

Verbale di Accordo PDR 2026

In data 9 luglio 2026 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, Salvatore Capone per la UILFPC UIL, Luigi Le Pera per la UGL- TELECOMUNICAZIONI, le Segreterie Territoriali e le RSU 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 (di seguito per brevità PDR). L'obiettivo è incrementare la produttività, l'efficienza e la redditività aziendale.

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, Nexteria, Medicx,) con CCNL Telecomunicazioni.

Tale premio verrà determinato sulla base di 3 parametri:

- Indice di performance di Team (qualitativi e quantitativi);
- Indice di presenza;
- Indice di redditività: EBITDA

Il periodo preso in considerazione per il PDR sarà il secondo semestre del 2026 (01.07.2026 – 31.12.2026). Relativamente alla pista di cui al punto 3 che segue, il periodo di riferimento è dal 10.07.2026 al 31.12.2026.

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 2026, con erogazione nel cedolino del 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 (indici di performance di Team qualitativi/quantitativi; indice di presenza; indice di redditività Ebitda 2026). Si precisa che le prime 2 piste sono indipendenti tra di loro e che pertanto concorrono congiuntamente o disgiuntamente al Premio di Risultato. Il parametro di redditività aziendale (EBITDA) dell'anno 2026 funge da cancello di accesso, come in dettaglio specificato al paragrafo 4 "EBITDA aziendale (indice di redditività)". Tutti i valori sono calcolati in FTE, pertanto, saranno da riparametrare in funzione della % part-time.

1. **Indice di produttività di Team (Parametro di produttività)**

Una quota parte del Premio di risultato, destinato agli operatori telefonici ed ai Team leader, sarà erogata in proporzione al contributo espresso nella determinazione dell'indice operativo di Team.

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 2.)

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.

Tutti gli importi sotto riportati sono da ridurre del 30% che verrà erogato come indicato nel paragrafo "struttura del premio di risultato"

TABELLA OPERATORE

		€ 400	
		60%	€ 240
indice 60	% Obiettivi Indice 60	valore premio	valore pista indice
63,0	>=105%	100%	240 €
60,0	>=100%	90%	216 €
58,8	>=98%	70%	168 €
57,6	>=96%	30%	72 €
57,0	>=95%	10%	24 €
< 57	<95%	0%	- €

TABELLA T. LEADER

		€ 500	
		60%	€ 300
indice 60	% Obiettivi Indice 60	valore premio	valore pista indice
63,0	>=105%	100%	300 €
60,0	>=100%	90%	270 €
58,8	>=98%	70%	210 €
57,6	>=96%	30%	90 €
57,0	>=95%	10%	30 €
< 57	<95%	0%	- €

2. Indice di Qualità del Team (Parametri di produttività)

Per la sola commessa retribuita dalla Committenza ad ora lavorata (Lavazza), il PDR destinato agli operatori telefonici ed ai Team Leader, sarà determinato in funzione dell'Indice di Qualità del Team.

L'Indice di Qualità aziendale viene calcolato sulla base dei KPI definiti nei contratti con il 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.

TABELLA OPERATORE LAVAZZA

			€ 400	
			60%	€ 240
indice 60	indice Q	% Obiettivi Indice 60	valore premio	valore pista indice
63,0	6,83	>=105%	100%	240 €
60,0	6,50	>=100%	90%	216 €
58,8	6,37	>=98%	70%	168 €
57,6	6,24	>=96%	20%	48 €
57,0	< 6,24	<96%	0%	- €

**TABELLA T.
LEADER LAVAZZA**

			€ 500	
			60%	€ 300
indice 60	indice Q	% Obiettivi Indice 60	valore premio	valore pista indice
63,0	6,83	>=105%	100%	300 €
60,0	6,50	>=100%	90%	270 €
58,8	6,37	>=98%	70%	210 €
57,6	6,24	>=96%	20%	60 €
57,0	< 6,24	<96%	0%	- €

3. Indice di presenza

L'indicatore di presenza misurerà l'incidenza delle giornate lavorate dal singolo dipendente rispetto alle assenze dal servizio a titolo di malattia, nell'obiettivo comune delle parti di migliorare il tasso di presenza in azienda. Il target di riferimento di tale indice è fissato al 4,5%.

Sono quindi escluse dal target le seguenti causali:

- Allattamento
- Infortunio
- Maternità obbligatoria
- Maternità Facoltativa

- Ricovero Ospedaliero
- Primo certificato di malattia post ricovero (senza soluzione di continuità)
- Permesso malattia Figlio
- Congedo straordinario
- Permesso Lex 104
- Permesso donazione sangue
- Day Hospital
- Malattie oncologiche e terapie salvavita

Una performance migliorativa rispetto al target del 4,5% darà luogo alla erogazione del premio, secondo la seguente tabella.

OPERATORE

40%		160 €
% Premio malattia	valore premio	valore pista malattia
=0%	100%	160 €
<=1%	80%	128 €
<=1,5%	60%	96 €
<=3%	50%	80 €
<=4,5%	30%	48 €
>4,5%	0%	- €

TEAM LEADER

40%		200 €
% Premio malattia	valore premio	valore pista malattia
=0%	100%	200 €
<=1%	80%	160 €
<=1,5%	60%	120 €
<=3%	50%	100 €
<=4,5%	30%	60 €
>4.5%	0%	- €

4. EBITDA aziendale (indice di redditività)

L'Azienda garantirà a ciascun lavoratore il 30% del premio massimo stanziato, considerando la sommatoria tra indice di performance e indice di presenza, indipendentemente dal raggiungimento dell'EBITDA e dal raggiungimento dei summenzionati indici di cui ai punti 1. 2. e 3 del presente accordo.

Il restante 70% del Premio stanziato è legato al raggiungimento di una delle soglie percentuali di EBITDA, che funge da cancello di accesso alle piste degli indici di performance e di presenza, e, pertanto, al dipendente sarà corrisposta la relativa percentuale del premio maturato (come indicato nella tabella a seguire), sulla base degli indici di performance e di presenza raggiunti dal lavoratore.

EBITDA %	% PREMIO
<11,6 %	0%
>=11,6%	25%
>=12,1%	50%
>=12,6%	75%
>=13,0%	100%
>=13,4%	120%

5. Importo del Premio

L'ammontare previsto nel caso di raggiungimento del target massimo degli obiettivi previsti sulle tre piste di incentivazione è di 400 €/FTE per gli operatori e di 500 €/FTE per i Team Leader.

A norma dell'art. 1 comma 184 della Legge 208-2015 e successive modifiche ed integrazioni, in forza del quale i premi di risultato possono essere fruiti, in tutto o in parte, attraverso servizi di welfare, previsti dalla normativa di legge, le Parti concordano che i lavoratori interessati, fermo restando i requisiti di legge, potranno convertire tutto il premio spettante in welfare. A tal fine, è attivato un portale welfare, già noto ai dipendenti, attraverso cui i lavoratori potranno scegliere i vari beni e servizi proposti. Al fine di incentivare la conversione del Premio di risultato in welfare, l'Azienda, a fronte di tale scelta, erogherà, sul 70% del premio legato alle soglie EBITDA, un maggiore contributo, pari al 10%, al Lavoratore che deciderà di convertire la totalità del premio.

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.

6. 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 (es. sportellisti Aziende Sanitarie), 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.

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 un Osservatorio sul Premio di Risultato composto da nr. 3 referenti di parte aziendali e nr. 2 referenti sindacali per ciascuna sigla, al fine di monitorare l'andamento di tale intesa. Le parti concordano che l'Osservatorio si riunirà nella seconda di settimana di settembre 2026 e con cadenza bimestrale.

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 e le RSU di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI.

Milano, 09.07.2026

COVISIAN S.P.A.

SLC-CGIL

FISTEL CISL

UILFPC UIL

UGL- TELECOMUNICAZIONI

LE RSU DI COVISIAN