

Verbale di Accordo PDR 2025

In data 28 febbraio 2025 in modalità da remoto si sono incontrati la Società Covisian S.p.A. (anche a nome delle società dell'omonimo Gruppo in Italia, di seguito Covisian) rappresentata da Massimiliano Amato, le Segreterie Nazionali rappresentate da Daniele Carchidi per la SLC CGIL, Gianfranco Laporta per FISTEL CISL, Pierpaolo Mischi per la UILCOM UIL, Luigi Le Pera per la UGL- TELECOMUNICAZIONI, le Segreterie Territoriali e le RSU/RSA di Covisian (a seguire "le Parti")

Premesso che

Il 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'Azienda in data 27.1.2025 siglava un accordo con le organizzazioni sindacali nazionali e territoriali in cui veniva definito l'impianto per la definizione del Premio di Risultato per l'anno 2025 rimandando ad un successivo incontro entro il mese di febbraio 2025 per condividere i parametri di dettaglio per la corretta determinazione degli obiettivi da raggiungere.

Le parti intendono coinvolgere nella definizione del premio di risultato tutti i lavoratori dipendenti del Gruppo Covisian S.p.A (Covisian, Fincontact, Techfin, Smartfin, Cards, DigitalFin, Fining) con CCNL Telecomunicazioni.

Tale premio verrà determinato sulla base di specifici parametri di performance (qualitativi e quantitativi) e criteri condivisi già definiti nell'accordo sindacale sopra citato.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue:

Le Parti intendono istituire nei confronti del personale dipendente del Gruppo Covisian S.p.A. un premio di risultato per l'anno 2025, 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

Struttura del Premio di Risultato

Il Premio di Risultato si basa su tre piste di misurazione (Ebitda 2025, indicatori di performance qualitativi/quantitativi, tasso di assenteismo per malattia individuale) ciascuna delle quali contribuisce alla determinazione dell'importo complessivo. Nello specifico:

1. **EBITDA aziendale** (Parametro di redditività)

Per quanto attiene gli obiettivi legati all'indicatore di redditività EBITDA (Italia e EE), il parametro di riferimento è indicato in percentuale dei ricavi come specificato nella tabella a seguire:

| EBITDA Gruppo Italia & EE | |
|---------------------------|-----------|
| % sui Ricavi | € per FTE |
| 13,4% | 200 € |
| 13,2% | 150 € |
| 13,1% | 100 € |
| 13,0% | 50 € |

La pista relativa all'EBITDA è autonoma e non vincolata alle altre due sopraindicate.

2. *Indice di produttività di Team e indice di Assenteismo per malattia individuale (Parametri di produttività)*

Una quota parte del Premio di risultato, destinato agli operatori telefonici ed ai Team leader, sarà erogata in proporzione al contributo espresso al livello individuale e di sito, in particolare sulla base dell'indice operativo del Team e dell'assenteismo per malattia individuale.

Il target di produttività sarà così ripartito:

Indice operativo di Team: individuato in base all'indice di produttività del Team o, in alternativa, per le sole commesse pagate ad ora, sul solo indice di qualità del team (per gli Indici di qualità si rimanda al paragrafo 3.)

L'indice di produttività del Team è espresso attraverso l'indicatore aziendale "Indice 60". L'indice in sessantesimi esprime il rapporto fra il risultato della produzione svolta e quella prevista.

L'indice in sessantesimi è universalmente riconosciuto all'interno dell'organizzazione ed è il modo attraverso cui i Team visualizzano il raggiungimento degli obiettivi *forecast* in base al peso delle tipologie svolte al suo interno, quindi una ponderazione degli obiettivi di ogni attività svolta nel team. L'indice 60 viene misurato con la seguente formula: (Ricavo orario ACT/Ricavo orario FRC)*60.

A titolo di esempio:

Un team svolge tre attività ognuna con il proprio obiettivo:

| Commissa Esempio con obiettivo 23,75€ (diventerebbe l'obiettivo 60) | obiettivo indice economico | ore mese di produzione sul team |
|---|----------------------------|---------------------------------|
| Commissa 1 | 20,00 € | 50 |
| commissa2 | 25,00 € | 100 |
| commissa3 | 30,00 € | 10 |
| obiettivo ponderato in base alle ore sulle varie commesse | 23,75 € | 160 |

60 = all'indice 23,75

Nel caso la ponderazione degli obiettivi di ciascuna attività svolta dal team determinasse l'obiettivo 25 il valore in sessantesimi sarebbe: $(25/23,75)*60 = 63$ il Team è sopra forecast, e sopra obiettivo.

Nel caso la ponderazione degli obiettivi di ciascuna attività svolta dal team determinasse l'obiettivo 20 il valore in sessantesimi sarebbe: $(20/23,75)*60 = 50$ il Team è sotto forecast, e sotto obiettivo.

Tabella di sintesi obiettivi Indice 60

| Tabella obiettivi su indice 60 | | |
|--------------------------------|----------|---------------|
| Indice 60 | % Obbtv. | valore premio |
| 63,00 | 105,0% | 100% |
| 60,00 | 100,0% | 90% |
| 58,80 | 98,0% | 70% |
| 57,60 | 96,0% | 20% |
| <57,6 | <96 | 0% |

Indice di assenteismo per malattia individuale

Il tasso di malattia individuale sarà calcolato in base alla riduzione del tasso di assenza per malattia rispetto al benchmark aziendale fissato al 5%.

Le parti concordano che nelle ore di assenza per malattia non sono considerate le seguenti causali:

- Allattamento
- Infortunio
- Maternità obbligatoria
- Maternità Facoltativa
- Ricovero Ospedaliero
- Permesso malattia Figlio
- Congedo straordinario
- Permesso Lex 104
- Permesso donazione sangue
- Day Hospital
- Malattie oncologiche e terapie salvavita

Una performance migliorativa rispetto al benchmark inciderà positivamente sul premio. Il tasso di malattia verrà utilizzato come moltiplicatore del premio maturato con l'indice operativo di team, secondo lo schema di seguito riportato:

| % mal | 0,0% | 1,0% | 1,5% | 3,0% | 4,5% | 5,0% | >5,0% |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|-------|
| % Premio malattia | 105% | 100% | 90% | 80% | 60% | 10% | 0% |

Pertanto, incrociando i due parametri per il calcolo del PDR, risultano le seguenti soglie di premialità, distinte per Operatore e Team Leader.

| Operatore TEAM | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|----------|------------------|----------------|-------|-------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|------|-----|
| | | | | <= | % mal | =0% | <=1% | <=1,5% | <=3% | <=4,5% | <=5% | >5% |
| | | | | 600 € | % Premio malattia | 105% | 100% | 90% | 80% | 60% | 10% | 0% |
| indice 60 | % Obbtv. | valore premio | Extra bonus | | | | | | | | | |
| 63,0 | >=105% | 100% | | | 630 € | 600 € | 540 € | 480 € | 360 € | 60 € | - € | |
| 60,0 | >=100% | 90% | | | 567 € | 540 € | 486 € | 432 € | 324 € | 54 € | - € | |
| 58,8 | >=98% | 70% | | | 441 € | 420 € | 378 € | 336 € | 252 € | 42 € | - € | |
| 57,6 | >=96% | 30% | | | 189 € | 180 € | 162 € | 144 € | 108 € | 18 € | - € | |
| 57,0 | >=95% | 10% | | | 63 € | 60 € | 54 € | 48 € | 36 € | 6 € | - € | |
| < 57 | <95% | | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | |

| TEAM LEADER | | | | <= | % mal | =0% | <=1% | <=1,5% | <=3% | <=4,5% | <=5% | >5% |
|----------------|----------|------------------|----------------|-------|-------------------------|-------|-------|--------|------|--------|------|-----|
| | | | | | % Premio malattia | 105% | 100% | 90% | 80% | 60% | 10% | 0% |
| indice 60 | % Obbtv. | valore premio | Extra bonus | 800 € | | | | | | | | |
| 63,0 | >=105% | 100% | | 840 € | 800 € | 720 € | 640 € | 480 € | 80 € | - € | | |
| 60,0 | >=100% | 90% | | 756 € | 720 € | 648 € | 576 € | 432 € | 72 € | - € | | |
| 58,8 | >=98% | 70% | | 588 € | 560 € | 504 € | 448 € | 336 € | 56 € | - € | | |
| 57,6 | >=96% | 30% | | 252 € | 240 € | 216 € | 192 € | 144 € | 24 € | - € | | |
| 57,0 | >=95% | 10% | | 84 € | 80 € | 72 € | 64 € | 48 € | 8 € | - € | | |
| < 57 | <95% | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |

3. Indice di Qualità di Commessa e indice di Assenteismo per malaFa individuale (Parametri di produFvità)

Per le sole commesse retribuite dalla Committenza ad ora lavorata (Iliad e Lavazza), il PDR destinato agli operatori telefonici ed ai team leader, sarà determinato in funzione dell'Indice di Qualità di Commessa. Anche in questo caso l'indice di assenza per malattia costituisce un moltiplicatore del premio maturato secondo l'indice qualitativo di commessa.

L'Indice di Qualità aziendale viene calcolato sulla base dei KPI definiti nei contratti con ciascun Cliente. Per determinarlo, viene effettuata un'analisi contrattuale che identifica tutti gli indicatori di performance rilevanti. A ciascun KPI viene assegnata una soglia di riferimento, che rappresenta il target minimo richiesto dal cliente. Per garantire una valutazione oggettiva e comparabile, viene adottata una scala di misurazione che tiene conto delle richieste del committente. Ogni KPI ha un peso specifico, assegnato in funzione della sua importanza strategica per il cliente, in modo da riflettere con maggiore precisione il reale impatto dei diversi parametri sulla qualità complessiva del servizio.

I KPI di riferimento, variabili da committente a committente sono: : (Livello di Servizio; First Call Resolution; Resolution Rate; Tempo Medio di Conversazione; Net Promoter Score)

+

| LAVAZZA Team | | | | <= | % mal | =0% | <=1% | <=1,5% | <=3% | <=4,5% | <=5% | >5% |
|-----------------|----------|---------------|-------------|-------|-------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|------|-----|
| | | | | 600 € | % Premio malattia | 105% | 100% | 90% | 80% | 60% | 10% | 0% |
| indice Q | % Obbtv. | valore premio | Extra bonus | | | | | | | | | |
| 6,83 | >=105% | 100% | | | 630 € | 600 € | 540 € | 480 € | 360 € | 60 € | - € | |
| 6,50 | >=100% | 90% | | | 567 € | 540 € | 486 € | 432 € | 324 € | 54 € | - € | |
| 6,37 | >=98% | 70% | | | 441 € | 420 € | 378 € | 336 € | 252 € | 42 € | - € | |
| 6,24 | >=96% | 20% | | | 126 € | 120 € | 108 € | 96 € | 72 € | 12 € | - € | |
| < 6,24 | <96 | 0% | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | |

| LAVAZZA TL | | | | <= | % mal | =0% | <=1% | <=1,5% | <=3% | <=4,5% | <=5% | >5% |
|---------------|----------|---------------|-------------|-------|-------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|------|-----|
| | | | | 800 € | % Premio malattia | 105% | 100% | 90% | 80% | 60% | 10% | 0% |
| indice Q | % Obbtv. | valore premio | Extra bonus | | | | | | | | | |
| 6,83 | >=105% | 100% | | | 840€ | 800 € | 720 € | 640 € | 480 € | 80 € | - € | |
| 6,50 | >=100% | 90% | | | 756€ | 720 € | 648 € | 576 € | 432 € | 72 € | - € | |
| 6,37 | >=98% | 70% | | | 588€ | 560 € | 504 € | 448 € | 336 € | 56 € | - € | |
| 6,24 | >=96% | 20% | | | 168€ | 160 € | 144 € | 128 € | 96 € | 16 € | - € | |
| < 6,24 | <96% | 0% | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | |

| ILIAD - Team | | | | <= | % mal | =0% | <=1% | <=1,5% | <=3% | <=4,5% | <=5% | >5% |
|--------------|----------|---------------|-------------|-------|-------------------|-------|-------|--------|-------|--------|------|-----|
| | | | | 600 € | % Premio malattia | 105% | 100% | 90% | 80% | 60% | 10% | 0% |
| indice Q | % Obbtv. | valore premio | Extra bonus | | | | | | | | | |
| 6,83 | >=105% | 100% | | | 630 € | 600 € | 540 € | 480 € | 360 € | 60 € | - € | |
| 6,50 | >=100% | 90% | | | 567 € | 540 € | 486 € | 432 € | 324 € | 54 € | - € | |
| 6,37 | >=98% | 70% | | | 441 € | 420 € | 378 € | 336 € | 252 € | 42 € | - € | |
| 6,24 | >=96% | 20% | | | 126 € | 120 € | 108 € | 96 € | 72 € | 12 € | - € | |
| <6,24 | <96 % | 0% | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | |

| ILIAD - TL | | | | <= | % mal | =0% | <=1% | <=1,5% | <=3% | <=4,5% | <=5% | >5% |
|------------|----------|---------------|-------------|-------|-------------------|-------|-------|--------|-------|--------|------|-----|
| | | | | 800 € | % Premio malattia | 105% | 100% | 90% | 80% | 60% | 10% | 0% |
| indice Q | % Obbtv. | valore premio | Extra bonus | | | | | | | | | |
| 6,83 | >=105% | 100% | | | 840 € | 800 € | 720 € | 640 € | 480 € | 80 € | - € | |
| 6,50 | >=100% | 90% | | | 756 € | 720 € | 648 € | 576 € | 432 € | 72 € | - € | |
| 6,37 | >=98% | 70% | | | 588 € | 560 € | 504 € | 448 € | 336 € | 56 € | - € | |
| 6,24 | >=96% | 20% | | | 168 € | 160 € | 144 € | 128 € | 96 € | 16 € | - € | |
| <6,24 | <96 % | 0% | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | |

3. Extra bonus Indice operativo di Team e indice qualitativo di commessa

Il raggiungimento di un over performance dell'indice operativo di Team o dell'indice qualitativo della commessa e un tasso di malattia individuale minore o uguale al benchmark aziendale fissato del 5% da accesso ad un extra bonus massimo di euro 200 da riparametrare in base al profilo orario contrattuale del dipendente.

| % Obbtv. | valore premio | Extra bonus |
|----------|---------------|-------------|
| >=120% | 100% | 200 € |
| >=110% | 100% | 100 € |

4. Importo del Premio

L'ammontare previsto nel caso di raggiungimento del target massimo degli obiettivi previsti sulle tre piste di incentivazione è di 830 €/FTE per gli operatori e di 1040 €/FTE per i Team Leader

La maturazione dell'extra bonus porta il valore massimo del premio erogabile a 1.030 €/FTE per gli operatori ed a 1240 €/FTE per i TL.

Il premio, calcolato sulla base del livello di raggiungimento dei parametri stabiliti, verrà erogato tramite il sistema di *welfare* aziendale.

Considerati i vantaggi emersi nel confronto, circa l'erogazione del premio sotto forma di *welfare*, in considerazione della normativa vigente, le parti si incontreranno per determinare forme e modalità di pagamento in relazione alla legislazione in vigore.

Questa modalità consente di usufruire del premio in un'ottica vantaggiosa beneficiando delle agevolazioni fiscali previste dalla normativa vigente ed accedendo ad un ampio ventaglio di servizi dedicati al benessere individuale e familiare.

5. Criteri di erogazione del Premio di risultato

Il Premio di Risultato, così come definito, sarà erogato a tutto il personale del CCNL Telecomunicazioni 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.

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 indeterminato 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).

Qualora si riscontrassero i casi elencati al comma 5 dell'art. 56 del CCNL telecomunicazioni, in relazione a mancato pagamento dell'EGR, il Premio di risultato non sarà pagato.

Per il personale a tempo indeterminato impiegato su attività dove non è possibile definire un indice operativo di team o un indice qualitativo di commessa (Aziende Sanitarie; Asp Cosenza, Ats Sardegna,) nonché per i dipendenti afferenti alle aree di staff diretto che non percepiscono Mbo (Management By Objectives), verrà

riconosciuto l'EGR secondo le modalità previste all'art. 56 del CCNL TLC erogato in modalità welfare sulla piattaforma aziendale.

Il Premio di Risultato viene calcolato su base annua.

Le parti hanno inteso definire l'importo del Premio di Risultato in senso onnicomprensivo, ciò 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.

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 alla disciplina attualmente vigente in materia di regime fiscale agevolato, in particolare all'art. 1 commi da 182 a 189 della legge 208/2015 e ss.mm.ii., all'art. 1 comma 385 legge 207/2024 ed al DM 25.3.2016 del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, nei limiti e alle condizioni previste dalla predetta disciplina.

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 10 gennaio 2014 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.

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, UILCOM UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI.

Letto, confermato e sottoscritto

Covisian S.p.A.

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI