



UIR

Unione degli Industriali
e delle imprese di Roma

**Ipotesi di Accordo
Premio di Risultato**

Addì 8 novembre 2007, presso la sede dell'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

tra

il Gruppo 3 Italia (3 Italia S.p.A., H3G S.p.A. e 3Lettronica Industriale S.p.A.) assistito dall'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

e

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

Premesso che

- Le parti in coerenza con quanto previsto dal Protocollo del 23 luglio 1993 in merito alla necessaria correlazione dei contenuti variabili e non consolidabili della retribuzione ai risultati raggiunti, da valutarsi sulla base di parametri di produttività, qualità del servizio e altri elementi di competitività;
- in applicazione di quanto contenuto nel CCNL per le Imprese Esercenti Servizi di Telecomunicazione 3 dicembre 2005, all'art. 44 – parte III – sez. 2 che rinvia alla sede aziendale la definizione degli importi, dei parametri e dei meccanismi utili alla determinazione quantitativa dell'erogazione connessa al Premio di Risultato, sono avvenute al seguente accordo.

DETERMINAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Le parti con il lavoro della commissione mista – R.S.U. e Azienda – si sono riferiti ai seguenti principi per la determinazione del Premio di Risultato.

- Variabilità degli importi del Premio di Risultato in funzione del raggiungimento dei risultati ad esso correlati;
- Individuazione chiara e definita dei parametri per la misurazione degli obiettivi da raggiungere, della relazione tra risultato e premio e della modalità di liquidazione degli importi maturati;
- la definizione dell'anno fiscale aziendale (1° gennaio – 31 dicembre di ogni anno) quale periodo temporale di riferimento per la rilevazione dei risultati.

In coerenza con quanto sopra esposto, le Parti concordano di correlare, per il quadriennio 2008 – 2011, il Premio di Risultato all'andamento dei seguenti due parametri per le aziende del Gruppo 3 Italia, il primo economico ed il secondo qualitativo:

- **RICAVI DA SERVIZI**, al netto dei ricavi da terminali e da altri proventi e così come indicato nelle tabelle di bilancio consolidato;
- **CSI (Customer Satisfaction Index)**, quale indice della misura della qualità del servizio percepita dai clienti, rilevato attraverso il sistema in atto.

Ogni parametro sopra riportato concorre, in maniera autonoma, alla determinazione dell'ammontare complessivo del Premio. Ad ogni parametro è poi associato un peso, la cui somma dovrà essere sempre pari a 100. Pertanto, ai parametri sopra indicati, vengono attribuiti i seguenti pesi:

Parametro	Peso
RICAVI DA SERVIZI	60%
CSI	40%
Totale	100%

DETERMINAZIONE DELLE CURVE RISULTATO/PREMIO

Ogni parametro avrà una sua soglia minima di accesso, al disotto della quale il premio sarà da considerarsi pari a zero ed una soglia massima, oltre la quale il valore del premio sarà sempre pari a 150%. Il raggiungimento del 100 % di entrambe i parametri darà luogo alla liquidazione del relativo importo riportato nella tabella 3 "Importi lordi al 100%". Per i valori intermedi tra soglia minima e soglia massima si adotterà il criterio di interpolazione lineare nel rispetto del rapporto indicato nelle tabelle sotto riportate.

Il mancato raggiungimento della soglia di accesso al parametro "Ricavi da Servizi" non farà maturare il premio complessivo.

CURVA RISULTATO RICAVI DA SERVIZI (tabella1)

	Minore della soglia minima	Soglia minima	Target 100%	Target 110%	Tetto di massima erogazione	Maggiore del tetto di massima erogazione
Obiettivo	90%	90%	100%	110%	120%	120%
Quota premio	0	80%	100%	120%	150%	150%

Con un rapporto di incremento dell'obiettivo tra il 90% e il 110% di 1:2 e con un rapporto di incremento dell'obiettivo tra il 110% e il 120% di 1:3.

CURVA RISULTATO CSI (tabella 2)

	Minore della soglia minima	Soglia minima	Target 100%	Target 102.5%	Tetto di massima erogazione	Maggiore del tetto di massima erogazione
Obiettivo	97,5%	97,5%	100%	102,5	104,5%	104,5%
Quota premio	0	80%	100%	120%	150%	150%

Con un rapporto di incremento dell'obiettivo tra il 97,5% e il 102,5% di 1:8 e con un rapporto di incremento dell'obiettivo tra il 102,5% e il 104,5% di 1:15.

Carone *Dez* *Stefano* *Atto* *Stefano* *Stefano* *Stefano* *Stefano* *Stefano* *Stefano*

Livello	Anticipo Giugno 2008	Anticipo Dicembre 2008	Conguaglio Settembre 2009
Q	773,00	619,00	1.547,00
7	689,00	552,00	1.379,00
6	615,00	492,00	1.230,0
5	500,00	400,00	1.000,00
4	450,00	360,00	901,00
3	413,00	330,00	826,00

SISTEMA DI VERIFICHE

Le Parti prevedono la costituzione di un Osservatorio sul P.d.R. composto da componenti di parte aziendale e sei di parte sindacale.

Ad inizio di ciascun anno fiscale l'Azienda, in una specifica riunione di tale organismo, comunicherà i valori dei due parametri obiettivo a cui corrisponderanno gli importi lordi del 100% del Premio.

Nel corso di una ulteriore riunione dell'Osservatorio, da tenersi di massima nella seconda metà di ciascun anno fiscale, verranno monitorati gli andamenti dei due indicatori.

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.

Oltre agli incontri sopra definiti, l'Osservatorio si potrà riunire per motivi eccezionali su richiesta di una delle parti.

Le Parti definiscono l'importo del P.d.R. in senso onnicomprensivo e pertanto lo stesso non avrà incidenza su tutti gli istituti contrattuali o di legge diretti, indiretti e differiti. Pertanto, le somme riconosciute a titolo di P.d.R. sono escluse dalla base di calcolo TFR, in linea con le norme attuali.

Le Parti si danno atto che il P.d.R., di cui al presente accordo, rientra nell'ambito dei sistemi di incentivazione collettiva di cui all'art. 2 del Decreto Legge 25 marzo 1997, n. 677, convertito in legge il 23 maggio 1997, n. 135, e successive modifiche ed integrazioni, attese le connotazioni di incertezza in ordine alla corresponsione e all'ammontare del P.d.R.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. l'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

p. il Gruppo 3 Italia

p. la SLC CGIA

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM UIL

dipendenti part time che abbiano fatto richiesta di ampliamento del proprio profilo orario. Resta inteso che, nel caso di sostituzioni temporanee, il dipendente ritornerà all'originario orario part time, al termine della sostituzione.

Nella valutazione delle richieste verrà data precedenza al personale PT4; quindi, successivamente, si terrà conto dei carichi di famiglia e, a parità di detti carichi, della anzianità aziendale.

Oltre a quanto sopra, l'azienda si rende disponibile a valutare, nell'ambito delle compatibilità organizzative, tecniche e produttive, richieste di ampliamento del profilo orario.

In caso di secondo lavoro documentato, l'azienda, fatte salve particolari esigenze tecnico/organizzative e produttive, si impegna a modificare la collocazione nel sistema di turnazioni.

Si conferma la prassi in atto, per il personale full time addetto ai servizi rivolti al cliente riguardo la pausa per la refezione.

Trasferte

In caso di trasferte sia in Italia che all'estero, l'azienda rimborserà tutte le spese sostenute dal dipendente secondo le prassi e le norme in uso in azienda, disponibili sulla intranet aziendale. Al fine di evitare onerosi anticipi da parte dei dipendenti, l'Azienda fornirà -su richiesta -una carta di credito (con costi a carico aziendale) che addebiterà le spese sostenute sul conto corrente del dipendente dopo 28 giorni dalla data di emissione dell'estratto conto. L'azienda si impegna a provvedere alla liquidazione dei rimborsi spese nell'arco dei 28 giorni successivi alla presentazione della documentazione. Casi straordinari che dovessero esulare dai meccanismi di rimborso di cui sopra per cause non imputabili al dipendente, saranno oggetto di valutazione e soluzione.

Tempo di Viaggio

Per tempo viaggio si intende il tempo, fuori dal normale orario di lavoro, necessario per raggiungere, per ragioni di servizio, partendo dalla propria sede di lavoro, una determinata destinazione e viceversa.

Il tempo viaggio viene riconosciuto ai lavoratori fino al 5° livello incluso, purché concorrano le seguenti condizioni:

- 1) Lo spostamento sia preventivamente autorizzato dal responsabile del lavoratore.
- 2) il viaggio comporti uno spostamento di minimo 50 km dal luogo in cui si trova la sede di lavoro del dipendente.
- 3) La durata minima dello spostamento sia stimato superiore ai 30 minuti.

Verificate le suddette condizioni, il compenso spettante per il tempo di viaggio è pari all'85% della normale retribuzione lorda su base oraria

AT
Corona

Stolet
Gm
A
P
2

P

La presente disposizione non trova applicazione nel caso in cui ricorrano altri istituti specificatamente disciplinati, quali, a titolo di esempio, gli interventi di reperibilità (che hanno una normativa propria).

Nell'organizzazione dei viaggi, saranno autorizzati i mezzi più idonei tali da evitare, salvo casi eccezionali, di viaggiare nelle ore precedenti le 5,00 e successive le 24,00.

Ticket restaurant

L'azienda, a far data dal 1 gennaio 2008, estenderà l'assegnazione dei ticket restaurant a tutti i lavoratori che abbiano effettuato almeno 4 ore di prestazione lavorativa in ciascuna giornata.

Il ticket restaurant, che non costituisce retribuzione a nessun effetto e può essere utilizzato negli esercizi convenzionati, verrà assegnato per ogni giorno di effettiva presenza al lavoro.

Il valore unitario del ticket restaurant è elevato a € 5,29, valore massimo previsto dalla legislazione vigente (art. 51, 2° co., lett. c, TUIR) per la esclusione dall'assoggettamento ai fini fiscali e previdenziali.

Resta inteso che ove il legislatore modifichi i limiti della esclusione dall'assoggettamento ai fini fiscali e previdenziali, le parti si incontreranno per un confronto ai fini dell'incremento del valore del ticket.

Inquadramento

Passaggio dal 3° al 4° livello

Vengono confermate le prassi in atto relative al passaggio al 4° livello dopo almeno 24 mesi di permanenza nel 3°.

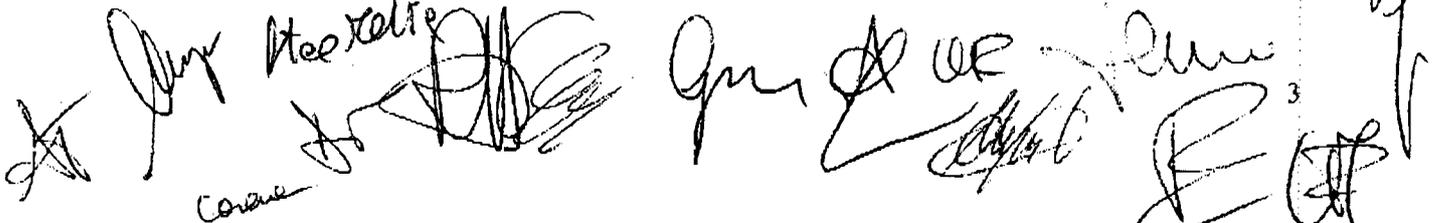
Passaggio dal 4° al 5°

Valutata la complessità e l'articolazione delle attività che impegnano gli addetti ai servizi rivolti alla clientela, si prevede la crescita professionale, che coinvolgerà tutti gli addetti alle attività di supporto clienti inquadrati nel 4° livello, attraverso uno dei 2 seguenti percorsi:

Percorso trasversale

Al personale inquadrato nel 4° livello verrà riconosciuto il 5° livello alle seguenti condizioni:

- almeno 36 mesi di permanenza nel 4° livello;
- un percorso professionale, supportato da iniziative di formazione/addestramento/affiancamento, che lo abbia visto transitare, per periodi sufficienti alla acquisizione delle competenze, su almeno due attività che costituiscono le conoscenze di base indispensabili per gli addetti alla attività di

Carone


- supporto clienti, tra cui, a titolo di esempio: Reclami, Retention, Stop Loss, Dealer/Sales, Trial Alto valore, Check Line e Collection/CVP/Eventi negativi ;
- sulle attività svolte per almeno 3 mesi, tra quelle sopra citate, verrà certificata l'avvenuta idoneità al ruolo di operatore specialistica di customer care, attraverso un formale verifica finale;
 - se nei 36 mesi l'addetto ha svolto una sola delle suddette attività, l'azienda si impegna nei 6 mesi successivi a garantire una job rotation al fine di permettere al lavoratore di accedere alla verifica di cui al punto precedente.

Per verifica finale si intende l'insieme delle iniziative (questionario, affiancamento del proprio responsabile diretto e affiancamento di persona di direzione centrale) volte a certificare l'avvenuta acquisizione delle competenze.

Percorso Specialistico

Al personale inquadrato nel 4° livello verrà riconosciuto il 5° livello alle seguenti condizioni:

- almeno 36 mesi di permanenza nel 4° livello;
- un percorso professionale, supportato da iniziative di formazione/addestramento/affiancamento, che lo abbia visto transitare ed acquisire la piena padronanza sia sulle attività di base che su una delle attività: 3 for top, Delta Force, HF, analista frodi. L'accesso a tali attività avverrà attraverso un processo di selezione e assessment e dovranno essere svolte per un minimo di 3 mesi.

Norma transitoria

L'azienda si impegna a definire il numero del personale attualmente inquadrato nel 4° livello e che abbia già maturato i percorsi di cui sopra, nel periodo dei precedenti 12 mesi. In caso di valutazione positiva, detto personale passerà entro la fine del corrente anno.

Delta attività sarà oggetto di informativa alle RSU.

Tempistica

I passaggi verificati saranno effettuati con cadenza semestrale (giugno e dicembre) e la loro percentuale non sarà inferiore, per ogni semestre, al 50% degli aventi diritto.

Reperibilità

Premesso che l'istituto della reperibilità è attualmente utilizzato prevalentemente nella Direzione Business Security per adempiere alle così dette prestazioni obbligatorie, vengono di seguito definiti gli aspetti applicativi ai sensi dell'art. 27 del vigente CCNL.

La presente disciplina, comunque, sarà applicata in tutte le aree dove si dovesse riscontrare la necessità.

I periodi di reperibilità riguarderanno le seguenti fasce orarie:

The bottom of the page contains several handwritten signatures and notes. From left to right, there are: a signature that appears to be 'G. P.', and a signature that appears to be 'G. P.'. Below the signatures, there are some handwritten notes, including 'Atto Rele' and 'G. P.'.

- LUNEDI-VENERDI → dal termine dell'orario ordinario alle 9:00 del giorno Successivo;
- SABATO (riguarda il personale che effettua l'attività lavorativa ordinaria dal lunedì al venerdì) → dalle 9:00 alle 9:00 del giorno successivo;
- DOMENICA e FESTIVI → dalle 9:00 alle 9:00 del giorno successivo.

Il periodo di reperibilità sarà, di norma, di una settimana al mese per ogni dipendente e verrà comunicato al lavoratore interessato dal responsabile diretto, con un preavviso di almeno 48 ore.

Per i periodi di reperibilità sarà riconosciuta una *indennità di reperibilità* che avrà i seguenti valori lordi:

Per i lavoratori inquadrati fino al V° livello:

dal lunedì al venerdì 25 euro lordi al giorno
sabato 50 euro lordi
domenica e festività 62 euro lordi

Per i lavoratori inquadrati al VI-VII livello:

dal lunedì al venerdì 29 euro lordi al giorno
sabato 62 euro lordi
domenica e festività 77 euro lordi

Per gli interventi effettuati nei periodi di reperibilità (sia da remoto che presso la sede aziendale), verranno corrisposti i seguenti importi:

- per i lavoratori inquadrati fino al V° livello verrà corrisposta esclusivamente la maggiorazione relativa al lavoro straordinario (minimo 15 minuti);
- per i lavoratori inquadrati al VI-VII livello gli interventi di durata uguale o superiore a 2 ore verrà corrisposta una retribuzione di 40 euro lordi.

Al personale reperibile verrà riconosciuto un riposo compensativo come definito nella seguente tabella:

DURATA INTERVENTO (IN ORE)	FASCIA ORARIA DI RIFERIMENTO	RIPOSO COMPENSATIVO (IN ORE)
Da 2 a 4 ore	22-7	4 ore
4 ore o più	22-7 (domenica e festivi 0-24)	8 ore

In caso di reperibilità nella fascia oraria dalle 2:00 alle 6:00 in aggiunta a quanto previsto dalla tabella sopra riportata, a fronte di almeno 3 interventi, verrà riconosciuto un ulteriore riposo compensativo pari a 15 minuti per intervento

A
C...
A...
A...
A...
A...
A...

. Il riposo compensativo complessivo maturabile non potrà, in ogni caso, essere superiore alle 8 ore.

I riposi di cui sopra saranno goduti:

- nella stessa giornata in cui è stato effettuato l'intervento, per il lavoro svolto dopo le ore 22.
- nella giornata successiva a quella in cui è stato effettuato l'intervento, per il lavoro svolto la domenica e festivi.
- comunque, in casi eccezionali, nel primo giorno lavorativo utile successivo alla maturazione.

Assistenza sanitaria

Si conferma l'attuale possibilità di adesione di tutti i dipendenti a tempo indeterminato al sistema di assistenza sanitaria integrativa.

Malattie non documentate

Si conferma la prassi in atto per il personale diverso dagli addetti all'attività di supporto cliente che prevede la non documentazione per 3 singole assenze per malattia in ragione d'anno.

Ritardi del personale turnista

Le parti ribadiscono la imprescindibile esigenza del rispetto dell'orario di lavoro da parte di tutto il personale e condividono che la puntualità del personale turnista è fattore di efficienza e di efficacia nella gestione del cliente.

Ciò premesso, per il personale turnista ritardi in ingresso saranno ammessi in via eccezionale e per cause di forza maggiore fino ad un massimo di dieci minuti da recuperare in uscita. Superato tale limite sarà considerato ritardo il periodo che va dall'orario di inizio turno all'effettivo ingresso in azienda.

Quanto sopra sarà operativo a valle della implementazione del sistema informativo (indicativamente entro aprile 2008).

Job rotation

L'azienda si impegna a rendere omogenea e maggiormente visibile il concetto della job rotation. A tal fine nell'ambito di quattro mesi, a partire dal gennaio 2008, l'attività on line sarà, fatti salvi eventi straordinari, di norma non superiore al 60%. Tale previsione non sarà applicata al personale neo assunto nella fase di inserimento, al personale in formazione e a quello in reinscrimento.

2 volte all'anno verrà data informativa alle RSU di ciascuna unità produttiva interessata, sull'andamento della job rotation.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom of the page. The signatures are of various styles, some appearing to be names like 'Carac' and 'Ateo Scelt'. There are also several sets of initials and a large, stylized 'P' on the right side.

Permessi esami

Fermo restando quanto previsto dal CCNI., ai lavoratori studenti che abbiano superato tre su quattro esami sostenuti nel corso di ciascun anno solare, verranno concessi, su richiesta, ulteriori due giorni di permesso per sostenere il quinto esame.
I giorni di ripose e libero lavorativo immediatamente antecedenti la prova d'esame, non saranno considerati permessi esami.

Permessi visite specialistiche

Verranno concesse a tutti i lavoratori fino ad un massimo di dodici ore in ragione d'anno da utilizzarsi per visite mediche specialistiche documentate.

Diritto allo studio e formazione personale

A specificazione di quanto previsto dal CCNI., si conferma che l'utilizzo delle 150 ore per la frequenza di corsi di perfezionamento post laurea è prevista per quei corsi che hanno attinenza con l'attività aziendale quali, ad esempio, quelli ad indirizzo economico aziendale, tecnico e informatico.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. il Gruppo 3 Italia

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM UIL

p. il Coordinamento delle RSU

Caro, Lovato

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Antonio Corra

[Handwritten signature]