

Verbale di Accordo

In data 01 febbraio 2023

tra

Poste Italiane S.p.A.

e

SLC CGIL, SLP CISL, UILposte,

FAILP CISAL, CONFSAL Com.ni, FNC UGL Com.ni

Premesso che

- Poste Italiane S.p.A., in coerenza con le linee strategiche del Piano Industriale “24SI”, si pone come motore di innovazione per contribuire alla modernizzazione del Paese e all’evoluzione tecnologica digitale, diventando un aggregatore omnicanale di servizi ed esperienze, anche mediante l’adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali per rispondere al meglio ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali; quanto sopra anche attraverso investimenti in tecnologia ed *expertise*;
- la funzione Digital, Technology & Operations si pone l’obiettivo di supportare lo sviluppo degli asset aziendali e la definizione dei prodotti/servizi con un modello operativo trasversale in logica di piattaforma, che consenta di integrare le esigenze del cliente nella progettazione del prodotto/servizio e sviluppare sinergie tra le infrastrutture tecnologiche e quelle operative di back office per accelerare la digitalizzazione ed automazione dei processi di erogazione dei servizi;
- in tale contesto ed anche in linea con l’obiettivo di migliorare la *customer experience*, si rende necessario abilitare nuovi modelli operativi e di business in modo rapido prevedendo azioni per ottimizzare i processi e gli assetti organizzativi sia in ambito Servizi di Back Office e Assistenza Clienti che in ambito Esercizio e Supporto IT Territoriale anche cogliendo le opportunità derivanti dall’utilizzo delle nuove tecnologie;
- con il verbale del 22 novembre 2022 le Parti hanno convenuto di riattivare gli incontri di approfondimento in merito all’evoluzione della Funzione DTO, anche con l’obiettivo di accompagnare al meglio la realizzazione dei progetti riorganizzativi; Azienda e OO.SS., pertanto, confermando la reciproca volontà di definire serrati momenti di incontro, già in occasione degli incontri dell’1 e del 15 dicembre u.s. hanno ripreso il percorso di confronto sui singoli progetti che interesseranno le strutture di Servizi di Back Office e Assistenza Clienti in ambito Customer Operations ed Esercizio e Supporto IT Territoriale in ambito Information Technology;

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

SERVIZI DI BACK OFFICE

L'Azienda ha illustrato alle OO.SS. le direttrici di sviluppo che hanno caratterizzato la struttura dei Servizi di Back Office di DTO negli ultimi anni, fondate su un ampliamento dei servizi gestiti, anche in relazione ai nuovi business del Gruppo Poste (es. Fibra, Energia, Assicurativo, ecc), e sulla specializzazione delle attività, realizzata anche tramite la digitalizzazione dei processi e l'utilizzo di una piattaforma tecnologica e integrata.

In relazione a tale ambito sono state altresì illustrate e discusse le iniziative di seguito indicate.

1. Razionalizzazione e micro organizzazione dei Depositi Territoriali

E' stato presentato alle OO.SS. il progetto di evoluzione dei Depositi Territoriali, i cui razionali si fondano sul calo dei volumi delle lavorazioni ed, al contempo, sulla standardizzazione e reingegnerizzazione dei cicli di lavoro. Tale progetto si pone altresì l'obiettivo di efficientare i processi di lavorazione effettuando un recupero di produttività attraverso lo sviluppo di sinergie tra i processi stessi.

L'evoluzione organizzativa prevede la riduzione del numero dei siti dagli attuali 10 a 5, con il superamento, progressivamente nel corso del 2023, dei Depositi di Bari, Bologna, Genova, Padova e Torino.

Le attività che saranno gestite dai restanti Centri, per i quali è previsto un rafforzamento in termini di risorse, sono descritte nell'allegato 1 al presente verbale.

Inoltre, in tutti i siti previsti a tendere, viene ridefinito il modello micro organizzativo, introducendo - in analogia a quanto previsto negli altri Centri di Back Office – la figura dello Specialista Programmazione e Controllo Operativo, a supporto del Responsabile del Deposito, e ridefinendo le altre figure presenti nei siti così come descritto nell'allegato 1 alla presente intesa, anche individuando i razionali di dimensionamento (*span of control*).

Le Parti concordano che le complessive ricadute occupazionali del progetto, descritte anch'esse nell'allegato 1 al presente verbale, saranno gestite progressivamente ed in relazione alla chiusura dei singoli Depositi. Le risorse interessate dal superamento del Deposito di assegnazione saranno ricollocate, in coerenza con il livello inquadramentale posseduto, su attività a maggior valore aggiunto nelle altre strutture DTO nello stesso comune.

In relazione alle risorse da inserire nei restanti Depositi, le stesse saranno individuate prevalentemente in ambito DTO coerentemente con il livello inquadramentale posseduto, anche valorizzando eventuali istanze di ricollocazione di carattere volontario purché coerenti con le esigenze organizzative.

Potranno inoltre essere valutate anche risorse provenienti da altre manovre di efficientamento organizzativo, già definite in altre strutture aziendali, che manifestino uno specifico interesse in tal senso.

Le azioni di riallocazione delle risorse applicate ai Depositi in chiusura saranno accompagnate da specifici percorsi formativi di riqualificazione professionale finalizzati all'acquisizione e allo sviluppo delle competenze necessarie per ricoprire il nuovo ruolo. Tali percorsi formativi – come di consueto – saranno oggetto di analisi nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale.

2. Nuovo modello di Credit Management

L'Azienda ha illustrato alle OO.SS. il nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali che sarà implementato in ambito DTO/CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo (cfr. allegato1).

La trasformazione del modello attuale di gestione del credito verso un modello con presidi dedicati ed interfaccia unica col cliente si rende necessaria principalmente per ridurre lo scaduto e rendere maggiormente efficace l'intero processo.

Al riguardo, le Parti concordano di procedere con una immediata sperimentazione del nuovo modello e di incontrarsi nuovamente entro il mese di maggio del 2023, per valutare l'andamento della stessa ed analizzare nel dettaglio, una volta definiti, tutti gli aspetti operativi connessi all'implementazione del modello organizzativo.

3. Accorpamento e Trasferimento sedi dei Centri territoriali

Con l'obiettivo di ottimizzare le lavorazioni e valorizzare le sinergie operative tra le attività, nonché per il consolidamento del presidio territoriale dei servizi attraverso la realizzazione di un'unica sede dei siti che sussistono nella stessa città, si procederà, entro il mese di febbraio 2023 con l'accorpamento del Centro Servizi Gestione Documentale Palermo con il Centro Servizi Gestione Documentale Palermo 1. Le risorse coinvolte manterranno l'attuale sede di lavoro e continueranno a svolgere le medesime attività in continuità con quanto attualmente in essere.

Inoltre, sempre in una logica di concentrazione degli spazi e ottimizzazione delle attività, saranno realizzati, a seguito degli opportuni sopralluoghi con i RR.LL.S., a partire da inizio 2023 i trasferimenti di sede di seguito descritti (cfr. allegato 1):

- spostamento del Centro Servizi Gestione Documentale (56 risorse) e del Centro Servizi Data Entry di Fiumicino (57 risorse) all'interno del nuovo Centro Polifunzionale con sede ad Acilia. Il progetto ha l'obiettivo di creare un polo specializzato per la dematerializzazione, dotato di asset evoluti e spazi organizzati per ridurre al minimo la movimentazione della carta, e, al contempo, di ottimizzare le attività di analisi della documentazione e data entry; contestualmente, si procederà con l'accorpamento nell'immobile di via di Tor Pagnotta (Roma) delle attività e delle 51 risorse del Centro Assistenza Retail di Roma 1 attualmente operanti nella sede di Acilia; tali movimentazioni prevedranno, prioritariamente, lo spostamento del Centro Servizi Gestione Documentale;
- spostamento del Centro Servizi Data Entry Reggio Calabria (4 risorse) e del Centro Servizi Bancoposta Reggio Calabria (37 risorse) presso la sede di Via Nazionale

Pentimele ove già sono presenti altri centri Back Office, già oggetto di approfondimento e condivisione a livello territoriale;

- trasferimento del Centro Servizi Trasversali di Bari (84 risorse HUB) dalla sede attuale a quella di Modugno, ove già sono presenti altri centri Back Office ed i cui locali, peraltro, sono stati interessati da lavori di ristrutturazione;
- spostamento delle attività e delle 9 risorse dei presidi in ambito Operations Servizi di Supporto: CSS Milano/ Firenze e Gestione Contratti Bologna/Firenze presso la sede di Via della Casella ove già sono presenti altri centri Back Office.

Tutte le risorse interessate dagli spostamenti di cui sopra continueranno a svolgere le medesime attività attualmente presidiate e, laddove ne ricorrano i presupposti, alle stesse verrà riconosciuto quanto previsto dall'art. 38 del CCNL vigente.

SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

1.Servizio di Assistenza a Valore

L'Azienda ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali l'evoluzione del modello di assistenza alla clientela verso la cosiddetta "Assistenza a Valore", ovvero verso un modello che permetterà, in aggiunta alla tradizionale risoluzione delle problematiche evidenziate dal cliente, anche di fornire supporto nella fase di acquisto dei prodotti/servizi e di interagire col cliente stesso attraverso iniziative di proposizione commerciale.

In particolare, nel modello di assistenza a valore descritto nell'allegato 2 al presente verbale, l'operatore agirà sia tramite contatti "reattivi" (clienti che spontaneamente contattano l'assistenza o che chiedono di esser ricontattati per informazioni in merito a particolari prodotti), sia tramite iniziative proattive verso target di clienti specifici o verso clienti che, in fase di assistenza tradizionale, mostrino interesse per particolari servizi. In tal caso l'operatore indirizzerà verso l'ufficio postale o i canali digitali di acquisto.

Per accompagnare al meglio l'implementazione del nuovo modello di Assistenza Clienti, con l'obiettivo di renderlo pienamente operativo entro il primo semestre del 2023, le Parti si danno atto della necessità di portare a compimento i piani formativi dedicati a tutti gli operatori coinvolti. Le iniziative formative sono orientate in particolare a sviluppare/consolidare le competenze e gli strumenti necessari a gestire al meglio le attività di proposizione commerciale. Anche per tali progetti formativi le Parti convengono di individuare l'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione Professionale quale sede più opportuna per un approfondimento di maggior dettaglio.

ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

1.Assetto micro organizzativo dei Poli Tecnologici e revisione degli orari di servizio

L'Azienda ha descritto alle Organizzazioni Sindacali il piano evolutivo e di trasformazione che, nel biennio 2020/2022, ha caratterizzato la struttura di Esercizio e Supporto IT Territoriale, da cui dipendono i Poli Tecnologici. Con particolare riguardo a questi ultimi, è stato ridefinito il modello operativo di funzionamento ed il modello di micro organizzazione,

introducendo specifiche figure professionali, in ottica di rafforzamento del supporto informatico gestito dalle strutture tecniche territoriali per garantirne una sempre maggiore efficacia e per assicurare un miglior servizio verso il cliente interno.

Sono stati altresì introdotti nell'ambito dei Poli Tecnologici i servizi tecnici di prossimità (Field Technical Services), con competenza per distretto territoriale, per garantire un migliore coordinamento degli interventi di supporto tecnico e offrire una risposta celere alle necessità manifestate dalle strutture di business.

Gli ambiti di attività presidiati dai Poli Tecnologici, il modello professionale ed il nuovo assetto micro organizzativo degli stessi è descritto nell'allegato 2 al presente Accordo, dove è definita altresì l'articolazione per distretti territoriali dei suddetti Field Technical Services.

Con l'obiettivo di garantire una maggiore efficienza dei servizi e una maggiore omogeneità della prestazione nei differenti siti, l'Azienda ha rappresentato alle OO.SS. l'esigenza di rimodulare gli orari di servizio dei Poli Tecnologici introducendo un'articolazione unica a livello nazionale che prevede un presidio anche nella giornata del sabato.

La proposta di orari di servizio, riportata nel dettaglio allegato 2 al presente verbale, entrerà in vigore a partire dal mese di marzo 2023.

SISTEMA DI RELAZIONI INDUSTRIALI

Azienda e Organizzazioni Sindacali, nel confermare la volontà di proseguire il confronto - a tutti i livelli - sulle tematiche inerenti alla funzione DTO, anche per accompagnare al meglio la realizzazione dei processi riorganizzativi, convengono quanto segue.

A livello regionale, entro il mese di febbraio 2023, Azienda ed Organizzazioni Sindacali effettueranno specifici incontri di approfondimento e verifica in merito all'implementazione delle azioni organizzative descritte nel presente accordo che dispieghino effetti sui relativi territori. In particolare, le Parti approfondiranno e definiranno le seguenti tematiche:

- con riferimento al progetto di razionalizzazione e micro organizzazione dei Depositi Territoriali saranno analizzate le specifiche azioni di gestione delle ricadute occupazionali secondo i criteri individuati nel presente Verbale.
- relativamente agli accorpamenti e trasferimenti di sedi dei Centri Territoriali di cui al presente Verbale, le Parti effettueranno un approfondimento sulle tempistiche e sulle modalità operative con cui i suddetti accorpamenti/trasferimenti di sede saranno realizzati, nonché su eventuali specifiche esigenze di gestione delle risorse coinvolte;
- Con riferimento ai Poli Tecnologici, le Parti analizzeranno gli aspetti connessi al nuovo modello organizzativo definito per i Poli medesimi, ivi incluse eventuali specifiche esigenze connesse agli orari di lavoro definiti, con particolare riferimento alla possibilità di introdurre - in coerenza con le previsioni di cui all'art. 30, punto IV, del vigente CCNL - la flessibilità in ingresso per un massimo di 30 minuti per il turno antimeridiano dal lunedì al venerdì.

A livello nazionale, entro la prima decade del mese di maggio 2023 sarà effettuato un incontro di verifica sul complessivo avanzamento di tutti i progetti e delle azioni individuate nel presente Accordo, anche con riferimento alla sperimentazione di cui al paragrafo “Nuovo modello di Credit Management”, nonché sulla funzionalità delle matrici orarie definite con le precedenti intese sindacali in ambito CO e con il presente accordo.

* * *

L’Azienda, anche a seguito delle evidenze rappresentate dalle OO.SS., definirà interventi finalizzati ad introdurre un presidio a livello territoriale dedicato alla gestione delle risorse della Funzione, anche in coerenza con l’evoluzione organizzativa della stessa.

Con riferimento alle azioni di Politiche attive del Lavoro le Parti, con l’obiettivo di valorizzare al meglio le attività presidiate nonché promuovere e accompagnare lo sviluppo e l’evoluzione complessiva della Funzione, concordano sulla necessità di valutare, nell’ambito delle cornici e delle successive intese che saranno definite in materia di occupazione per l’anno 2023, interventi dedicati per DTO.

L’Azienda, inoltre, si impegna sin d’ora a riavviare ed aggiornare l’analisi effettuata sui singoli siti territoriali in ordine alla coerenza degli inquadramenti professionali posseduti dalle risorse rispetto alle attività svolte, ponendo in essere, progressivamente e laddove necessario, i relativi interventi correttivi.

Azienda e OO.SS. convengono sull’opportunità di prevedere a livello nazionale incontri periodici, con cadenza almeno semestrale, relativamente agli sviluppi della Funzione DTO, anche in relazione allo scenario di contesto in cui la medesima opera, in coerenza con l’evoluzione dei business presidiati.

per **Poste Italiane S.p.A.:**

Roberto Mazzi
(originale firmato)

Massimo Sidoti
(originale firmato)

Ilaria Giorgia Calabritto
(originale firmato)

Teresa Carone
(originale firmato)

per le **OO.SS.:**

SLC-CGIL M. Tomassini
(originale firmato)

SLP-CISL R. Roscigno; M. Nocentini; M. Penzo; A. Stefanelli
(originale firmato)

UILposte G. Franchina; S. Cirillo
(originale firmato)

FAILP-CISAL S. Fasciana; S. Trazzera; G. Tabacchini; M. Moriccioni;
(originale firmato)

CONFSAL-COM.NI G. Duranti; E. Matrone; E. Esposito
(originale firmato)

FNC UGL Com.ni M. Vannoli; G. Greco
(originale firmato)