

IPOTESI DI ACCORDO

Il giorno 17 dicembre 2014

Tra

Acea8cento S.p.A. rappresentata da: Bizzoni, Airoidi, Concezzi, Parri

Assistita da ACEA S.p.A. rappresentata da: Zangrillo, Giglioli, Bauco, Zeppieri

e

Le Organizzazioni Sindacali

FILCTEM/CGIL rappresentata da: Zinanni, Luciani, Pirri, Di Cesare

FLAEI/CISL rappresentata da: Biasini, Giocondi, Buglione, Venanzangeli

UILTEC/UIL rappresentata da: Lupi, Ticconi, Greco, Lucidi, Fuselli

Premesso che

- con intesa sottoscritta in data 03 luglio 2013, le Parti contraenti hanno definito- ai sensi di quanto previsto dagli artt. 5 e 12 del vigente Contratto Collettivo Aziendale per i dipendenti della Società Acea 800 e dall'art. 46 del Contratto Unico Settore Elettrico 18.02.2013 - l'istituto del Premio di Risultato per la Società Acea8cento (impianto normativo e tecnico relativo agli indicatori di produttività/redditività/qualità), nonché le sue modalità di determinazione e corresponsione per il periodo di validità (1.1.2013-31.12.2015);
- In detta intesa le Parti hanno condiviso il principio di monitorare l'aderenza degli indicatori di produttività/qualità al contesto produttivo al fine di consentire una misurazione efficace dei risultati conseguiti, dando corso, ove necessario, ad integrazioni e modifiche del complesso tecnico degli indicatori, per garantire il costante grado di coerenza con l'andamento del business;

Considerato che

- nel corso dell'anno 2014 si sono verificati eventi concretamente riconducibili alla fattispecie di cui in premessa, con particolare riferimento all'ulteriore riduzione del time-out automatico sull'ACW che ha generato un andamento non lineare dei tempi medi di conversazione telefonica e all'internalizzazione di attività prima affidate all'outsourcer;
- in linea con il principio di dinamicità dell'intesa sul Premio di risultato espresso dalle Parti si rende pertanto opportuno procedere ad integrazione e modifica della struttura tecnica degli indicatori di Produttività del Premio;

Bauco

Parri

Zeppieri
Giglioli
CGIL

Pirri

Biasini
Buglione

Venanzangeli

Tenuto conto inoltre che






- Per garantire il principio della non sovrapposizione dei cicli negoziali, date le coincidenti scadenze sia dell'attuale Premio di risultato che dei Contratti collettivi applicati alla Società (CCNL Settore Elettrico e Contratto Collettivo Aziendale per i dipendenti della Società Acea800, entrambi vigenti sino al 31.12.2015), nonché per allineare la durata temporale del Premio di Risultato della Società Acea800 a quello recentemente definito per il gruppo Acea (valevole sino al 31.12.2017), le Parti convengono sull'opportunità di definire sin d'ora la proroga dell'impianto tecnico del PDR Ace800 anche per gli anni 2016 e 2017, fatte salve le modifiche e le integrazioni di seguito specificate;







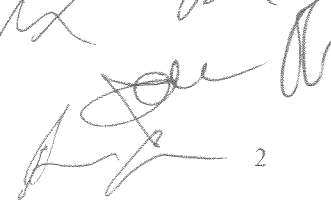
tanto premesso, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente accordo, le Parti convengono quanto segue:

1) PREMIO DI RISULTATO

1. Fermo restando quanto pattuito nel verbale di Accordo 3 luglio 2013, che qui si intende integralmente richiamato, le Parti si danno atto che le modifiche introdotte alle schede dell'impianto tecnico allegato rispondono alle evoluzioni verificatesi nel corso dell'anno 2014 all'interno della Società e determinano modalità di misurazione efficace dei risultati declinati.
2. Nel confermare sostanzialmente la struttura tecnica e normativa del Premio di Risultato, così come disciplinato dal citato Accordo del 03 luglio 2013, ivi compresi criteri e termini di erogazione, le Parti intendono aggiornare, per le ragioni sopra argomentate, alcuni indicatori legati alla produttività/qualità societaria cui è connessa l'erogazione del 70% del valore del Premio, secondo le modalità riportate nelle schede allegate (all.1 e 2) che costituiscono parte integrante del presente verbale;
3. In relazione a quanto declinato nei premessa e considerata, le parti inoltre, fatte salve le modifiche ed integrazioni già qui definite ovvero quelle che si renderanno necessarie nel corso del periodo di vigenza complessivo - e che saranno eventualmente pattuite in specifici incontri tra le stesse -, nel reiterare l'impianto tecnico e normativo del Premio di Risultato, così come disciplinato dall'Accordo del 3 luglio 2013, si danno atto che lo stesso troverà applicazione ed operatività anche per gli anni 2016 e 2017.
4. Le Parti inoltre, in linea con il nuovo sistema di gestione delle risorse del Gruppo ACEA, ritengono opportuno introdurre – ad integrazione dei Fattori di Reddittività e Produttività/Qualità già definiti (punti 1.3 e 1.4 V.A. 03.7.2013) un ulteriore parametro cui correlare l'erogazione del Premio, costituito dal "**Fattore di Valutazione Individuale**" che apprezza la valutazione del singolo, in via gerarchica e con riguardo all'anno di riferimento, del grado di possesso delle competenze di ruolo, del grado di conformità del comportamento al sistema valoriale adottato dal Gruppo e del contegno organizzativo espresso nel raggiungimento dei risultati prefissati ed attesi (vedi scheda allegato 2)
La valutazione del fattore sarà espressa attraverso un grading (alto/medio/basso) che determinerà il relativo pay-out rispetto al valore della massa salariale teorica di PdR – riferita alle quote di reddittività e produttività/qualità - da erogare nell'anno di riferimento.
Il posizionamento sulla scala di valutazione individuale determinerà incrementi o decrementi della suddetta massa salariale in un range (min/max) secondo il seguente schema di periodo:

anno 2015	-4% (min)	+7% (max)
anno 2016	-4% (min)	+15% (max)
anno 2017	-8% (min)	+25% (max)








2

Le Parti convengono che, per il solo anno 2015, il posizionamento sulla scala di valutazione individuale nel grading "basso" non avrà alcun effetto ai fini retributivi.

Le Parti pattuiscono altresì che rimarrà escluso dal campo di applicazione del Fattore Valutazione Individuale il personale Quadro già inserito in sistemi di valutazione ed incentivazione individuale quali MBO.

5. Relativamente alla massa salariale erogabile, fermo l'ammontare di quanto già definito a tutto il 2015, ivi compresi criteri e modalità di erogazione di cui al verbale 03.7.2013, le Parti concordano i seguenti importi lordi pro-capite che non tengono conto del valore incrementale/decrementale derivante dall'applicazione del fattore di valutazione individuale, secondo quanto precisato al punto 4;

per l'anno 2016, l'importo di euro 1400,00 (millequattrocento/00) pro capite

per l'anno 2017, l'importo di euro 1480,00 (millequattrocentottanta/00) pro capite

6. A conferma di quanto già definito nelle Intese di Gruppo del 28 luglio e del 27 ottobre/27 novembre 2014, le Parti confermano di aver dato attuazione – relativamente al personale della Società cui risulta applicato il CCNL Elettrico 18.2.2013 - alle previsioni di cui al "Protocollo per la competitività e lo sviluppo delle aziende elettriche" – Verbale di accordo sull'incremento retributivo punto 2. Produttività") per gli anni 2014 e 2015.

In tal senso, la massa salariale erogabile del Premio di risultato – come definita in senso dinamico al punto 1.8 del citato verbale 03 luglio 2013, che qui si intende confermato e richiamato integralmente - sarà complessivamente incrementata, di una somma – a valere sulle quote economiche destinate al Fattore di Produttività/Qualità societaria- rispettivamente di:

- ✓ € 260,00 (duecentosessanta/00) pro capite per i dipendenti in regime di contratto elettrico, per l'anno 2014;
- ✓ € 420,00 (quattrocentoventi/00) pro capite per i dipendenti in regime di contratto elettrico, per l'anno 2015;

Per tutto quanto qui non ulteriormente indicato relativamente al personale cui si applica il CCNL Elettrico, si rinvia a quanto già definito nel punto 1.8 (ultimo par; 1° cpv.) del Verbale di Accordo 03.07.2013 e, conseguentemente alle intese di Gruppo Acea del 28 luglio, 27 ottobre/27 novembre 2014.

7. **Personale distaccato.** Al personale distaccato dalla Società verrà erogato il premio sulla base dei risultati raggiunti dai fattori/indicatori della Società presso la quale presta la propria attività per l'anno di riferimento ovvero pro-quota mensile per periodi inferiori all'anno.

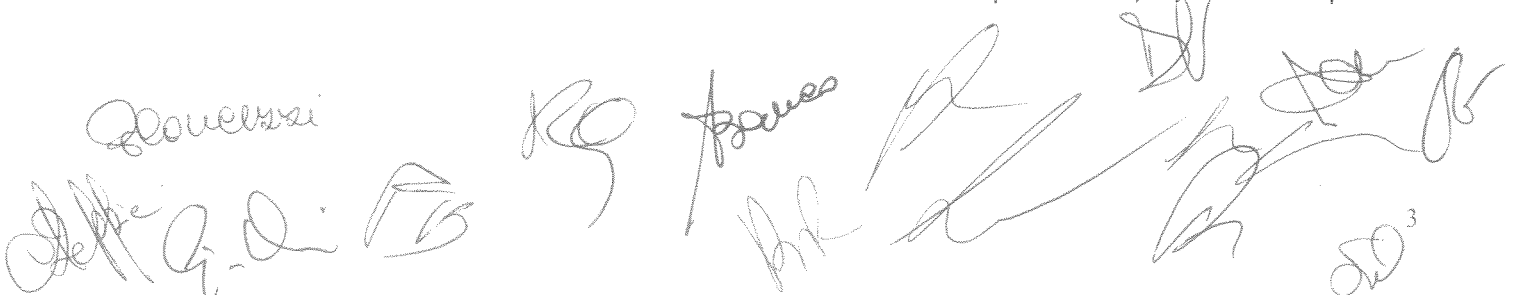
Per l'anno 2014 la massa salariale erogabile di riferimento sarà quella definita per la società distaccante.

Dall'anno 2015 la massa salariale erogabile di riferimento sarà costituita da quella in atto presso la società distaccataria, fatta eccezione per le quote contrattuali aggiuntive riconducibili esclusivamente all'applicazione dei CCNL Elettrico e Gas-acqua.

Infine, sempre dall'anno 2015, il fattore di valutazione individuale sarà ugualmente riferito alla Società distaccataria, che opererà la relativa valutazione qualora il distacco copra un periodo di almeno otto mesi nell'anno; per periodi inferiori in corso d'anno la valutazione verrà operata di intesa tra la Società distaccante e la Società distaccataria.

1.10 Sgravi contributivi/fiscali

Le Parti confermano che il Premio di Risultato di cui al presente accordo è istituito attuativo della contrattazione aziendale a contenuto economico volta ad incentivare la produttività, ai sensi della specifica



disciplina contrattuale nonché dei Protocolli tempo per tempo sottoscritti dal Governo/Parti Sociali; le conseguenti erogazioni a carattere variabile, commisurate e correlate ai risultati realizzati, sono pertanto riconducibili alla normativa di legge vigente, ovvero che sarà emanata nel periodo di applicazione dell'accordo, in materia di applicazione degli sgravi contributivi e fiscali

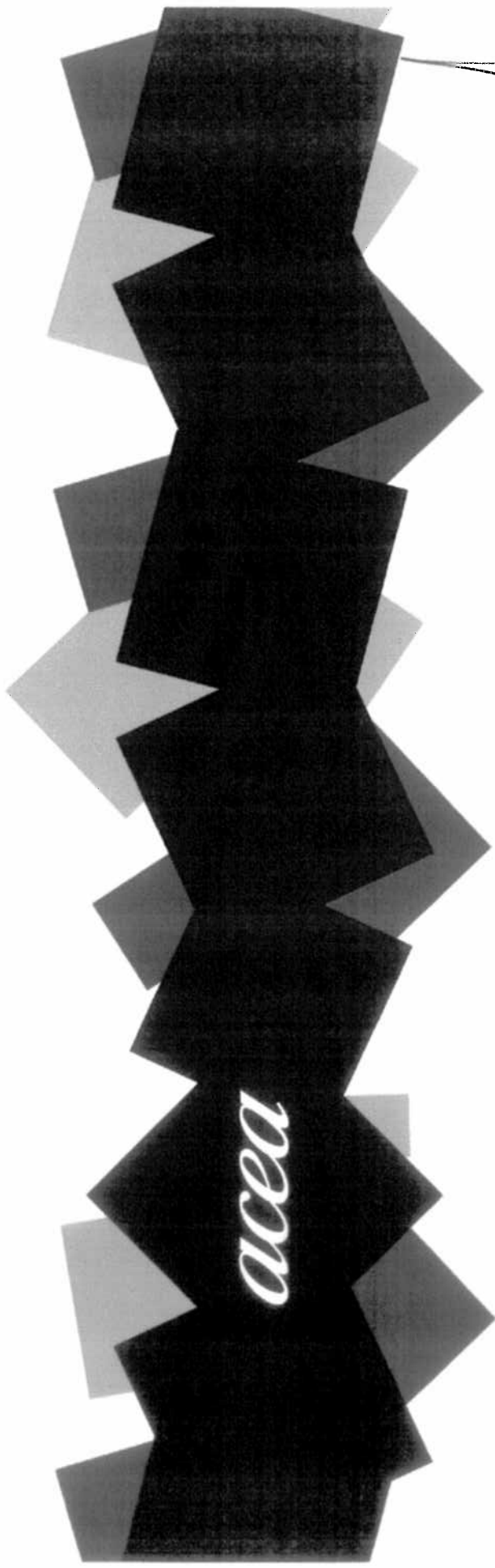
Letto, confermato e sottoscritto.

Algeri
G. Oili
A. P.
D. Mancusi

Caruso
M. P.

Algeri
D. Mancusi
M. P.
Caruso
A. P.
4

Area Energia
Indicatori Premio di Risultato
Società Acea8cento 2013-2015
proroga anni 2016-2017



Handwritten signatures and initials, including the name "Cassonari" and the date "Roma, Dicembre 2014".

Premio di Risultato - Riepilogo sistema degli indicatori

PERSONALE CON CONTRATTO COLLETTIVO AZIENDALE e CUSE			
Fattore	Peso Indicatore	Percentuale	INDICATORI
Redditività (30%)	30%	100%	MOL
		-5%	EBITDA Margin
	70%	100%	Bilancio Gruppo ACEA Bilancio Società
			MOL Acea 800

franc
2
Z

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Premio di Risultato - Riepilogo sistema degli indicatori

Fattore	Peso % Indicatore	Peso % Sub indicatore	INDICATORI
Produttività Aziendale (70%)			PERSONALE "STAFF" CON CONTRATTO COLLETTIVO AZIENDALE e CUSE
	60 %		MEDIA PONDERATA RISULTATI OPERATORI
			PERSONALE "Operatore" CON CONTRATTO COLLETTIVO AZIENDALE e CUSE
	20 %		TEMPI MEDI GESTIONE PER CONTATTI/ORA
	10 %		TEMPO HOLD
			QUALITA' DEL SERVIZIO "IQF" COLLETTIVO Valutazione del contatto
	30 %	40%	QUALITA' DEL SERVIZIO "IQF" INDIVIDUALE - Valutazione della conoscenza delle istruzioni operative
			TUTTO IL PERSONALE CON CONTRATTO COLLETTIVO AZIENDALE e CUSE
	40 %		TASSO DI ASSENTEISMO

Valutazione individuale	Range	2015
	Alto	+7%
	Medio	0%
	Basso	-4%

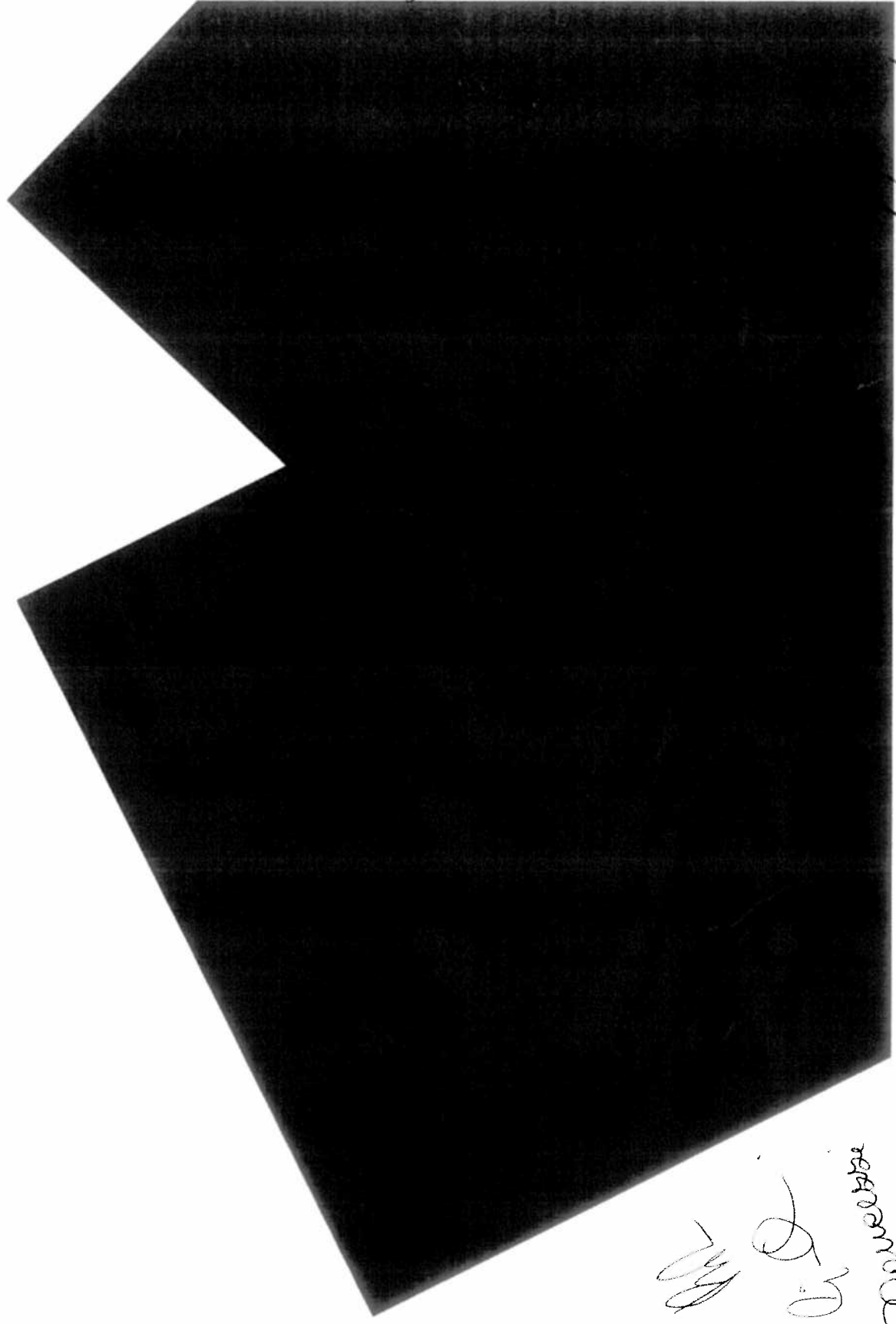
3

Handwritten signatures and notes:
- A large signature on the right side.
- A signature below the '3' diamond.
- A signature 'Quaverese' on the left side.
- A signature 'D' at the top right.
- A signature 'B' at the top right.

Handwritten signature at the bottom left.

Handwritten signature at the bottom center.

Fattori Redditività



[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Fattore di Redditività 1/2

INDICATORE: MOL (Margine Operativo Lordo)

L'elemento economico considerato come base di calcolo per il raggiungimento del fattore redditività è il MOL risultante dal bilancio consolidato di Acea Spa

MODALITA' DI MISURAZIONE

Peso: 30%

Unità di misura: %

Riferimento per la misurazione: Budget

Certificazione: AFC Acea SpA

Approssimazione: 1 cifra decimale

Interpolazione: come da grafico specifico (pag. 6)

TARGET

In caso di non raggiungimento del budget viene comunque fissata una soglia minima che determina la corresponsione di un importo pari al 10% del fattore di redditività. Tale soglia è calcolata confrontando il MOL del Bilancio consuntivo con quello dell'anno precedente e si considera raggiunta se l'incremento è pari ad almeno il 10%

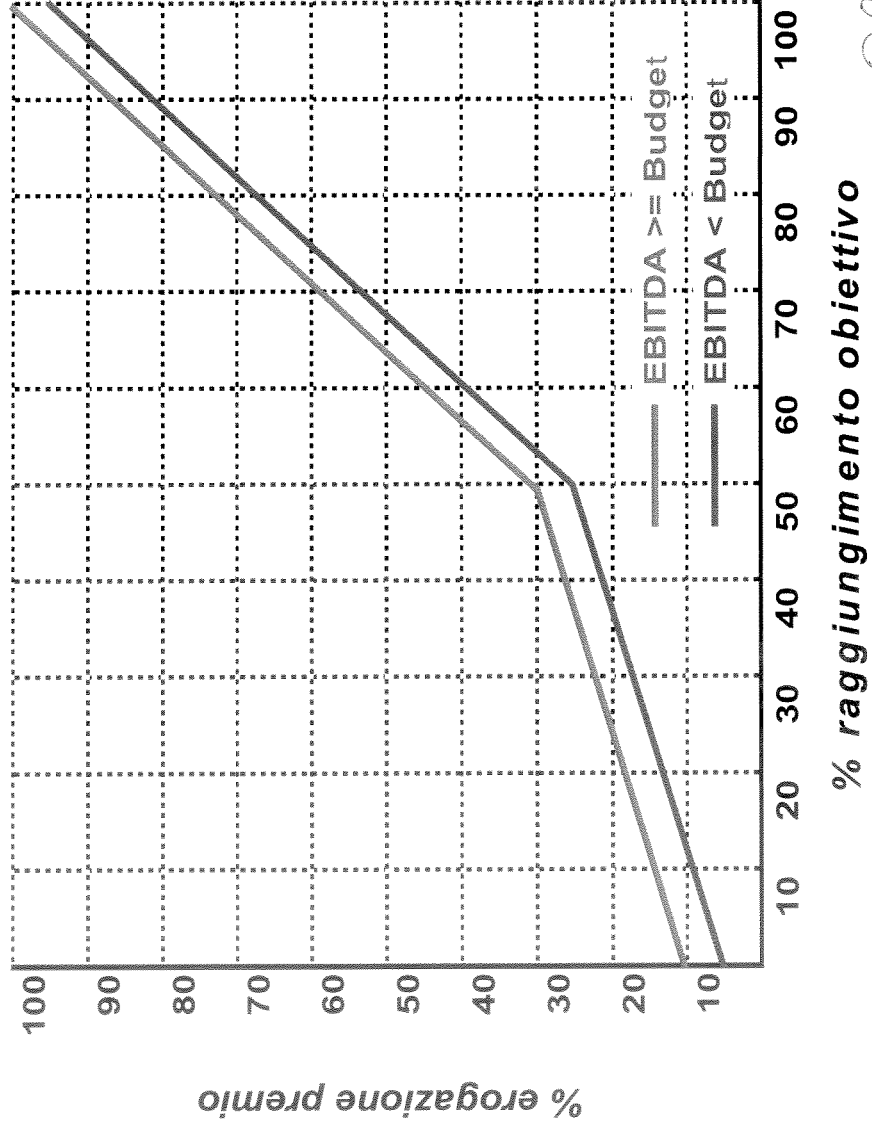
Minimo: MOL consuntivo consolidato (anno n) / MOL consuntivo consolidato (anno n -1) = 1,1

Massimo: MOL consuntivo consolidato (anno n) / MOL Budget consolidato (anno n) = > 1

Fattore correttivo: decurtazione del 5% se EBITDA Margin a consuntivo - risultante dal bilancio consolidato - è inferiore all' EBITDA Margin previsto a Budget

Fattore di Redditività 1/2 - interpolazione

Redditività di Gruppo



% erogazione premio

% raggiungimento obiettivo

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Fattore di Redditività 2/2

INDICATORE: MOL (Margine Operativo Lordo) Acea800

L'elemento economico considerato come base di calcolo per il raggiungimento del fattore redditività è il MOL risultante dal bilancio della Società ACEA800

MODALITA' DI MISURAZIONE

Peso: 70%

Unità di misura: %

Riferimento per la misurazione: Budget

Certificazione: AFC Acea SpA

Approssimazione: 1 cifra decimale

Interpolazione: lineare, come da grafico specifico (pag 8)

TARGET	Pay out %	Modalità di Misurazione
MIN	30%	MOL consuntivo Acea800 (anno n) ≥ 0
MEDIO	50%	$0 \leq$ MOL consuntivo Acea 800(anno n) $>$ MOL Consuntivo Acea800 (anno n-1)
MAX	100%	MOL consuntivo Acea 800(anno n) \geq MOL Budget Acea800 (anno n)

Nota: Il Mol viene calcolato con esclusione dell'incidenza dei contratti di servizio verso la Capogruppo.



Handwritten signature: Giovanni G. Di

Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]

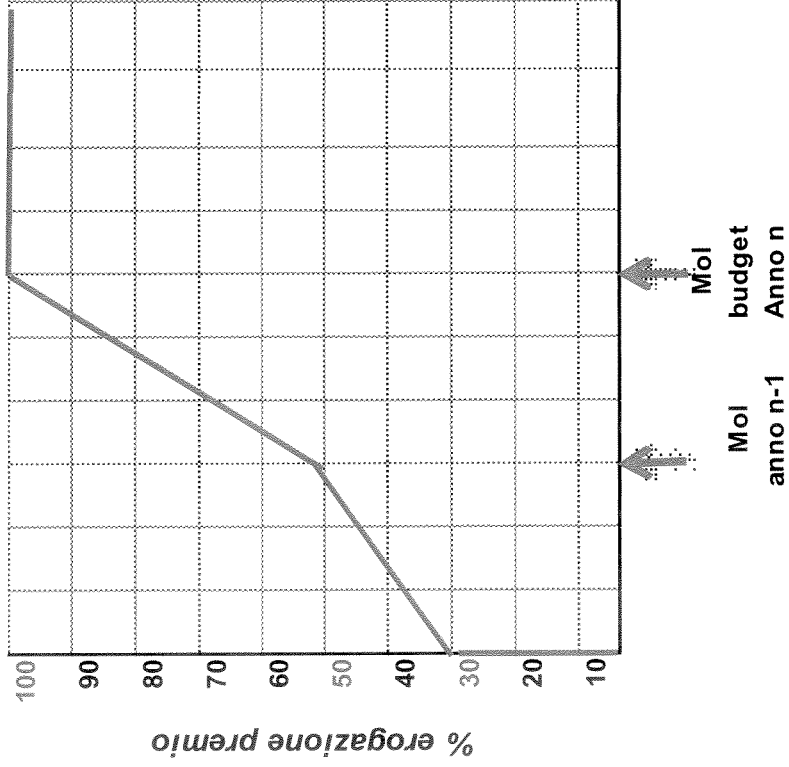
Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]

Fattore di Reddittività 2/2 - interpolazione

Reddittività Societaria



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
MOL anno n

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

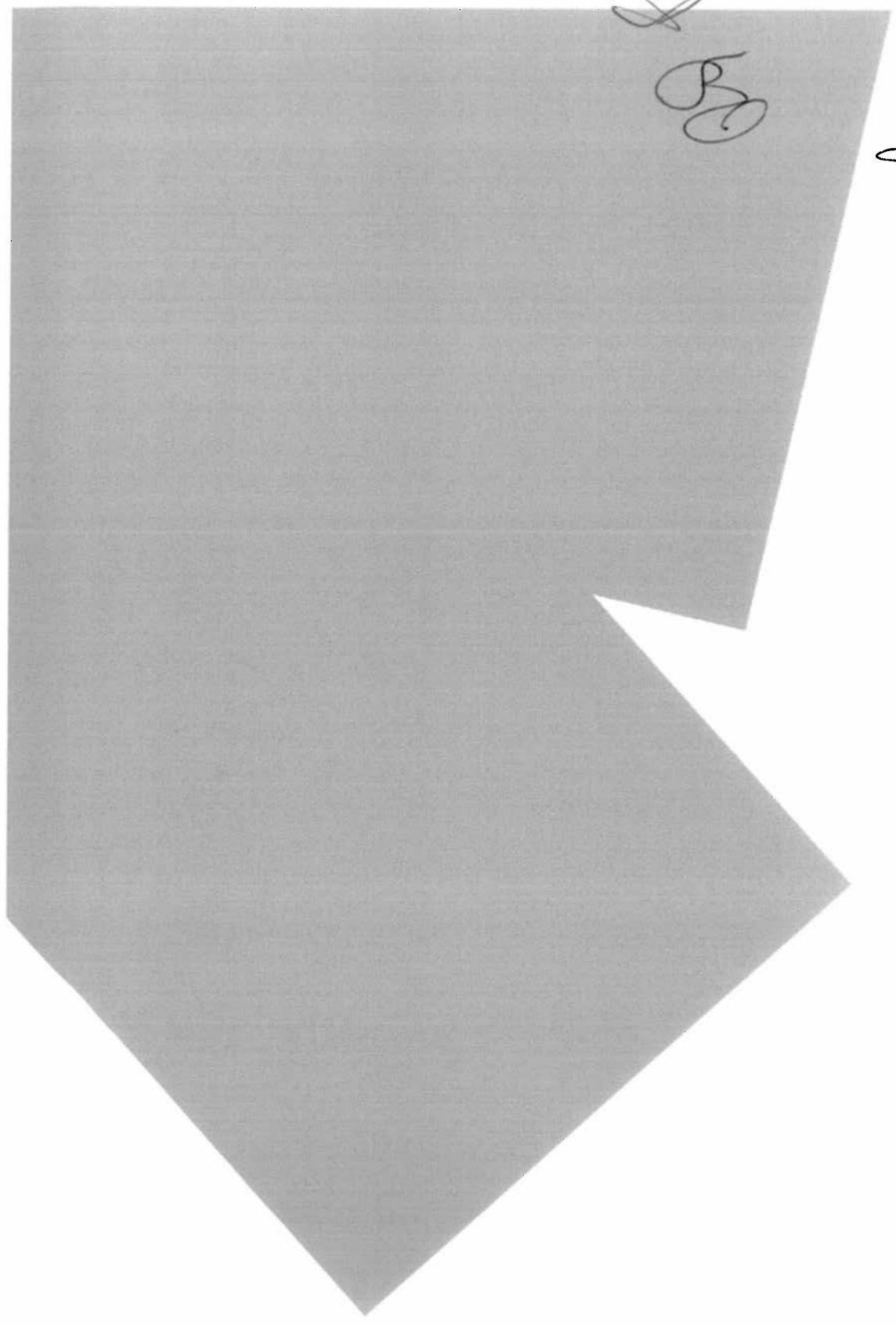
Fattore Produttività

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



Fattore di Produttività Personale Staff
Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Media ponderata dei risultati degli indicatori relativi agli operatori

Il premio sarà dato dalla media dei risultati dei vari indicatori di produttività relativi agli operatori, ad esclusione del tasso di assenteismo.

MODALITA' DI MISURAZIONE

Peso: 60 %

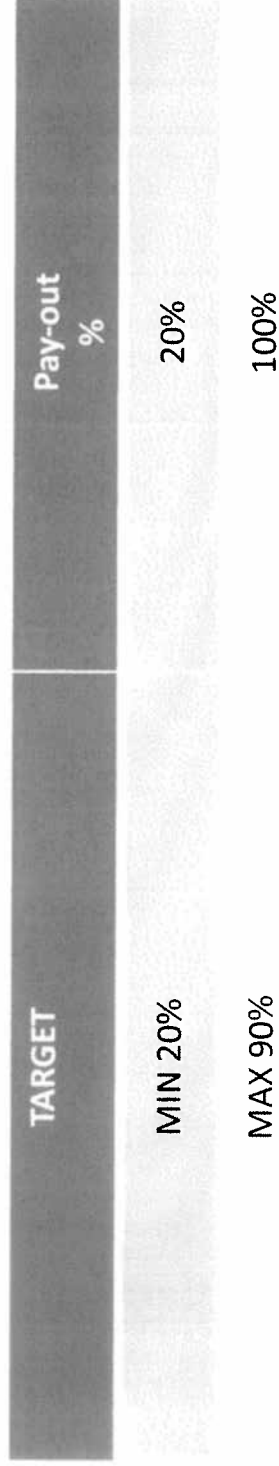
Unità di misura: %

Periodicità di misurazione: annuale

Certificazione: Legale rappresentante Acea8cento SpA

Approssimazione: 2 cifre decimali

Interpolazione: come da grafico specifico (pag. 11), ovvero secondo la formula:



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

10

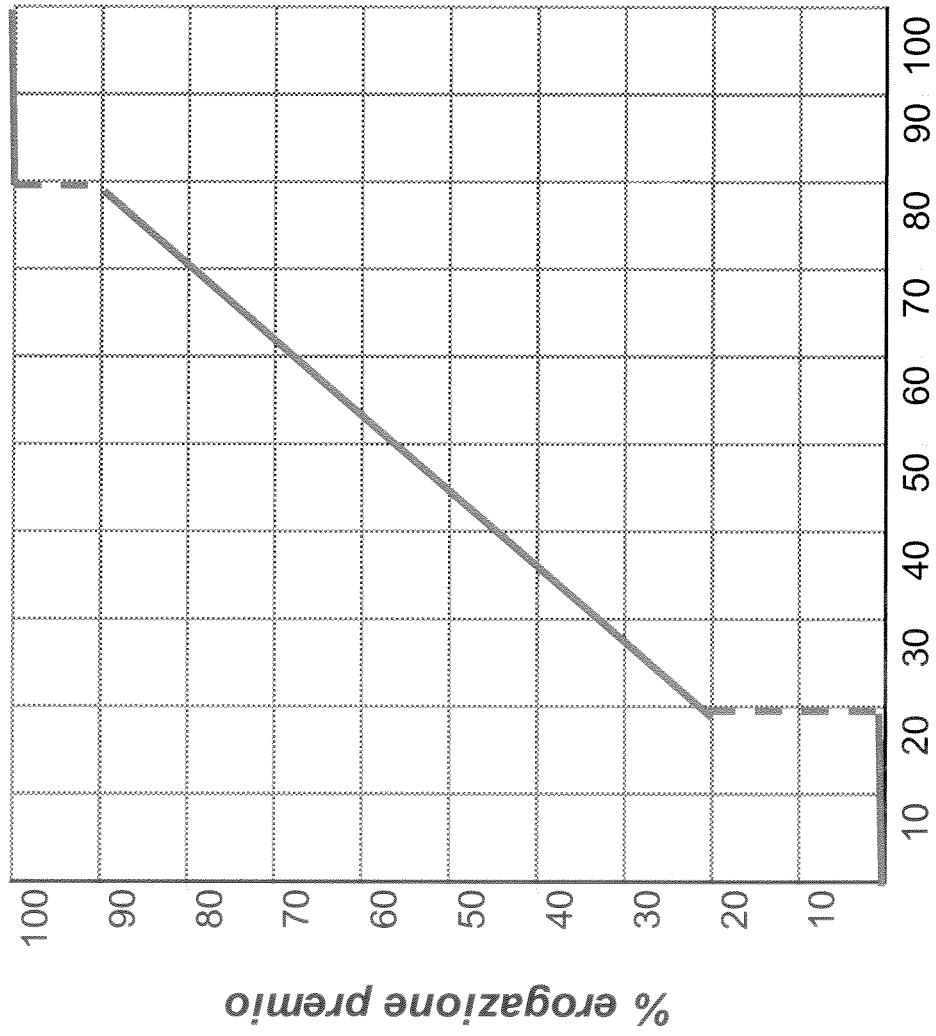
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Fattore di Produttività Personale Staff
Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico - Interpolazione

Produttività (Staff CCLA e CUSE)



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

11

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

% raggiungimento obiettivo

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Fattore di Produttività Personale "Operatore"
Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Tempi Medi Gestione (TMG) - Contatti gestiti/Ora (C/h)

L'indicatore misura il TMG dei servizi gestiti da ciascun operatore in relazione al numero di C/h effettuati secondo i target definiti nelle tabelle da pag 15 a 18).

L'indicatore è misurato su base mensile e consuntivato su base annuale (vedi scheda esplicativa)

Modalità di misurazione

Peso: 20 %

Unità di misura: %

Riferimento per la misurazione: TMG in secondi con una cifra decimale; C/h in unità con tre cifre decimali.

Periodicità: rilevazione su base mensile - consuntivo annuale

Certificazione: Legale rappresentante Acea8cento

Approssimazione: 3 cifre decimali

Interpolazione: lineare

TARGET	Pay-out%	Valore indicatore PdR_Anno
--------	----------	----------------------------

MIN 0% PdR_Anno = 0% [%PdR = 0% per ogni servizio per tutti i mesi]

MAX 100% PdR_Anno = 100% [%PdR = 100% per ogni servizio per tutti i mesi]

12

Fattore di Produttività Personale "Operatore"

Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Tempi Medi Gestione (TMG) - Contatti gestiti/Ora (C/h).

• Criteri di misurazione

Per ogni mese, per ciascuno dei servizi di Front Office gestiti dagli operatori, viene misurato il Tempo Medio di Gestione (TMG) e il numero di contatti gestiti per ora lavorata (C/h).

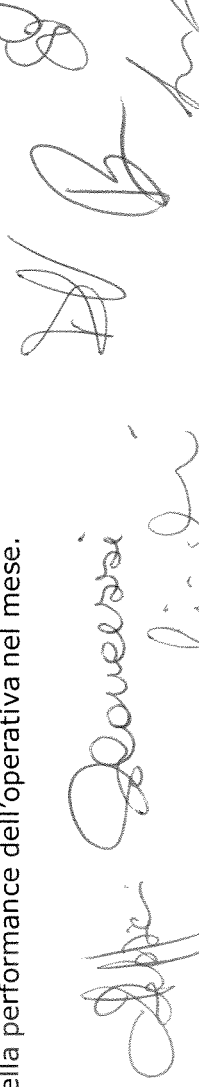
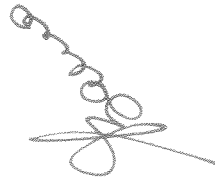
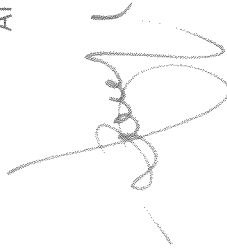
L'esito del confronto tra C/h Consuntivo e C/h Target costituisce il "cancelletto" per l'accesso alla valutazione del confronto tra TMG Consuntivo e TMG Target. (tabelle pagg. 15 e 17).

Una volta calcolata la % di raggiungimento obiettivo per ciascun servizio come da tabelle pagg. 16 e 18, si calcola la percentuale complessiva mensile per operatore (**%PDR_Mese**) mediante media delle percentuali di raggiungimento ponderata con i tempi di gestione complessivi per ciascun servizio.

Il consuntivo annuale (**%PDR_Anno**) è determinato come media dei risultati mensili ponderata con i tempi di gestione complessivi per ciascun mese integrati con le ore di assenza tutelata.

Ai fini della misurazione dell'indicatore, verranno applicate le seguenti soglie:

- **Soglia di rilevanza annuale (SRA):** la consuntivazione del %PDR Anno per l'indicatore viene considerata pari a 0% per gli operatori che non abbiano totalizzato, nell'anno, un tempo di servizio complessivo pari a 24 giorni lavorativi per tipologia di orario di lavoro, rapportati a ore medie teoriche/die, ferma restando l'equiparazione a tempo di servizio delle assenze tutelate.
- **Soglia di rilevanza mensile (SRM):** la consuntivazione del %PDR Mese per l'indicatore viene considerata pari a 0% per gli operatori che non abbiano totalizzato, nel mese, un tempo di servizio complessivo pari a due giorni lavorativi per ciascuna tipologia di orario di lavoro (rapportato alla durata media teorica della giornata), ferma restando l'equiparazione a tempo di servizio delle assenze tutelate.
- **Soglia di rilevanza tecnica (SRT):** L'indicatore mensile è considerato significativo solo se il tempo complessivo di gestione di servizi F.O. (a questo esclusivo fine non operano equiparazioni) non è inferiore ad un giorno lavorativo per ciascuna tipologia di orario di lavoro (rapportato alla durata media teorica della giornata). Tempi complessivi di servizio F.O. inferiori a tale soglia sono ritenuti insufficienti per considerare l'indicatore come fedele rappresentazione della performance dell'operativa nel mese.



Fattore di Produttività Personale "Operatore"

Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Casi particolari (tempo di servizio F.O. < SRT)

- 1) Operatore adibito ad attività di BO (BO \geq 1gg lavorativo per tipologia di orario di lavoro):** il mese si considera «sospeso» e viene escluso da un primo calcolo dell'indicatore %PdR_Anno (%PdR_Anno_Primo_Calcolo). Se %PdR_Anno_Primo_Calcolo è inferiore alla media degli indicatori %PdR_Anno_Primo_Calcolo per tutti gli operatori (%PdR_Anno_medio), l'indicatore %PdR_Anno viene calcolato considerando, per i mesi sospesi, un indicatore pari al %PdR_Anno_medio.
Se %PdR_Anno_Primo_Calcolo è superiore al %PdR_Anno_medio, l'indicatore %PdR_Anno viene calcolato considerando, per i mesi sospesi, un indicatore pari a %PdR_Anno_Primo_Calcolo.
- 2) Operatore assente per cause tutelate** (vedi. Verb. Accordo per tipologie): indicatore pari a %PdR_Anno_medio;
- 3) Operatore loggato** in modalità «Training» o «Avail»: per il mese di rilevazione il risultato si considera pari alla media ponderata degli indicatori disponibili per gli altri mesi o, ove non disponibili, pari a %PdR_Anno_medio.

In caso di concorrenza di fattispecie, l'identificazione della casistica applicabile verrà determinata con il criterio della prevalenza.

Criteri di classificazione delle attività

Ai fini del calcolo dell'indicatore C/h, sono equiparati ai tempi di produzione in F.O. le pause "Avail" e il "Training" e il tempo di produzione in B.O. (Tempo di Servizio complessivo)

Le pause "meeting" ed eventuali "tempi di logout" dalla piattaforma (diversi dai tempi di inizio e fine turno) saranno equiparate al tempo di produzione solo se supportate da idonei giustificativi.

Fattore di Produttività Personale "Operatore" Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

• Criteri di trattamento ore di servizio

Le **ore lavorate** considerate per il calcolo dell'indicatore C/h sono il totale delle ore ordinarie e straordinarie decurtate dei tempi di non lavoro previsti e incidenti in maniera diversa a seconda della durata dell'orario di lavoro giornaliero (FT, PT 21HH, PT 30HH).

Alle **ore lavorate** risultano pertanto applicate le seguenti decurtazioni:

- ❖ Pause ex 626 (media per tipologia orario, secondo tabella)

Orario di lavoro	h/sett	Pausa/ sett (min)	%T626
FT	39,25	172,5	7,32%
PT 30h	29,43	150	8,49%
PT 21h	20,60	90	7,28%

- ❖ tempi di inizio e fine turno (5 min/die per tutti)
- ❖ pause generiche "Break", considerandone un'incidenza pari allo 0.5%

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

TARGET Tempi Medi Gestione - Contatti gestiti/Ora - Anno 2014

TMG obiettivo 2014 Acea8cento	TMG Target (sec)	Contatti/Ora		
		FT	PT 30h	PT 21h
Acea Energia Servizio di Maggior Tutela	400	8,20	9,79	9,99
Acea Energia Mercato Libero Energia e Gas	340	9,65	9,79	9,99
Acea Energia - Opzioni Callback	100	32,81	32,32	32,96
Acea ATO 2 Commerciale	330	9,94	9,79	9,99
Acea ATO 5 Commerciale	330	9,94	9,79	9,99
Acea ATO 5 Guasti	170	19,30	19,01	19,39
Acea ATO 5 Centralino	90	36,45	46,17	47,09
Acea Centralino	80	41,01	46,17	47,09
Acea Distribuzione - GIP	280	11,72	11,97	12,21
Acea Distribuzione - Pesce	90	36,45	46,17	47,09
Sienergia Guasti	120	27,34	26,93	27,47
Gorì Guasti	170	19,30	19,01	19,39

TMG - C/h: % raggiungimento obiettivo (su base mensile per ciascun servizio) - Anno 2014

%C/h	%PdR in funzione di %C/h e %TMG					
	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	90,0%	100%
%C/h>=100%	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	90,0%	100%
100%>%C/h>=92%	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	90,0%	90,0%
92%>%C/h>=88%	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	80,0%	80,0%
88%>%C/h>=84%	0,0%	60,0%	70,0%	70,0%	70,0%	70,0%
84%>%C/h>=80%	0,0%	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%
%C/h<80%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
%TMG	%TMG>120% 34%>=%TMG>0% (*)	120%>=%TMG>115% 41%>=%TMG>34% (*)	115%>=%TMG>110% 48%>=%TMG>41% (*)	110%>=%TMG>105% 55%>=%TMG>48% (*)	105%>=%TMG>100% 62%>=%TMG>55% (*)	100%>=%TMG>62%

(*) I range percentuali evidenziati in rosso sono applicabili esclusivamente a servizi il cui TMG target sia superiore a 200 sec.

[Handwritten signatures and initials at the top of the page]

[Handwritten signature at the bottom left]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature: Delfino]

[Handwritten signature]

TARGET Tempi Medi Gestione - Contatti gestiti/Ora - Anno 2015

TMG obiettivo 2015 Acea8cento	TMG Target (sec)	Contatti/Ora		
		FT	PT 30h	PT 21h
Acea Energia Servizio di Maggior Tutela	400	8,20	9,79	9,99
Acea Energia Mercato Libero Energia e Gas	340	9,65	9,79	9,99
Acea Energia - Opzioni Callback	100	32,81	32,32	32,96
Acea ATO 2 Commerciale	280	11,72	9,79	9,99
Acea ATO 5 Commerciale	240	13,67	9,79	9,99
Acea ATO 5 Guasti	170	19,30	19,01	19,39
Acea ATO 5 Centralino	90	36,45	46,17	47,09
Acea Centralino	80	41,01	46,17	47,09
Acea Distribuzione - GIP	280	11,72	11,97	12,21
Acea Distribuzione - Pesse	90	36,45	46,17	47,09
Sienergia Guasti	120	27,34	26,93	27,47
Gori Guasti	170	19,30	19,01	19,39

SA

SA

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

TMG - C/h: % raggiungimento obiettivo (su base mensile per ciascun servizio) - Anno 2015

% C/h	% PdR in funzione di % C/h e % TMG					
	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	90,0%	100%
% C/h >= 100%	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	90,0%	100%
100% > % C/h >= 92%	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	90,0%	90,0%
92% > % C/h >= 88%	0,0%	60,0%	70,0%	80,0%	80,0%	80,0%
88% > % C/h >= 84%	0,0%	60,0%	70,0%	70,0%	70,0%	70,0%
84% > % C/h >= 80%	0,0%	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%
% C/h < 80%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% TMG	% TMG > 120% 61% >= % TMG > 0% (*)	120% >= % TMG > 115% 68% >= % TMG > 61% (*)	115% >= % TMG > 110% 75% >= % TMG > 68% (*)	110% >= % TMG > 105% 82% >= % TMG > 75% (*)	105% >= % TMG > 100% 89% >= % TMG > 82% (*)	100% >= % TMG > 89%

(*) I range percentuali evidenziati in rosso sono applicabili esclusivamente a servizi il cui TMG target sia superiore a 200 sec.

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature: Agnes M. Di Di della Soverina]

[Handwritten signature]

Fattore di Produttività Personale "Operatore" Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Tempo Hold

Misura l'incidenza percentuale del tempo medio di Hold sul tempo medio di gestione in linea del cliente (Conversazione +Hold).

L'indicatore è misurato su base annuale, in relazione al tempo di conversazione telefonica effettivamente svolto dall'operatore.

Per lo stesso si applicano, pertanto, le medesime Soglie di rilevanza dell'indicatore TMG, cui è strettamente correlato, con applicazione dei medesimi criteri.

Modalità di misurazione

Peso: 10 %

Unità di misura: %

Riferimento per la misurazione: Tempo Medio di Hold (TMH) e Tempo Medio di Conversazione (TMC) per contatto telefonico gestito espressi in secondi senza cifre decimali

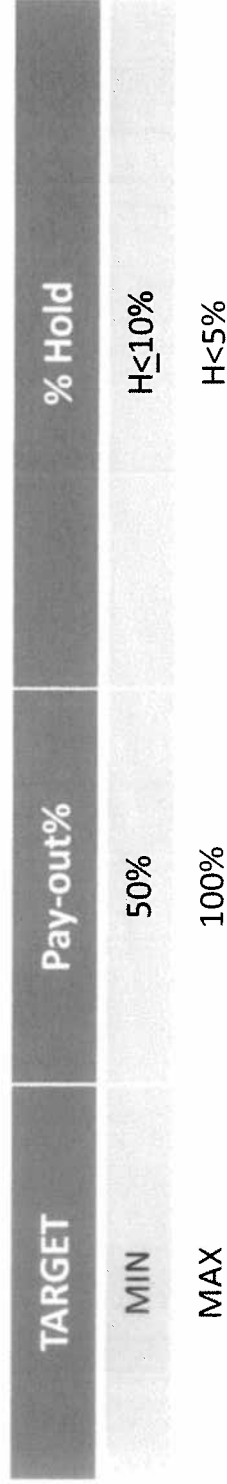
Periodicità: annuale

Certificazione: Legale rappresentante Acea8cento

Approssimazione: 3 cifre decimali

Interpolazione: lineare tra min e max (come da grafico pag 20).

Formula %H = $\frac{\text{TMH}}{\text{TMC}+\text{TMH}}$



20

[Firma]

[Firma]

[Firma] *[Firma]* *[Firma]* *[Firma]*

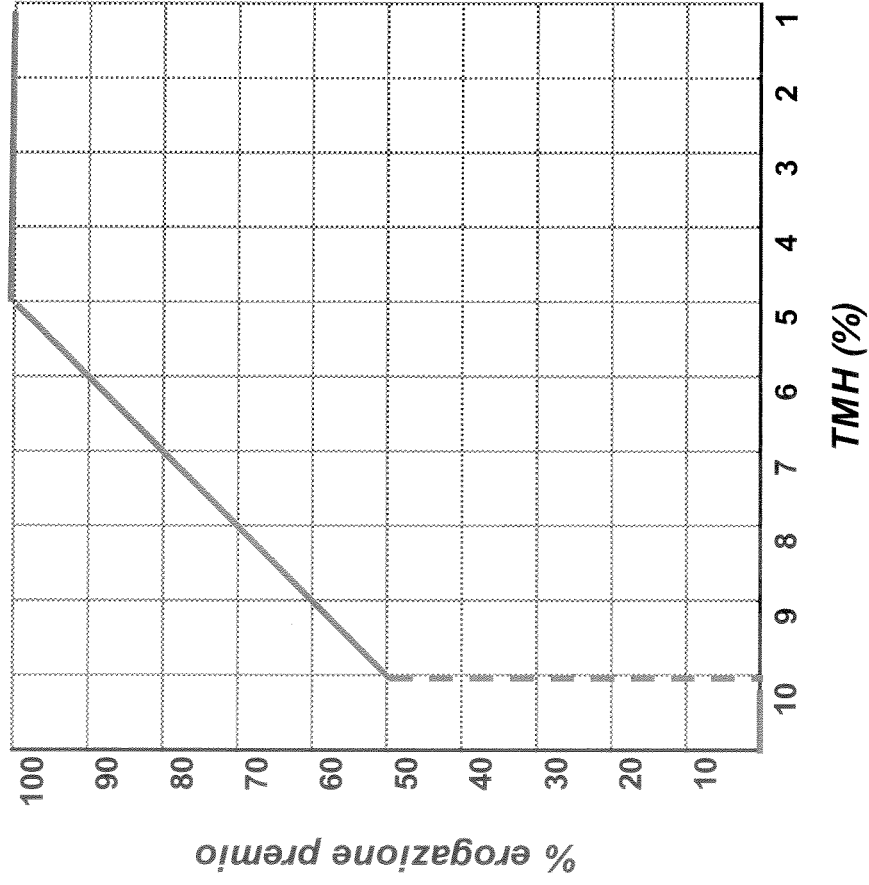
[Firma]

[Firma]

[Firma] *[Firma]* *[Firma]*

Tempo Hold - Interpolazione

Interpolazione TMH



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Fattore di Produttività Personale "Operatore"
Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Qualità della performance operatori ANNO 2014 - IQF_Anno

"L'indicatore premia la valutazione della performance degli operatori, attraverso l'analisi delle sue componenti comportamentali e competenziali, con modalità differenti nei due ambiti.

- 1) **Valutazione della qualità del contatto - IQF Collettivo** (Peso 40%) vedi scheda pag. 22
- 2) **Valutazione della conoscenza delle istruzioni operative - IQF Individuale** (Peso 60%) vedi scheda pag. 24

Modalità di misurazione

Peso: 30 %

Unità di misura: percentuale senza cifre decimali

Periodicità : annuale

Certificazione: Legale Rappresentante Acea8cento

Interpolazione: lineare

Approssimazione: all'intero superiore (da 0.5 a 0.99); all'intero inferiore (da 0.49 a 0.01)

Fattore di Produttività Personale "Operatore"
Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Qualità del servizio (IQF - su base collettiva)

"Qualità Finale" del servizio risultante dalla composizione degli indici di qualità del contatto con il cliente e della qualità delle risposte. L'indicatore è misurato esclusivamente sui servizi tempo per tempo gestiti dagli operatori di Acea800, su cui si svolge la misurazione dell'Istituto.

Modalità di misurazione

Peso: 40%

Unità di misura: %

Riferimento per la misurazione: IQF

Periodicità : annuale

Certificazione: Documentazione Istituto di rilevazione – Group Customer Care Acea.

Approssimazione: 1 cifra decimale

Determinazione : per fasce di raggiungimento obiettivo come da tabella a pag. 18

TARGET	Pay-out%	% Obiettivo
MIN	50%	≥ 85.5
MAX	100%	≥ 94.5

Stefano Scavolini

Fattore di Produttività Personale "Operatore"
Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Qualità del servizio (IQF) su base collettiva

Da %	A %	% Premio
85.5	87.4	50
87.5	90.4	70
90.5	94.4	90
94.5	100	100

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Fattore di Produttività Personale "Operatore" Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Qualità del servizio (IQF - su base individuale)

Valutazione della conoscenza delle istruzioni operative mediante la somministrazione periodica di test a risposta multipla aventi ad oggetto le istruzioni contenute sulla Guida Operativa on line

Modalità di misurazione

Peso: 60%

Unità di misura e Riferimento per la misurazione: Esito test somministrati espresso in ventesimi senza cifre decimali.

Periodicità : annuale

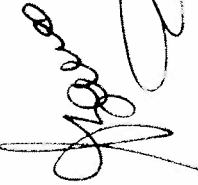
Certificazione: Legale rappresentante Acea8cento.

Approssimazione: 1 cifra decimale

Determinazione : per fasce di raggiungimento obiettivo come da tabella seguente:

Risposte Esatte Test	Pay-out%
Da 17 a 20	100%
Da 14 a 16	75%
Da 11 a 13	25%
Da 0 a 10	0%

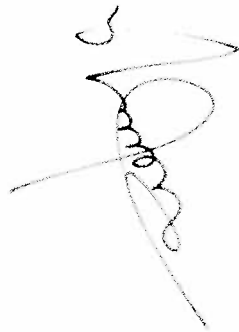
L'indicatore sarà operativo esclusivamente nei confronti dei lavoratori che avranno effettivamente svolto i test. Mancate compilazioni saranno considerate non valutabili.

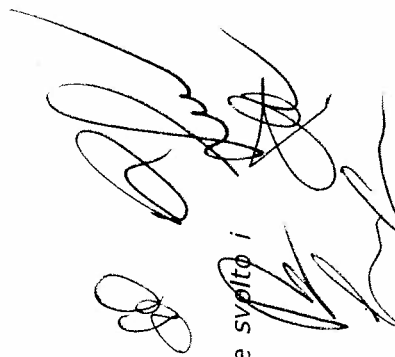


25











Fattore di Produttività di tutto il Personale con Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico

Indicatore: Tasso di assenteismo (1/2)

Dato dal rapporto: Ore di assenza per malattia
Ore teoriche lavorabili

Dalle ore di assenza per malattia si escludono quelle relative ad eventi collegati a ricovero ospedaliero anche in regime di day-hospital e quelle relative a prestazioni terapeutiche definite "salva-vita" ed attestate dal medico competente.

Per "Ore teoriche lavorabili" si intendono le ore lavorative contrattualmente previste dal proprio regime di orario di lavoro, considerando parificate a servizio le ore di assenza individualmente fruita per Ferie-Rol- Festività Soppresse - Infortunio - Maternità Obbligatoria - Permesso Sindacale.

Peso: 40 %

Unità di misura: %

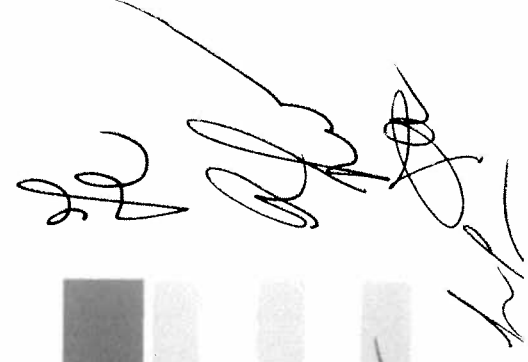
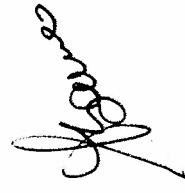
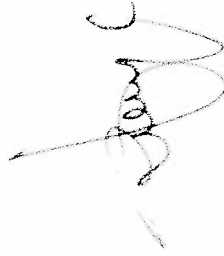
Periodicità : annuale

Certificazione: U. Amministrazione - PEO - Acea Spa

Determinazione : per fasce di raggiungimento obiettivo come da tabella in calce

Approssimazione: 1 cifra decimale

Tasso assenteismo individuale	% Premio
Ta \geq 4,5%	0
3.9% \leq Ta < 4.5%	20%
3.7% \leq Ta < 3.9%	50%
3.5% < Ta < 3.7%	70%
Ta \leq 3.5%	100%



**Fattore di Produttività di tutto il Personale con
Contratto Collettivo Aziendale e CCNL Elettrico**

Indicatore: Tasso di assenteismo (2/2)

MODALITA' DI RIDISTRIBUZIONE (PREMIO DI RISULTATO NON MATURATO)

Le quote di premio individuale non attribuite, per effetto del mancato raggiungimento dei target fissati, verranno ridistribuite, ai lavoratori che avranno ottenuto una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo TA, almeno pari al 70%, secondo le modalità di seguito declinate.

Dalla somma delle quote non attribuite, verrà determinato l'importo individuale teorico redistribuibile secondo la formula:

$$\frac{\text{totale dell'importo complessivo non attribuito}}{\text{Platea destinatari totale}} = \text{quota individuale teorica}$$

a) Lavoratore con tasso di assenteismo annuo compreso tra 3.5 % e 3.7%

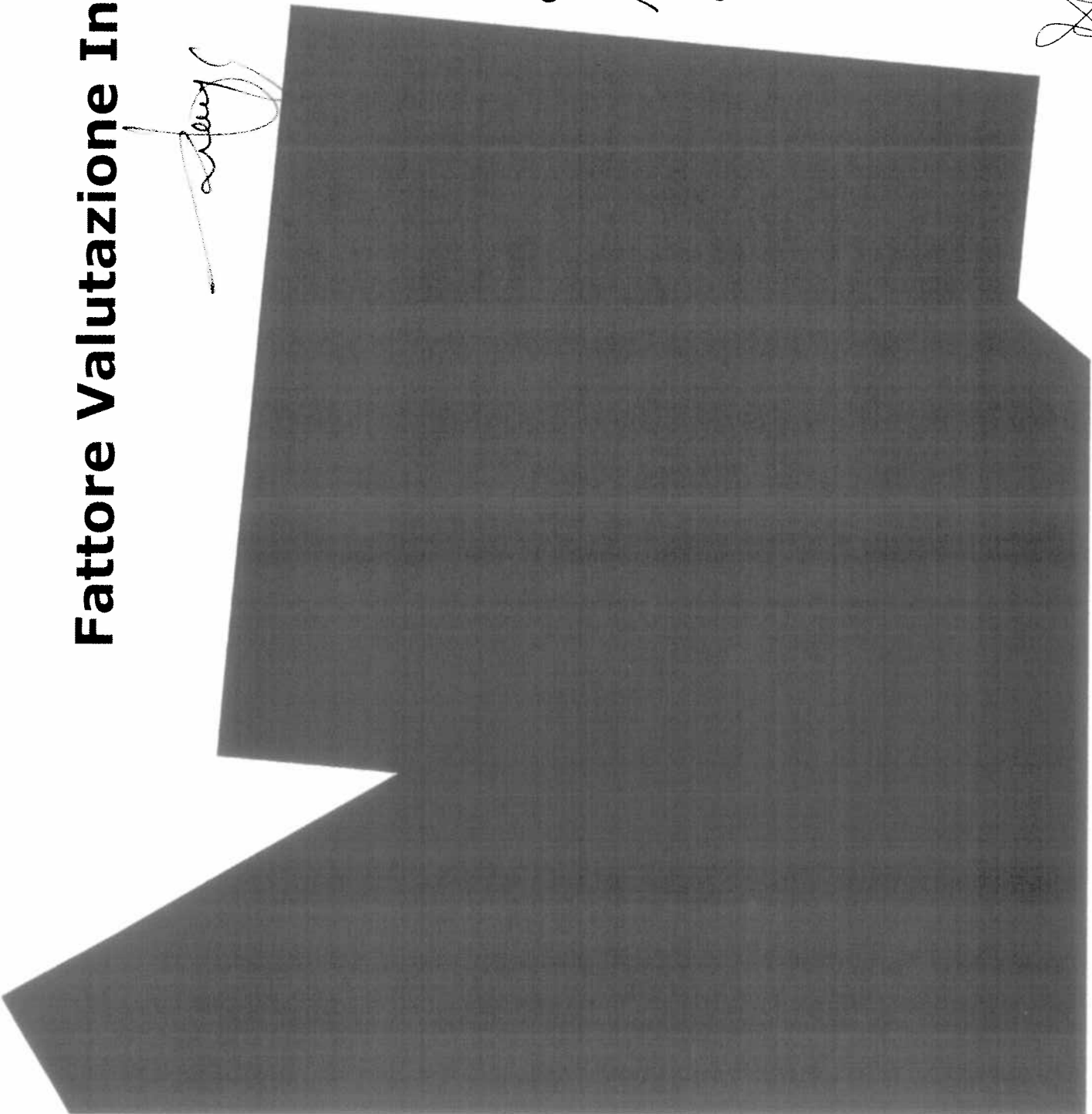
In aggiunta alla quota derivata dal raggiungimento dell'indicatore TA, matura il 60% della quota individuale teorica unitaria

b) Lavoratore con tasso di assenteismo annuo inferiore o uguale al 3.5%:

In aggiunta alla quota derivata dal raggiungimento dell'indicatore TA, matura il 100% della quota individuale teorica unitaria

Fattore Valutazione Individuale

[Handwritten signature]



[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Premio di Risultato Fattore di valutazione Individuale Allegato n. 2

Indicatore: *Valutazione Individuale*

Valutazione, in via gerarchica e con riguardo all'anno di riferimento, del grado di possesso delle competenze di ruolo, del grado di conformità del comportamento al sistema valoriale adottato dal Gruppo e del contegno organizzativo espresso nel raggiungimento dei risultati prefissati ed attesi. E' escluso dal campo di applicazione il personale Quadro già inserito in sistemi di valutazione ed incentivazione individuale quali MBO.

Per le valutazioni è utilizzata la scheda di pag. 30

Modalità di misurazione

Unità di misura: % rispetto ai risultati dei Fattori di Redditività e Produttività realizzati nell'anno di riferimento

Certificazione: RU di Società/Area

Target

Range	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
Alto	+7%	+15%	+25%
Medio	0%	0%	0%
Basso	-4% (*)	-4%	-8%

(*) Non ha effetti retributivi per l'anno 2015



Premio di Risultato Fattore di valutazione Individuale Allegato n. 2

Cognome e Nome Società - Funzione Unità Famiglia Professionale Ruolo Gestione Risorse Responsabile Diretto Responsabile N+1		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> se SI specificare numero:					
(SEZ. 1)							
ATTIVITA' DI RUOLO (rif. job description, massimo 5 attività)							
1.							
2.							
3.							
CAPACITA' TRASVERSALI E METODOLOGICHE ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE APPLICAZIONE NORMATIVA/PROCESSI E PROCEDURE ORIENTAMENTO AL CLIENTE (Interno/Esterno) PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, RISPETTO DELLE SCADENZE COLLABORAZIONE EFFICACE (colleghi, superiori e collaboratori) SOLUZIONE DEI PROBLEMI AUTOAPPRENDIMENTO ATTENZIONE AGLI ASPETTI ECONOMICI (risorse e mezzi aziendali)							
(SEZ. 2)							
SINTESI VALUTAZIONE AMBITO PROFESSIONALE							
1	2	3	4	5	6		
(SEZ. 3)							
SINTESI VALUTAZIONE AMBITO VALORIALE							
1	2	3	4	5	6		
BASSO			MEDIO		ALTO		
SINTESI CONTRIBUTO COMPLESSIVO "CODICE COLORE"							
*Codice colore collegamento con pay out PTD: ROSSO-BASSO GIALLO-MEDIO VERDE-ALTO							

RA

FA

RA
FA
RA
FA

RA

RA



D. Di Giovanni