

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 11 dicembre 2019

Tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

la Delegazione Sindacale Regionale della Lazio

### *Premesso che*

- Nell'attuale dinamica del mercato di riferimento, riveste particolare importanza l'orientamento al Cliente e la necessità di coglierne le diversificate esigenze migliorando il livello di gradimento dei servizi offerti da Poste Italiane. In tal senso, la funzione Chief Operating Office, con l'obiettivo di migliorare la customer experience, ha avviato un percorso per ottimizzare i processi operativi e gli assetti organizzativi dei servizi di Back Office e di Assistenza ai Clienti, in coerenza con le linee definite dal Piano Industriale e cogliendo le opportunità derivanti dall'utilizzo delle nuove tecnologie;
- Il progetto di trasformazione della Funzione COO è stato oggetto di numerosi incontri di approfondimento a livello Centrale, durante i quali l'Azienda ha illustrato il modello organizzativo della Funzione definito con l'obiettivo della semplificazione e consolidamento delle strutture territoriali in una logica di Hub e Spoke e contestuale specializzazione di prodotto/servizio;
- I previsti interventi di riorganizzazione rendono necessari l'acquisizione e lo sviluppo di specifiche competenze da parte del personale. Pertanto l'Azienda avvierà l'implementazione dei percorsi formativi a supporto del processo di trasformazione;
- In relazione a quanto sopra, in data 10 ottobre 2019 è stato siglato un Accordo Nazionale nell'ambito del quale le Parti, proseguendo il percorso di confronto avviato nel mese di maggio 2018 e facendo seguito all'intesa del 26 settembre u.s., hanno analizzato aspetti relativi al modello organizzativo della funzione e alle modalità operative connesse allo svolgimento della prestazione lavorativa delle risorse;

- con tale Accordo Le Parti hanno individuato le cornici di orario, demandando al livello territoriale la determinazione delle matrici orarie dei singoli centri.

**Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:**

La premessa è parte integrante della presente intesa.

In data odierna, le Parti si sono incontrate, a livello regionale, per uno specifico momento di approfondimento, in coerenza con quanto previsto dall'Accordo Nazionale del giorno 10 ottobre 2019, al fine di individuare le matrici orarie dei singoli siti dei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti presenti nella regione Lazio.

In apertura dell'incontro l'Azienda ha illustrato nel dettaglio le logiche di funzionamento delle seguenti strutture COO del Lazio: ambito Servizi Assistenza Clienti – Assistenza Clienti Retail/Business (Centro Assistenza Business di Roma, Centro Assistenza Retail Roma Centro Assistenza Retail Roma 1 e Centro Assistenza Business di Roma); Servizi di Back Office ambito Data Entry (CS Data Entry Fiumicino e Presidio Data Entry Roma); Servizi di Back Office ambito Finanziario (Centro Servizi Bancoposta Roma (Roma OBP) e Centro Servizi PostePay Roma (Roma OPP); Servizio di Back Office ambito Gestione Documentale (Centro Servizi GD Roma, Servizi GD Roma 1 e Centro Servizi GD Fiumicino). Sono state, altresì, illustrate le esigenze alla base dell'intervento di rimodulazione delle articolazioni orarie per garantire una maggiore efficienza dei servizi e una maggiore omogeneità della prestazione dei differenti siti a livello Nazionale.

Le Parti hanno quindi individuato le matrici orarie dei singoli centri e le relative modalità di funzionamento come da allegati al presente verbale. I nuovi orari saranno introdotti a partire da inizio Gennaio 2020.

Allo scopo di ottimizzare i rapporti di lavoro a tempo parziale in essere rispetto alle nuove schedulazioni, l'Azienda contatterà il personale interessato per definire coerenti intese individuali compatibili con la nuova matrice oraria.

Le Parti, condividono l'importanza della formazione per supportare le risorse in questa fase di cambiamento attraverso l'erogazione di piani di formazione dedicati. In tal senso con l'obiettivo di sviluppare e consolidare le conoscenze/competenze e favorire il livello di coinvolgimento e motivazione, già sono stati realizzati importanti interventi.

Le Parti concordano, infine, che, a valle dell'analoga verifica centrale prevista dall'Accordo Nazionale per il mese di febbraio 2020, verrà effettuata una verifica tecnica sullo stato di attivazione/implementazione dei nuovi orari di lavoro. Durante tale incontro saranno valutate le eventuali criticità che dovessero emergere nel corso della implementazione dei nuovi orari di lavoro, con particolare riferimento - per le Strutture Assistenza Clienti Lazio - al mantenimento o spegnimento di alcune righe della matrice oraria. In tale sede, in relazione agli impegni previsti dai nuovi orari e dalla possibili ricadute sugli aspetti di conciliazione tempi vita tempi lavoro, saranno valutate eventuali evidenze emerse durante la fase di sperimentazione per verificarne, a valle della stessa, possibili interventi, con particolare riferimento, in ambito Assistenza Clienti Retail, agli orari di lavoro intermedi.

Poste Italiane S.p.A.

*504 L. 10/04/2012*  
*Massimo De Giuseppe*  
*Roberto*  
*Luigi Ferrararo*  
*Carlo Imre*

SLC CGIL *[Signature]*  
SLP CISL *[Signature]*  
UILposte *[Signature]*  
FAILP CISAL *[Signature]*  
CONFSAL Com.ni *[Signature]*  
FNC UGL Com.ni \_\_\_\_\_

*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

**POSTE ITALIANE  
CHIEF OPERATING OFFICE**

*[Handwritten signatures and initials]*

ALLEGATI VERBALE ACCORDO LAZIO DEL 11 DICEMBRE 2019

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Posteitaliane

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**ALLEGATO 1 - VERBALE DI ACCORDO REGIONALE LAZIO 11.12.2019  
SERVIZI DI BACK OFFICE - AMBITO FINANZIARIO LAZIO**

**Centro Servizi Bancoposta Roma (Roma OBP)**

TIPOLOGIA TURNO	GIORNI	COBERTURA	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
UNICO	LUN-VEN	100%	08.00-15.42											

- Pausa pranzo: durata di 30 minuti fruibili dalle 12:30 alle 14:30

**Centro Servizi Poste Pay (Roma OPP)**

TIPOLOGIA TURNO	GIORNI	COBERTURA	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
MULTIPIO	LUN-VEN	90%	08.00-15.42											
		10%	13.00-19.12											
	SAB		08.00-13.00											

- Pausa pranzo: durata di 30 minuti fruibili dalle 12:30 alle 14:30
- Il turno del sabato mattina è a completamento del turno pomeridiano

Postaitaliane



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.

ALLEGATO 2 - VERBALE DI ACCORDO REGIONALE LAZIO 11.12.2019  
 SERVIZI DI BACK OFFICE - GESTIONE DOCUMENTALE LAZIO

*[Handwritten signatures and initials]*

CS GD Fiumicino

	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
MULTIPLIO	07.30-13.30													
	13.30-19.30													
LUN-VEN														
SAB	07.30-13.30													

CS GD Roma 1

	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
MULTIPLIO	08.00-14.00													
	14.00-20.00													
LUN-VEN														
SAB	08.00-14.00													

Posteitaliane

*[Handwritten signatures and initials]*

ALLEGATO 2 - VERBALE DI ACCORDO REGIONALE LAZIO 11.12.2019  
 SERVIZI DI BACK OFFICE - GESTIONE DOCUMENTALE LAZIO

CS GD Roma

Copertura	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
	MULTIPLO													
LUN-VEN														
10%	07.00-13.00													
90%	08.00-14.00													
SAB														
10%	07.00-13.00													
90%	08.00-14.00													
	14.00-20.00													

Posteitaliane

*[Handwritten signatures and notes]*

*Disc*

ALLEGATO 3 - VERBALE DI ACCORDO REGIONALE LAZIO 11.12.2019  
 SERVIZI DI BACK OFFICE - DATA ENTRY LAZIO

*[Handwritten signatures and initials]*

CS DE Fiumicino e Presidio Data Entry Roma

TIPOLOGIA TURNO	TURNO	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	
6 GIORNI 200%	1																										
	2																										
		07.00-13.00																									
		14.00-20.00 da LU a VE (Sabato turno mattina)																									

TIPOLOGIA TURNO	TURNO	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	
5 GIORNI CON NOTTE 80%	1																										
	2																										
	3																										
		06.00-13.27																									
		13.30-20.57																									
		22.30-05.57																									

Durata della pausa 15 minuti

Posteitaliane

*[Handwritten signatures and initials]*



ALLEGATO 4 – VERBALE DI ACCORDO REGIONALE LAZIO 11.12.2019  
SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI -ASSISTENZA CLIENTI RETAIL/BUSINESS LAZIO

Centro Assistenza Retail Roma, Centro Assistenza Retail Roma 1 e Centro Assistenza Business Roma

• A fronte delle diverse richieste provenienti dalle funzioni di business relativamente all'orario di servizio dell'Assistenza Clienti si rende necessario prevedere una differente articolazione oraria dei turni di lavoro.

- La copertura oraria avrà la seguente articolazione:
  - Lun-ven 08:00 – 20:00
  - Sab 08:00 – 15:00\*per tutti i servizi e tutti i segmenti di clientela

• La rotazione matriciale coprirà le seguenti fasce orarie:

- Lun-ven 07:50 – 20:10
- Sab 07:50 – 15:10\*

GIORNI / ROTATIVI	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
LUN-VEN							07:50-20:10							
SAB						07:50-15:10*								

• Per esigenze di servizio ed in relazione agli ambiti gestiti, il turno del sabato pomeriggio potrà essere rimodulato con copertura fino alle 20,10 (già previsto per il primo trimestre 2020)

• Il mix dei turni creati consente di poter accendere/spengere alcuni orari in base alle esigenze delle funzioni di business nonché del periodo con un preavviso trimestrale

Posteitaliane

ALLEGATO 4 - VERBALE DI ACCORDO REGIONALE LAZIO 11.12.2019  
 SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI - ASSISTENZA CLIENTI RETAIL/BUSINESS LAZIO

MATRICE UNICA

	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
RIGA 1	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	R
RIGA 2	12,18-20,00	12,18-20,00	12,18-20,00	12,18-20,00	12,18-20,00	R	R
RIGA 3	09,10-15,10	09,10-15,10	09,10-15,10	09,10-15,10	09,10-15,10	9,10-15,10	R
RIGA 4	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	8,00-14,00 (1)	R
RIGA 5	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	R	R
RIGA 6	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	9,10-15,10 (2)	R
RIGA 7	9,20-17,02	9,20-17,02	9,20-17,02	9,20-17,02	9,20-17,02	R	R
RIGA 8	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
RIGA 9	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	R	R

- (1) per il primo trimestre 2020 il turno della settimana riga 4, per giornata di sabato, sarà 14,10-20,10 per le persone applicate sui seguenti Servizi: Finanziari, CDP, Centralino, Poste Mobile Business, Social
- (2) per il primo trimestre 2020 il turno della settimana riga 6, per giornata di sabato, sarà 13,45-19,45 per le persone applicate sui seguenti Servizi: Finanziari, CDP, Centralino, Poste Mobile Business, Social

Posteitaliane

ALLEGATO 4 – VERBALE DI ACCORDO REGIONALE LAZIO 11.12.2019  
SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI -ASSISTENZA CLIENTI RETAIL/BUSINESS LAZIO

3/3

ROMA CLIENTI GOLD E SILVER – TURNI DA MATRICE NAZIONALE PRIMO TRIMESTRE 2020: RIGA 7:  
LU/VE 9,20 - 17,02

ASS-DED. LOG. CLIENTI TOP\* RECENTE CONFLUENZA PERSONALE SDA:  
LU/VE 8,00 - 15,42;  
LU/VE 9,20 - 17,02;  
LU/VE 10,18 - 18,00

ROMA SECONDO LIVELLO – TURNI DA MATRICE NAZIONALE PRIMO TRIMESTRE 2020: RIGA 7 E 8:  
LU/VE 9,20 - 17,02;  
LU/SA 8,00 - 14,00

ROMA POSTEMONEY TURNI DA MATRICE NAZIONALE PRIMO TRIMESTRE 2020: RIGA 5, 7 E 9:  
LU/VE 8,30 - 16,12;  
LU/VE 9,20 - 17,02;  
LU/VE 12,00 - 19,42

\* Per il Nucleo Ass. Ded. Log. Clienti Top nel caso di problematiche durante la fase di sperimentazione l'orario delle 10,10 – 18,00 sarà posticipato alle 10,48 - 18,30.

Posteitaliane