Orario di lavoro

a) Fasce Orarie di lavoro

Nello spirito di quanto previsto dalla presente intesa e nell'ottica di migliorare l'organizzazione del lavoro le parti si danno atto che l'Azienda favorirà l'opportunità di estendere, per i lavoratori con contratto di lavoro a tempo parziale, le fasce orarie individuali, nell'arco delle quali può essere collocato l'inizio e il termine della propria prestazione lavorativa.

Tali trasformazioni saranno effettuate esclusivamente previa sottoscrizione di un verbale di conciliazione e transazione generale ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

b) Contratto di lavoro a tempo parziale

Nello spirito di quanto previsto dalla presente intesa, le parti si danno atto che l'Azienda favorirà, nell'ambito del *call center*, per il personale con contratto di lavoro a tempo parziale le trasformazioni dei profili orari da 8/6/5 ore giornaliere a 4 ore giornaliere.

Tali trasformazioni saranno effettuate esclusivamente previa sottoscrizione di un verbale di conciliazione e transazione generale ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

Ai lavoratori che richiederanno la trasformazione del loro profilo orario l'Azienda riconoscerà, sempre nell'ambito del verbale di conciliazione e transazione di cui sopra, un importo a titolo di transazione generale novativa, il cui valore sarà di 1.000 euro definito nella separata intesa sottoscritta in pari data.

11. Polivalenza

Le parti concordano che il recupero di efficienza e di produttività sono obiettivi primari per sostenere e rafforzare la capacità dell'Azienda di essere competitiva nell'ambito del proprio settore di riferimento. Pertanto, anche nell'ottica di un rafforzamento delle competenze dei lavoratori, le parti convengono che gli operatori potranno essere adibiti alla gestione di attività differenti, anche in regime di "polivalenza", rendendo cioè possibile la gestione di più commesse, in caso di bassa produttività oraria della commessa principale.

In considerazione delle finalità perseguite con la presente intesa, che consentono tra l'altro di sostenere i livelli occupazionali, le Organizzazioni Sindacali si impegnano a non avanzare a nessun livello, per tutto il periodo di riferimento, richieste inerenti le materie disciplinate dal presente accordo e da quelli sottoscritti in pari data.

Le parti concordano che per le materie non normate e non novellate dal presente accordo restano validi gli accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente intesa e le prassi in atto. Pertanto per quanto qui specificamente previsto è da intendersi superato quanto già definito negli accordi territoriali di seguito indicati: Concorezzo, 3 e 31 luglio 2014; Roma 11 luglio 2014, Rende 17 luglio 2014, Arzano 2 luglio 2014 e 27 Ottobre 2014.

Le misure individuate ai punti 3), 4), 5), 6) e 7) della presente Intesa avranno efficacia fino al mese di dicembre 2017. Le parti si danno atto che si incontreranno prima della suddetta scadenza, in uno specifico incontro a livello nazionale, al fine di condividere ulteriori periodi di applicazione.

Alla scadenza del presente Accordo e delle intese correlate troverà applicazione la disciplina del CCNL TLC (Ferie, Riduzioni dell'Orario di Lavoro, ex Festività e la disciplina prevista per il 4 novembre e per le festività coincidenti con la domenica).

Le parti si danno atto che con ciò si realizza quanto previsto dai vigenti Accordi Interconfederali.

Le parti confermano, infine, che il presente accordo viene sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL e dal Coordinamento Nazionale delle RSU di Visiant Contact Srl, rappresentativo delle RSU costituite nelle Unità Produttive della Società Visiant Contact Srl e sulla base del mandato maggioritario ricevuto dalle Assemblee dei lavoratori.

Letto confermato e sottoscritto

p. la UNINDUSTRIA - Confindustria Roma

p. la Visiant Contact Srl

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOMUIL

p. il Coordinamento Nazionale delle RSU

VERBALE DI ACCORDO

Addì 22 dicembre 2014, in Roma

tra

la soc. Visiant Contact Srl

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL nazionali e territoriali, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU

Le condizioni del presente accordo si applicano ai lavoratori di Visiant Contact Srl in forza all'atto di stipula del presente accordo, come segue.

Incentivo trasformazione profilo orario

L'Azienda nel favorire, per il personale con contratto di lavoro a tempo parziale, le trasformazioni dei profili orari da 8/6/5 ore giornaliere a 4 ore giornaliere, riconoscerà ai lavoratori che richiederanno detta variazione un importo lordo *a titolo di incentivo* calcolato sulla retribuzione mensile lorda percepita in virtù del rapporto di lavoro in essere, come di seguito indicato:

- trasformazione del profilo orario da 40, 30, o 25 ore settimanali a 20 ore settimanali non reversibile: € 900,00 (€novecento,00) lordi;

Sarà riconosciuto, altresì, un importo lordo a titolo di transazione generale e novativa pari a € 100,00 (€ cento,00) .

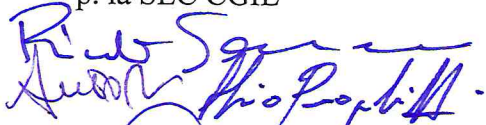
Tali somme saranno erogate previa sottoscrizione di verbale di conciliazione e transazione generale ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

Letto confermato e sottoscritto

p. la Visiant Contact Srl



p. la SLC CGIL



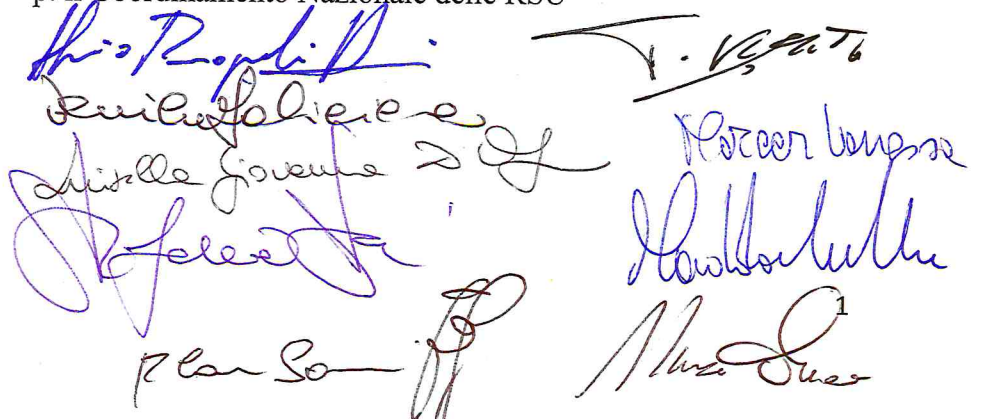
p. la FISTEL CISL



p. la UILCOM UIL



p. il Coordinamento Nazionale delle RSU



VERBALE DI ACCORDO

Addì 22 dicembre 2014, in Roma,

tra

la Soc. Visiant Contact Srl

e

la SLC CGIL - FISTEL CISL - UILCOM UIL Nazionali e Territoriali, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU.

Con riferimento al Verbale di Accordo sottoscritto in data odierna e quello che sarà sottoscritto entro il 29 dicembre 2014 utile ad esperire esaurito la procedura di mobilità *ex lege* 223/91 che sarà avviata entro il 23 dicembre 2014, la Società si impegna a corrispondere a ciascun lavoratore collocato in mobilità - previa non opposizione al licenziamento con sottoscrizione di apposito verbale di conciliazione in sede sindacale ai sensi degli artt 410 e 411 c.p.c. - una somma lorda a titolo di incentivazione/transazione generale novativa il cui importo è definito secondo lo schema di seguito riportato:

- Risoluzione del rapporto di lavoro entro il mese di Marzo 2015 : 6 mensilità comprensive dell'indennità sostitutiva del preavviso;
- Risoluzione del rapporto di lavoro entro il mese di Giugno 2015 : 3 mensilità comprensive dell'indennità sostitutiva del preavviso.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. la Visiant Contact Srl

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM UIL

p. il Coordinamento Nazionale delle RSU

Verbale di Accordo

Addì 22 dicembre 2014, presso la sede di UNINDUSTRIA Roma

Tra

la soc. Visiant Contact S.r.l. assistita da UNINDUSTRIA Roma

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL Telecomunicazioni Nazionali e Territoriali, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU

premesso che

- l'Azienda ha necessità di superare la situazione di difficoltà economica e produttiva che ha caratterizzato il 2013 e che sta tuttora influenzando i risultati del 2014;
- l'Azienda intende coinvolgere tutti i lavoratori di Visiant Contact Srl per raggiungere incrementi di redditività e produttività che permettano di generare le risorse necessarie per far fronte al contesto di mercato e alla fortissima competizione dello stesso;
- a tal fine l'Azienda intende coinvolgere, per il prossimo triennio, i lavoratori anche attraverso la definizione di un Premio di Risultato aziendale;
- il vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni (di seguito CCNL TLC) 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 7 Novembre 2011 relativo al Premio di Risultato per il personale Visiant Contact Srl è scaduto il 31 dicembre 2013.

tutto ciò premesso, si conviene quanto segue

Le parti intendono istituire nei confronti del personale Visiant Contact Srl. un Premio di Risultato che avrà vigenza triennale, a partire dal 1° Gennaio 2015 fino al 31 Dicembre 2017, con erogazione nel mese di giugno dell'anno successivo a quello di competenza,

Nell'identificazione degli obiettivi significativi le parti si sono ispirate ai seguenti principi:

- individuazione di fattori chiari e definiti;
- determinazione di obiettivi raggiungibili;

- semplicità del controllo e dell'andamento e dei risultati.

1) Struttura del Premio di Risultato

Il Premio di Risultato sarà commisurato agli andamenti di Redditività e Produttività attraverso i parametri indicati ai paragrafi A e B, che stabiliranno la percentuale del conseguimento economico del Premio, le cui quote sono così correlate:

- Redditività: 30%;
- Produttività: 70%.

L'importo lordo annuo complessivo del Premio di Risultato, conseguibile al raggiungimento del 100% degli obiettivi, è pari ad Euro:

Tabella 1

Anno	Importo
2015	350,00 €
2016	530,00 €
2017	580,00 €

Tali importi saranno riproporzionati esclusivamente in funzione dei profili orari individuali.

A. Parametri di Redditività

Per quanto attiene all'indicatore di redditività si utilizzerà il **MARGINE DI CONTRIBUZIONE** percentuale (MDC%) Industriale, al netto del valore del Premio di Risultato, come definito dai valori di Bilancio gestionale.

I target di MDC% dell'Azienda per il triennio 2015 - 2017 sono così definiti:

Tabella 2

MDC%	2015	2016	2017
Soglia Target	24,6%	26,3%	28,1%

B. Parametri di Produttività

La Restante Quota del Premio di Risultato, così come teoricamente determinato ai punti precedenti, sarà erogata in proporzione al contributo espresso a livello individuale e di sito. E' infatti obiettivo comune delle parti ridurre il fenomeno dell'assenteismo a titolo di malattia confermando, peraltro,

la volontà di non penalizzare le malattie gravi e continuative. Saranno escluse dal calcolo: l'assenza per infortunio sul lavoro, il ricovero ospedaliero, il *day hospital*, la legge 104/92, l'astensione per maternità obbligatoria, i permessi sindacali, i permessi per lutto, i permessi per la donazione di sangue. L'Azienda, inoltre, valuterà con particolare attenzione i casi di gravi patologie e terapie "salva vita".

Il target di produttività sarà così ripartito:

- 50% della Restante Quota del Premio = contributo individuale;
- 50% della Restante Quota del Premio = contributo di sito;
-

La Restante Quota del Premio verrà erogata:

1. Per la quota legata al contributo individuale:

- per intero ai dipendenti che non superino un tasso di assenza dal servizio del 4% su base annua;
- nella misura del 50% ai dipendenti che non superino un tasso di assenza dal servizio del 5% su base annua;
- non verrà erogato ai dipendenti che abbiamo un tasso di assenza dal servizio superiore al 6% su base annua.

La quota di premio non erogata verrà ridistribuita ai dipendenti che non superino un tasso di assenza dal servizio (escluse le cause sopraelencate) del 3% su base annua.

- Il 60% della suddetta quota non erogata sarà ridistribuita ai dipendenti con un tasso di assenza dal servizio inferiore o pari al 2,5% su base annua;
- il 40% della suddetta quota non erogata sarà ridistribuito ai dipendenti con un tasso di assenza dal servizio superiore al 2,5% e fino al 3% compreso su base annua;

2. Per la quota legata al contributo del sito di appartenenza:

- per intero qualora il sito di appartenenza abbia raggiunto un tasso di assenza dal servizio del 4% su base annua
- nella misura del 50% qualora il sito di appartenenza abbia raggiunto un tasso di assenza dal servizio del 5% su base annua
- non verrà erogato qualora il sito di appartenenza abbia raggiunto un tasso di assenza dal servizio superiore al 6% su base annua.

La quota di premio non erogata verrà ridistribuita tra i dipendenti del sito che non ha superato un tasso di assenza dal servizio (escluse le cause sopraelencate) del 3% su base annua.

- Il 60% della suddetta quota non erogata sarà ridistribuito al sito di appartenenza con un tasso di assenza dal servizio inferiore o pari al 2,5% su base annua;
- il 40% della suddetta quota non erogata sarà ridistribuito al sito di appartenenza con un tasso di assenza dal servizio superiore al 2,5% e fino al 3% compreso su base annua;

I giorni di assenza saranno calcolati dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni singolo anno del triennio 2015-2017.

2) Criteri di erogazione del Premio di risultato

(i) il Premio di Risultato, così come definito, sarà erogato a tutto il personale con contratto di lavoro a tempo indeterminato, con contratto di apprendistato in forza alla data di erogazione dello stesso, ad eccezione del personale coinvolto da specifici piani di MBO individuale. Al personale con contratto a tempo determinato, in forza alla data di erogazione del Premio di Risultato, verrà riconosciuto pro quota in proporzione ai giorni lavorati nell'anno fiscale di competenza, ove tale personale abbia prestato servizio in detto anno per più di sei mesi consecutivi. Nei confronti del personale assunto nell'anno fiscale in corso il valore del Premio di Risultato sarà proporzionato ai giorni di effettiva presenza in servizio in detto anno fiscale, presupposta una anzianità di servizio minima pari a sei mesi, con conseguente riconoscimento di pari quote giornaliere. Al personale assunto con contratto di lavoro a tempo parziale, in forza alla data di erogazione del Premio di Risultato, verrà riconosciuto proporzionalmente rispetto all'orario contrattuale; medesimo meccanismo troverà applicazione in caso di variazione in aumento ovvero in diminuzione dell'orario di lavoro individuale effettuato in corso di anno. Nei casi di assenza dal servizio non retribuita superiore a 15 giorni di calendario in un mese sarà detratta la quota di Premio di Risultato intera del mese di riferimento (1/12).

(ii) il Premio di Risultato viene calcolato su base annua.

(iii) Le parti hanno inteso definire l'importo del Premio di Risultato in senso onnicomprensivo, cioè in quanto in sede di quantificazione si è tenuto conto di ogni incidenza; pertanto, detto premio non avrà riflesso alcuno su altri istituti contrattuali e/o di legge, diretti e/o indiretti di alcun genere. Inoltre, in attuazione di quanto previsto dal II comma dell'art. 2120 c.c., le parti convengono che le somme riconosciute a titolo di Premio di Risultato sono escluse dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto.

(iv) Le parti dichiarano che, ai fini dell'applicazione del regime fiscale agevolato, i contenuti del presente Accordo, relativo all'istituzione del Premio di Risultato, sono conformi al comma 481 art. 1 della legge 228/2012, come attuata dal DPCM 22 gennaio 2013, nonché dal DPCM 19 febbraio 2014 che fa espresso riferimento alle voci retributive erogate per risultati specifici ed oggettivi raggiunti in termini di produttività/redditività/qualità/efficienza/innovazione. Pertanto, sulle somme così erogate sarà applicabile il regime fiscale agevolato (legge 228/2012, art. comma 481) nei limiti ed alle condizioni previste dalla normativa.

Le parti, inoltre, si danno atto che alle somme oggetto del presente Accordo sarà applicato quanto previsto in tema di incentivi contributivi alla contrattazione aziendale dall'art. 1, commi 67 e 68, della legge 247/07 e successive modifiche ed integrazioni.

Le parti si danno atto che con ciò si realizza quanto previsto nell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011 nonché dai vigenti Accordi Interconfederali.

Le parti concordano di istituire una Commissione Tecnica Paritetica per monitorare l'andamento di tale intesa, composta da un componente individuato da ognuna delle Organizzazioni Sindacali firmatarie la presente intesa.

ad

Le disposizioni del presente accordo sono correlate e inscindibili tra loro e costituiscono un corpo unico con gli Accordi sottoscritti in pari data.

Le parti confermano, infine, che il presente accordo viene sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL e dal Coordinamento Nazionale delle RSU di Visiant Contact Srl, rappresentativo delle RSU costituite nelle Unità Produttive della Società Visiant Contact Srl e sulla base del mandato maggioritario ricevuto dalle Assemblee dei lavoratori.

Letto confermato e sottoscritto

p. la UNINDUSTRIA Roma

[Handwritten signature] *Freddo Agui*

p. la Visiant Contact Srl

Antonio Lina
Amme Grous

p. la SLC CGIL

Rino Sanna *Rob. Popilli* *Aceto*

p. la FISTEL CISL

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]*

p. la UILCOM UIL

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]*

p. il Coordinamento Nazionale delle RSU

Rob. Popilli
Benvenuto
Michelle Gouvenne d'Of
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

VERBALE DI ACCORDO

Addì 22 dicembre 2014, in Roma,

tra

la Soc. Visiant Contact Srl

e

la SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL Nazionali e Territoriali, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU.

Le parti convengono che, a fronte della situazione di difficoltà economico-produttiva che ha caratterizzato il 2013 e che sta ancora influenzando i risultati economici del 2014, preso atto delle comunicazioni effettuate dall'Azienda alle Organizzazioni Sindacali nel corso dell'anno rispetto alla necessità di ricorrere ad ammortizzatori sociali, nonché a quanto previsto nel Verbale di Accordo sottoscritto in pari data in ordine alla necessità di avviare una procedura di licenziamento collettivo, nonché a tutti gli accordi sottoscritti in pari data, non si darà luogo per l'anno 2014, a quanto previsto dall'art. 56 del vigente CCNL TLC.

L'Azienda, tuttavia, apprezzando il contributo dei lavoratori, nonché l'assetto complessivo dell'accordo, per l'anno 2015 e con riferimento alle attività svolte, con il cedolino del mese di Aprile 2015, erogherà a tutto il personale con contratto di lavoro a tempo indeterminato (compreso il personale con contratto di apprendistato), ad eccezione del personale coinvolto da specifici piani di MBO individuale, in forza alla data di erogazione dello stesso, nonché al personale con contratto a tempo determinato, in forza alla suddetta data, un importo lordo a titolo di Premialità del valore di euro 130,00.

Tale importo verrà riconosciuto proporzionalmente rispetto all'orario contrattuale.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. la Visiant Contact Srl



p. la SLC CGIL



p. la FISTEL CISL



p. la UILCOM UIL



p. il Coordinamento Nazionale delle RSU

