

## CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE

Il giorno 11 maggio 2021, telematicamente, si sono incontrati:

- La società Koinè srl rappresentata dal dott. Simone Cason (di seguito anche l' "Azienda")
- per la parte sindacale
  - o SLC-CGIL
  - o FISTEL-CISL
  - o UIL-UILCOM
  - o Le RSA delle sedi di Maerne (VE) e Padova (PD)

Premesso che:

- 1 L'accordo aziendale siglato il 4 luglio 2018 è scaduto il 31/12/2020;
- 2 La pandemia, ancora in corso, ha costretto l'azienda a riorganizzare il lavoro per la tutela della salute dei lavoratori ed il rispetto delle linee guida sulla sicurezza in termini di prestazione dell'attività lavorativa da casa e modifica degli spazi aziendali oltre ad aver influito negativamente sul bilancio della società;
- 3 Negli ultimi anni la marginalità si è ridotta in modo significativo e le condizioni richieste per le gare di appalto sono sempre più stringenti e penalizzanti per l'azienda;
- 4 L'azienda ha avviato già dal 2018 un ambizioso percorso di cambiamento e rafforzamento della struttura patrimoniale e finanziaria e di crescita professionale dei dipendenti che non si è ancora concluso e necessita di essere monitorato e migliorato;
- 5 Le OOSS hanno manifestato la necessità di regolamentare lo smart working;
- 6 Le parti concordano nella necessità di addivenire ad un accordo in tema di controllo a distanza/registrazioni delle telefonate;
- 7 L'azienda chiede di regolamentare la fruizione e lo smaltimento di ferie e ROL.

Tutto ciò premesso, le Parti concordano quanto segue:

### **Validità e decorrenza**

Il presente accordo ha validità dalla data di firma al 31/12/2023 per tutti i lavoratori di Koinè srl aventi sede a Padova e Maerne (VE) e quelli somministrati con servizio presso queste sedi.

L'accordo potrà venir disdettato anche anticipatamente, previa comunicazione scritta di almeno 90 giorni.

### **Relazioni Sindacali**

Entro il 30 Aprile di ogni anno (entro il 31 maggio per il 2021), in coerenza con l'art. 1, lettera B) "INFORMAZIONI A LIVELLO AZIENDALE", del vigente CCNL delle Telecomunicazioni, l'azienda si impegna a fornire alle RSU e alle OOS tutta la documentazione inerente le informazioni sulle materie ivi riportate, nonché i dati di bilancio consuntivi e preventivi.

Qualora dovessero successivamente intervenire modifiche significative dei programmi aziendali sulle materie oggetto di informazione, saranno forniti ulteriori aggiornamenti.

Verranno concessa due ore annue di assemblea retribuita sul tema "Ambiente&Sicurezza" aggiuntive a quanto previsto dalla legge.

### **Trasferte**

Per tutti gli spostamenti tra le varie sedi del Gruppo HCI e/o presso le sedi dei Committenti, oltre al rimborso, se necessario, delle spese vive di viaggio, vitto e alloggio, verrà corrisposta un'indennità di € 7,00 per ogni ora di viaggio e frazione di 15 minuti, effettuata al di fuori del normale orario di lavoro, fino ad un massimo di € 42,00/die.

Nel regolamento aziendale sono indicate le modalità di registrazione delle ore viaggi extra orario di lavoro, la cui verifica sarà demandata al coordinatore di Servizio che ha organizzato e autorizzato le diverse trasferte.

Le parti si danno atto che fintantoché non verrà definita la nuova sede che precedentemente era Padova, ai lavoratori che dovranno recarsi presso gli uffici di Maerne verrà corrisposto il trattamento di trasferta di cui sopra.

### **Sviluppo Professionale**

In merito a quanto previsto dall'articolo 23 del vigente CCNL, i criteri di impiego e mobilità professionale dei lavoratori sono tutti attuati valorizzando l'utilizzo dei medesimi, oltre che in tutti i compiti principali ed accessori relativi alla propria attività, anche in compiti professionalmente analoghi o complementari ad altre attività del settore operativo di appartenenza.

La professionalità delle risorse è riconosciuta, in relazione alla crescente completezza dei contenuti espressi, alla complessità della commessa e alla polifunzionalità trasversale su più commesse, mediante l'assegnazione al livello superiore, fermo restando che tale assegnazione non riveste carattere di automatismo e non comporta necessariamente un cambiamento delle attività. Annualmente, entro il mese di aprile, sarà previsto un feed back individuale sulle competenze e la crescita dell'operatore di cui si rilascerà evidenza scritta e che sarà concordato con l'operatore stesso.

I criteri di valutazione, in via esemplificativa, dovranno riguardare, complessivamente, sia aspetti soggettivi delle competenze, capacità e formazione dell'operatore, sia la complessità dell'attività svolta, sia la polifunzionalità su più commesse e/o attività.

Al termine dell'iter valutativo l'azienda si impegna a valutare come previsto dalla nota verbale dell'art. 23 del CCNL, a riconoscere il 4° livello ad almeno il 10% degli operatori con anzianità superiore, nel 3° livello, di 48 mesi e le ultime due valutazioni positive in tal senso.

Il personale che ricoprirà il ruolo di team leader verrà inquadrato al 4° livello dopo massimo 18 mesi di effettivo servizio come team leader (malattie superiori ai 15 giorni e congedi non verranno conteggiati per il raggiungimento dei 18 mesi).

Resta inteso che tale percorsi di crescita riguarda anche i lavoratori che eseguono la loro prestazione in lavoro agile e che verranno seguiti oltre che nella formazione tradizionale in aula, anche attraverso affiancamenti, ascolto in doppia cuffia, condivisione informazioni, dati, processi e schermate.

#### NOTA A VERBALE

Per il 2021 il feed back individuale sarà svolta entro il mese di novembre 2021. Le parti si danno atto di incontrarsi entro la fine del 2021 per confrontarsi sullo stato dell'arte dello strumento.

#### **Formazione**

Alla luce dell'evoluzione tecnologica, dei notevoli mutamenti delle applicazioni gestionali delle procedure operative richieste dal committente, tra cui la necessità del miglioramento nella qualità del servizio offerto, e il lavoro da remoto le Parti concordano che nell'arco dei prossimi 12 mesi:

- a) Ogni lavoratore sarà dotato di una scheda individuale dei percorsi formativi con evidenziazione dei fabbisogni che sarà discussa e approvata anche dal lavoratore in sede di valutazione dello stesso;
- b) Sarà prevista una formazione annuale per singolo lavoratore, non inferiore alle 10 ore d'aula (anche on line);
- c) Le parti si impegnano ad una verifica costante dei processi formativi, prevedendo almeno due sessioni informative annue in cui l'azienda fornirà i dati preventivi e consuntivi, relativi alle ore di formazione effettuata e alle risorse coinvolte, disaggregati per materia e tipologia di costo; entro il mese di dicembre di ogni anno le RSU e la direzione aziendale valuteranno le attività formative;
- d) L'istituzione di una figura che sarà chiamata "specialista della formazione", a cui gli operatori possono rivolgersi, secondo modalità che verranno condivise tra Direzione e RSA/RSU, come unico riferimento, per supporto alle proprie attività di tipo tecnico, formative, sulla comunicazione o legate ad informative aziendali, che saranno gestite tramite il team leader di riferimento;
- e) Nel caso di attività formativa su commesse già esistenti che necessitino un aumento degli addetti verrà data informativa a tutti i lavoratori e verranno prese in considerazione eventuali candidature;

#### **Orario di lavoro**

L'orario di lavoro viene distribuito su cinque giorni settimanali dal lunedì al venerdì.

Per particolari commesse, a rotazione, i lavoratori presteranno servizio anche nella giornata di sabato, usufruendo del Libero Lavorativo, in via anticipata, nel corso della settimana.

Tale programmazione dovrà avvenire contestualmente alla pubblicazione della turnistica.

Per specifiche oggettive esigenze, non programmabili, l'azienda potrà richiedere la disponibilità del lavoro straordinario al sabato, su base volontaria.

### **Flessibilità dell'orario di lavoro**

In caso di variazioni dell'orario di lavoro giornaliero o settimanale legato a specifiche richieste del committente, le OO.SS. e le RSA/RSU saranno avvisate con 72 ore di anticipo.

### **Maggiorazione Turno disagiato**

Viene definito come turno disagiato per il personale con orario flex, la fascia oraria che va dalle 19 alle 22 dal lunedì al venerdì e dalle 14 alle 18 il sabato. Per ogni ora di turno disagiato sarà corrisposta una maggiorazione della paga oraria, calcolata sul lordo composta da minimo contrattuale di categoria, ERS, sovraindennità ad personam, aumenti periodici di anzianità ed ex indennità di contingenza, pari all'8%

Tale istituto ha l'obiettivo di incentivare i cambi turno giornalieri e i cambi orari a copertura delle fasce orarie disagiate integrando un aumento di produttività.

### **Recepimento normativa**

Le parti si danno atto di recepire la normativa in tema molestie e violenze sui luoghi di lavoro, congedi parentali, congedo matrimoniale e unioni civili.

### **Premio di risultato**

Le parti entro il 30 giugno si impegnano ad incontrarsi per definire i meccanismi di uno specifico Premio di Risultato ipotizzabile per il triennio 2021/2023 convertibile In welfare secondo l'allegato n. 1.

Per l'anno 2020, sebbene non sia previsto il premio di risultato e non ci siano i presupposti per il riconoscimento dell'elemento di garanzia previsto dall'art. 56 del CCNL, l'azienda, considerati gli sforzi del personale che per far fronte al periodo di pandemia ha anche messo a disposizione risorse informatiche di proprietà, riconosce al personale un fringe benefit di 180,00 € riproporzionati alla percentuale PT e calcolato con le stesse modalità della retribuzione supplementare, da erogarsi con il mese di Giugno 2021.

### **Sistema Incentivi Commerciali per Commessa**

L'Azienda per agevolare l'incremento della produzione commerciale sull'attività svolta per particolari Commesse, come ad esempio la commessa Hera, ha attivato un sistema di incentivazione commerciale collegato al traffico inbound.

### **Bacheca aziendale elettronica**

Premesso che il diritto di affissione è regolato dall'art. 25 legge 300/70, come previsto dall'art. 11 del CCNL delle telecomunicazioni si istituirà l'utilizzo di una bacheca sindacale nella intranet aziendale "Moodle".

### **Smonetizzazione festività**

I giorni festivi di cui all'art. 28 , comma 2, A) e B) del CCNL e la giornata del 4 novembre potranno essere smonetizzati, su richiesta del lavoratore, dando origine ad una ulteriore giornata di permesso retribuito da godersi entro il 31/12 dell'anno di maturazione. Il dipendente dovrà comunicare entro il 31 gennaio di ogni anno se intenda godere del giorno di permesso aggiuntivo, altrimenti il ventiseiesimo sarà correttamente pagato con le competenze del mese.

### **Santo Patrono**

In alternativa alla fruizione della giornata festiva del Santo Patrono (concordata per il lunedì successivo alla prima domenica di ottobre), i lavoratori, entro il 31 gennaio di ogni anno, potranno optare per la scelta del trattamento economico di 1/26 dello stipendio mensile oppure di usufruire di un permesso retribuito individuale di una giornata intera da fruirsi entro l'anno di maturazione.

In caso di scelta del trattamento economico, la festività verrà retribuita con le competenze del mese di Ottobre.

Non potranno optare di sostituire il trattamento economico con un giorno di permesso i lavoratori che alla fine del mese di gennaio abbiano ancora residui di ferie o ROL dell'anno precedente.

### **Permessi individuali (ROL, Ex-Festività)**

Si conferma la possibilità di usufruire dei permessi individuali retribuiti (ROL e Ex Festività) in frazioni minimo di 15 minuti. Il diniego del permesso dovrà sempre essere motivato.

### **Ferie**

Dal 1 gennaio 2022 al fine di garantire il corretto adempimento delle disposizioni di legge e di conciliare le esigenze di recupero delle energie psico-fisiche del lavoratore con quelle produttive dell'azienda, le parti concordano quanto segue:

- PERIODO ESTIVO: entro il 15 Marzo il lavoratore presenterà richiesta di almeno 2 settimane, preferibilmente continuative di ferie entro il mese di settembre. La richiesta verrà approvata entro il 15 aprile.
- PERIODO INVERNALE: entro il 15 Settembre il lavoratore presenterà richiesta del restante montante annuale di ferie da usufruirsi entro Dicembre. La richiesta verrà approvata entro il 15 di ottobre.

Se entro il 15 settembre, alla chiusura delle richieste di ferie del periodo invernale il dipendente non avrà pianificato tutte e 4 le settimane dell'anno, l'azienda incontrerà il dipendente per definire la quarta settimana.

La programmazione delle ferie nel periodo estivo e nel periodo invernale, dovrà prevedere anche una seconda scelta. Al di fuori di tali periodi le ferie programmate per giornate singole o comunque inferiori alla settimana saranno approvate entro sette giorni dalla richiesta, in caso di mancata comunicazione da parte dell'azienda le ferie si intendono confermate. In caso il periodo si riferisca ad una settimana intera o più le ferie saranno approvate entro quindici giorni dalla richiesta e sarà sempre valevole il silenzio assenso.

Regolamento per la turnazione delle ferie nei periodi estivi ed invernali:

nel caso in cui non sia possibile soddisfare la prima scelta del lavoratore sarà valutata la seconda opzione. Nel caso in cui non possano essere accordati entrambi i periodi l'azienda e lavoratore concorderanno un periodo alternativo.

Per una maggiore equità nella fruizione delle ferie si conviene di utilizzare il seguente criterio a punti, che consenta a chi consegue un punteggio più alto, di essere agevolato l'anno successivo nell'approvazione delle ferie (il riferimento sarà relativo sempre al medesimo periodo):

- Accoglimento del primo periodo richiesto = 1 punto
- Accoglimento del secondo periodo richiesto = 2 punti
- Accoglimento parziale = 3 punti
- Accoglimento concordato diverso da entrambi i periodi = 4 punti
- Accoglimento dell'eventuale settimana aggiuntiva = 0 punti

Per quanto riguarda il 2021 per le ferie invernali si applica quanto sopra, per quelle estive non ancora programmate la scadenza sarà il 15 maggio con approvazione entro il 10 maggio.

**ROL**

In ordine ai permessi previsti dall'articolo 26 del CCNL delle TLC, le parti confermano la natura dell'istituto di effettiva riduzione dell'orario di lavoro contrattuale.

In coerenza con tale natura le parti convengono che i permessi ex art. 26 e art. 28 del CCNL TLC (di seguito ROL) debbano essere fruiti dai lavoratori entro l'anno di maturazione, tenendo conto della conciliazione delle esigenze personali dei lavoratori con quelle aziendali.

A questo riguardo le parti concordano che ai fini di agevolare la fruizione di detti permessi, relativi all'anno di maturazione, i lavoratori in tutte le strutture aziendali dovranno presentare entro l'ultimo giorno lavorativo del mese di febbraio una pianificazione dei permessi pari almeno al 50% della spettanza relativa all'anno di riferimento e inderogabilmente entro l'ultimo giorno lavorativo del mese di ottobre la pianificazione della spettanza residuale di detti permessi.

Le approvazioni delle giornate di ROL dovranno avvenire entro 3 giorni dalla richiesta o comunque 30 giorni prima della data di permesso. Nel caso di mancata risposta si considereranno accolte.

I permessi per visite mediche sono disciplinati dal regolamento aziendale.

Ferie e ROL non fruiti:

Le parti concordano che l'Azienda, in caso di eccezionali residui di ferie e ROL alla fine dell'anno di maturazione e che il lavoratore non programmi e fruisca entro la fine del mese di marzo dell'anno

successivo, ne disporrà la collocazione entro il 30 giugno - anche con riduzione dell'orario giornaliero di lavoro nel caso delle ROL - ma comunque proponendo almeno una scelta al lavoratore. Nel caso in cui, al lavoratore con residui, sia stata negata l'autorizzazione per alcune giornate di ferie e ROL nell'anno in corso, allora spetterà al lavoratore disporre dei residui entro il 30 giugno eventualmente con una rosa di due possibilità e l'Azienda non potrà negare il godimento in uno dei due periodi indicati.

La presente disposizione è valevole per le ROL e ferie cominciate a maturare dal 2022; le ferie e le ROL maturate nel 2020 e 2021 dovranno essere smaltite entro fine giugno 2022.

#### Ferie e permessi solidali:

La cessione delle "ferie e riposi solidali" è uno strumento introdotto dal D. Lgs. 151/2015 che, all'articolo 24 prevede espressamente che "fermi restando i diritti di cui al D. Lgs. 8 aprile 2003 n. 66, i lavoratori possono cedere a titolo gratuito i riposi e le ferie da loro maturati ai lavoratori dipendenti dello stesso datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori" e i familiari di 1° grado, "che per le particolari condizioni di salute necessitano di cure costanti, nella misura, alle condizioni e secondo le modalità stabilite dai contratti collettivi stipulati dalle associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale applicabili al rapporto di lavoro".

Le Parti condividono:

- 1) Lo strumento della cessione delle ferie e permessi c.d. solidali valorizza il "patrimonio" individuale del lavoratore rappresentato da ferie e permessi non goduti per favorire la solidarietà collettiva tra i dipendenti della stessa Società;
- 2) La volontà di introdurre tale istituto in azienda, attraverso l'avvio di una fase sperimentale, delineando di seguito le condizioni minime perché si possa realizzare;
- 3) La cessione è effettuata esclusivamente su base volontaria ed a titolo gratuito e riguarda le quote di permessi e ferie aggiuntive già maturati per i quali non sia stata già versata la contribuzione previdenziale;
- 4) Il lavoratore fruitore dovrà aver prima utilizzato tutti gli istituti e contrattuali previsti;
- 5) Le quote di ferie e permessi cedute sono valorizzati sulla base della retribuzione goduta dal lavoratore cedente al momento della cessione; la massa monetaria così determinata sarà divisa per la retribuzione oraria del lavoratore fruitore dei permessi al fine di quantificare il numero di ore di permesso a cui avrà diritto;
- 6) Le ore sono cedute al valore lordo nominale in quanto la contribuzione e la tassazione saranno applicate sulle ore di permesso che saranno effettivamente fruiti.

Le linee guida di utilizzo saranno le seguenti:

- 1) i lavoratori che desiderano donare ferie e permessi solidali possono farlo compilando la modulistica appositamente predisposta, da consegnare all'ufficio personale preposto, indicando il numero di giorni e/o di ore che si intendono cedere;
- 2) in caso di cessione di ferie e permessi, alle condizioni sopra richiamate, l'Azienda contribuirà per un numero pari alla metà delle quote cedute;
- 3) la fruizione è consentita fino alla risoluzione documentata della problematica che ha determinato la situazione di grave necessità;
- 4) le richieste presentate di utilizzo di ferie e permessi solidali saranno di volta in volta rese note a tutto il personale mediante specifiche comunicazioni da parte aziendale in cui sarà garantito l'anonimato del dipendente che ne ha fatto richiesta;
- 5) l'Azienda si impegna a garantire altresì l'anonimato dei lavoratori cedenti e assicura che le operazioni di raccolta delle dichiarazioni di donazione e quelle di assegnazione delle ferie e permessi solidali avvengano nel pieno rispetto della normativa sulla privacy;

- 6) le ore non fruite resteranno nella disponibilità per tutto il periodo di vigenza del presente accordo, le Parti, entro due mesi dalla scadenza si incontreranno per definire cosa fare con l'eventuale residuo.

**Registrazione telefonate e sistema qualità**

Per quanto riguarda il sistema qualità e la disciplina delle registrazioni delle telefonate di rimanda all'allegato n. 2 del presente accordo.

**Lavoro Agile**

Le Parti hanno condiviso la necessità di addivenire ad un accordo prima del termine della proroga dell'utilizzo dell'istituto concesso in modo semplificato per il contrasto alla pandemia. Per questa ragione, fino al termine dello stato di emergenza, la gestione del lavoro agile avverrà sulla base di quanto già sperimentato e avvenuto. Al termine dello stato di emergenza si applicherà quanto convenuto nell'allegato n. 3 del presente contratto che ha carattere sperimentale e durata fino al 31/12/2022.

NOTA A VERBALE

Le parti si incontreranno per il recepimento di eventuali accordi migliorativi a fronte del tavolo nazionale CRM-BO, di protocolli nazionali e/o accordi nazionali del gruppo HCI.

Letto, confermato e sottoscritto

Incontro informativo, 11 maggio 2021

KOINE' SRL

\_\_\_\_\_

SLC.-CGIL

\_\_\_\_\_

FISTEL-CISL

\_\_\_\_\_

UIL-UILCOM

\_\_\_\_\_

RSA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_