

IPOTESI DI ACCORDO SUL PREMIO DI RISULTATO

Tra

- **InfoContact S.r.l.** con sede legale in Via Cesare Beccaria 84, Roma e sedi operative in Lamezia Terme - Zona Industriale, area ex Sir- e Rende -Via G. Marconi 32/A -, rappresentata per il presente atto dal Direttore Risorse Umane Paolo Braganò e alla presenza di Damiana Trecozzi in qualità di Referente Relazioni Industriali,

e

- **CGIL-SLC**, nella persona del Segretario Regionale sig. Franco Arena e sig. Daniele Carchidi della Segreteria Regionale SLC;
- **CISL-FISTEL**, nella persona del Segretario Regionale sig. Francesco Canino, del sig. Giuseppe Lavia e del sig. Gianluca Bifano;
- **UIL-UILCOM**, nella persona del Segretario Regionale sig. Fabio Guerriero e del sig. Nicola Coppoletta e della RSA sig. Stefano Caparrotta;
- **UGL-UGL TELECOMUNICAZIONI**, nelle persone del Segretario Regionale sig. Domenico Provenzano e sig. Guglielmo Nucci e del RSA sig. Francesco Cosentino;

Premesso che

- 1) in data 28 aprile 2011 tra le OO.SS. SLC, FISTEL e UILCOM è stato sottoscritto il protocollo di intesa per il riconoscimento del Premio di Risultato 2011;
- 2) a partire dalla data del 28 aprile si sono susseguiti tra SLC, FISTEL, UILCOM e UGL TLC una serie di incontri al fine di discutere i parametri caratterizzanti il Premio di risultato;
- 3) in applicazione dell'art. 44 del CCNL Telecomunicazioni, la contrattazione aziendale con contenuti economici è consentita per l'istituzione di un Premio di Risultato calcolato con riferimento ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti, aventi come obiettivo incrementi di

produttività, di qualità, redditività ed altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività aziendale, nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa;

4) le Parti convengono che l'introduzione del Premio di Risultato è necessaria al fine di raggiungere il miglioramento delle condizioni di competitività dell'azienda, mediante incrementi di redditività, di produttività e qualità dei servizi resi; il perseguimento di tali obiettivi è condizione necessaria, infatti, affinché l'azienda consolidi ulteriormente la propria posizione sul mercato. Si rileva altresì, che detto riconoscimento costituirà, oltre che una leva motivazionale per il personale dipendente, anche un giusto riconoscimento economico per i risultati lavorativi ottenuti;

5) le Parti confermano che caratteristica fondamentale del Premio di Risultato dovrà essere la sua determinazione e riconoscimento solo sulla base del raggiungimento dei criteri di presenza e delle performances prefissate;

6) l'erogazione economica derivante dal raggiungimento degli obiettivi prefissati per il Premio di Risultato avrà caratteristiche proprie e diverse dagli altri elementi della retribuzione, in funzione del suo collegamento ai parametri presi a riferimento e in diretta connessione alla variabilità dei risultati conseguiti, e sarà utile ai fini del calcolo del Trattamento di Fine Rapporto;

7) le Parti si danno atto che il presente accordo ha natura sperimentale fino al 31.12.2012;

tutto ciò premesso, si conviene quanto segue:

è istituito nei confronti del personale dipendente InfoContact Srl un Premio di Risultato per l'anno 2011 che preveda la correlazione dei contenuti variabili e non consolidabili della retribuzione ai risultati raggiunti, da valutarsi sulla base di parametri di redditività aziendale, produttività e qualità della commessa e presenza in azienda.

A) Campo di applicazione e destinatari

Le Parti si danno atto che il Premio di Risultato verrà corrisposto al solo personale dipendente assunto con contratto:

- a tempo indeterminato, non in prova;
- a tempo determinato con una permanenza in azienda di almeno sei mesi nell'arco dell'anno solare;
- in ipotesi di presenza di lavoratori somministrati, anche a tali lavoratori.

Per il personale inquadrato al livello 7Q, 7 e 6 che alla data del presente accordo abbia accesso a sistemi di incentivazione individuali quali MBO e/o incentivi legati ad obiettivi individuali, il Premio di Risultato sarà inteso quale quota parte dell'incentivo in atto.

B) Logiche di calcolo e struttura del Premio di Risultato

Secondo quanto stabilito nel corso degli incontri, le Parti concordano che per la determinazione del premio di risultato si farà riferimento a criteri e indicatori, ciascuno con un proprio peso specifico, relativi a:

- parametri contrattuali;
- redditività aziendale;
- indici di qualità e produttività del servizio;
- indicatori di presenza in azienda, con un meccanismo disincentivante di abbattimento del Premio di Risultato nei casi di assenteismo per malattia, con esclusione di determinate casistiche particolari di seguito evidenziate.
- elementi incentivanti al raggiungimento della soglia massima di presenza.

Stabiliti tali criteri generali, le Parti si danno atto che il Premio di Risultato è ottenuto dal premio teorico, rielaborato nei tre livelli di calcolo:



1) PARAMETRI CONTRATTUALI

Il premio viene parametrizzato in funzione del livello di inquadramento e dell'orario di lavoro contrattuale di ogni singolo dipendente.

1 – Il premio teorico lordo annuale viene stabilito, in accordo tra le Parti, nella seguente tabella in relazione al livello contrattuale di appartenenza di ciascun lavoratore FTE:

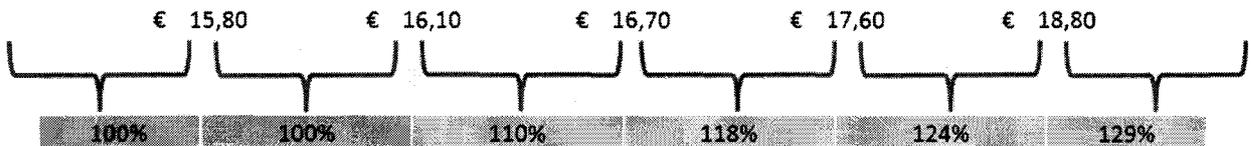
€	300	€	350	€	440	€	480	€	520	€	560	€	600
---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----

2) PARAMETRI OPERATIVI

Il premio base determinato al paragrafo 1 viene elaborato in funzione dei parametri "operativi" di REDDITIVITA' ORARIA AZIENDALE e INDICE DI SINTESI per commessa, come di seguito specificato.

1 – Al premio calcolato al livello di parametro contrattuale viene applicata una eventuale maggiorazione percentuale in funzione della redditività oraria complessiva dell'azienda raggiunta a fine semestre (commesse inbound e commesse outbound). Per tale livello non sono previste riduzioni o abbattimenti.

Di seguito viene evidenziata la linea di redditività con le relative percentuali di eventuale incremento del premio.



2 – Al premio calcolato al punto precedente viene applicata una maggiorazione o riduzione in relazione al risultato operativo raggiunto dalla singola commessa: la misura del risultato operativo è data da un INDICE DI SINTESI (vedi scheda di dettaglio successiva) ottenuto dalla composizione "pesata" di uno o due indicatori operativi, differenziati per commessa (KPI).

- La maggiorazione o riduzione è proporzionata al numero di mesi in cui l'indice viene superato come indicato dalla tabella sottostante:

1	2	3	4	5	6
90%	95%	100%	105%	110%	115%

[Handwritten signatures and notes]

Sede Legale: Via Cesare Beccaria, 84 • 00196 Roma • tel. +39 06 3234676 • fax +39 06 32652831
Data Center: Zona Industriale • 88046 Lamezia Terme (CZ) • tel. +39 0968 209608 • fax +39 0968 209609
P.iva: 06414381001

- Si precisa che per i dipendenti facenti parte dello staff e quindi non coinvolti nelle attività operative il punto 2 è calcolato al 100%.
- Riguardo le attività INBOUND, per ogni commessa vengono identificati e pesati due KPI (Key Performance Index). La composizione pesata dei due KPI ottenuti nel singolo mese, detta INDICE DI SINTESI, viene confrontata con l'indice di riferimento della commessa. Si allega lo storico dei KPI del periodo gennaio-maggio 2011, nell'allegato 1 alla voce "KPI INDICI SINTESI".
- In caso di mancato raggiungimento nell'intero semestre dell'indice di sintesi, il Premio di Risultato non verrà riconosciuto ai lavoratori appartenenti alla singola specifica commessa.
- Per le commesse OUTBOUND (per il solo personale dipendente impegnato nella commessa) è previsto un solo KPI, ovvero la resa.
- Gli indici di Sintesi per ogni commessa sono contenuti nell'allegato 1 al presente accordo, per formare parte integrante e sostanziale, sotto la voce "Indici di Sintesi".
- In relazione alla commessa Con Te Assicurazioni, le Parti si danno atto che, alla luce dello start-up in corso e quindi dell'assenza di dati storici sui quali costruire un indice di sintesi realistico, il Premio di Risultato verrà riconosciuto, in via transitoria per il solo secondo semestre 2011, al personale in forza presso la commessa alla data di sottoscrizione del presente accordo, sulla base dei criteri previsti per il personale non operativo di staff. A decorrere dal 1°.01.2012 verrà consuntivato l'Indice di Sintesi della Commessa Con Te sulla base dei dati storici del semestre precedente.
- Per il personale che, per esigenze organizzative e produttive, dovesse essere trasferito in corso di semestre di valutazione da una commessa all'altra, verranno presi in considerazione gli Indici di Sintesi della commessa presso la quale ha prestato attività lavorativa per maggior periodo di tempo nel semestre. Si allega lo storico dei KPI relativo al periodo gennaio-maggio 2011 per formare parte integrante e sostanziale del presente accordo, vedi allegato 1 alla voce "Storico dei KPI relativo al periodo gennaio-maggio 2011".

3) PARAMETRI DI PRESENZA

Il premio viene ricalcolato in funzione della presenza avuta nel periodo di riferimento, e quindi del contributo apportato alle attività produttive.

1 - Per ogni dipendente vengono consuntivati i dati semestrali di presenza secondo quanto riportato nell'allegato 1 alla voce "Parametri di presenza".

C) Modalità e tempi di erogazione del Premio di Risultato

Il premio di risultato, come sopra concordato tra le Parti, avrà come periodo di riferimento di calcolo e di maturazione il primo semestre (gennaio-giugno) e il secondo semestre (luglio-dicembre) di ogni anno e verrà riconosciuto al personale dipendente che ne avrà diritto secondo i criteri sopra concordati, ed erogato nella mensilità di settembre per il primo semestre e nella mensilità di marzo per il secondo semestre. Per la prima annualità 2011, le Parti si danno atto che il Premio di Risultato maturerà dalla data di sottoscrizione del presente accordo.

D) Decorrenza e durata dell'accordo

Come previsto dal CCNL TLC, le Parti si danno inoltre atto che, in seguito all'approvazione del presente accordo, non maturerà l'Elemento di Garanzia Retributiva 2011, in quanto sostituito e assorbito dal Premio di Risultato dell'anno 2011. Il presente accordo avrà validità fino al 31.12.2012 con incremento del Premio di Risultato 2012, previsto per il terzo livello di euro 50,00 lorde annuali (FTE, da riparametrizzare sui restanti livelli).

E) Elemento di Garanzia Retributiva 2010

Le Parti concordano che per l'anno 2010 si darà luogo al pagamento dell'Elemento di Garanzia Retributiva al personale dipendente come sopra considerato, secondo quanto previsto dall'articolo 56 del CCNL TLC.

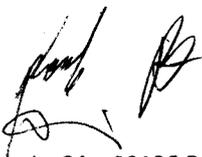
Le parti concordano di determinare, a seguito del presente accordo, l'importo dell'EGR in € 270,00 annuali lorde, da riproporzionare per i rapporti part time e in relazione ai mesi di presenza nell'anno 2010. L'importo relativo all'EGR sarà erogato in due tranches. La prima tranche, pari al 60% del totale spettante, sarà pagata nelle competenze retributive del mese di Agosto 2011; la seconda tranche, pari al restante 40%, sarà erogata nelle competenze della mensilità di Ottobre 2011.

F) Sistema di verifiche

Le Parti si danno atto, inoltre, che è costituita una Commissione di verifica composta da due membri per ogni OO.SS. e tre membri in rappresentanza della Società, che si aggiornerà periodicamente per la discussione dei temi inerenti il presente accordo sul PdR, quali, a titolo esemplificativo:

- indicatori per la misurazione del Premio di Risultato;
- i target e le relative metriche del periodo di riferimento di tutti gli indicatori e i successivi dati a consuntivo;











- figure escluse dal Premio (personale interessato da specifici piani di incentivazione, ecc.);
- eventuali contenziosi in materia di Premio di Risultato.

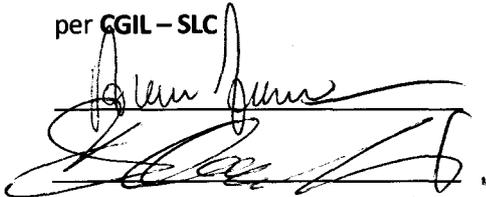
Lamezia Terme, li 21.06.2011

Letto, confermato e sottoscritto

InfoContact Srl
Direttore Risorse Umane
Paolo Bragano'

InfoContact Srl
Direttore del Personale


per **CGIL - SLC**



la **CISL - FISTEL**



per **UIL - UILCOM**



 InfoContact



per UGL – UGL TELECOMUNICAZIONI

