



CHIEF OPERATING OFFICE

VERBALE DI ACCORDO

incontro del 10 ottobre 2019

Chiuso, nella tarda serata di ieri, un importante accordo su aspetti connessi al nuovo modello organizzativo della funzione COO ed alle molteplici modalità operative dei Centri, qui di seguito riassunte:

MODELLO MICRO ORGANIZZATIVO (logica Hub e Spoke): in relazione al progressivo avanzare del riordino dei centri territoriali dei Servizi di Back Office e di Assistenza Clienti, le parti hanno convenuto di incontrarsi, entro febbraio 2020, per effettuare una verifica sulla efficacia del modello micro organizzativo e superare eventuali criticità che dovessero insorgere in fase attuativa. Previsto nell'ambito di tale incontro anche l'analisi degli organici riferiti a ciascun Centro Territoriale;

INQUADRAMENTO PROFESSIONALE: concordato l'avvio dell'analisi in ordine all'inquadramento professionale posseduto dalle Risorse e contestuale graduale pianificazione, da subito, degli interventi correttivi finalizzati al superamento di tutti i disallineamenti ancora presenti e non conformi in termini di coerenza. Le parti si incontreranno entro il mese di novembre 2019 per una verifica sullo stato di avanzamento del processo e per la relativa definizione dello stesso;

TICKET: chiesto e concordato il ripristino delle modalità di attribuzione coerenti con le disposizioni contrattuali;

MATRICI ORARIE: nell'incontro del 26 settembre u.s., l'Azienda aveva rappresentato l'esigenza di rimodulazione delle articolazioni orarie con l'obiettivo della maggiore efficienza dei servizi e di omogeneità della prestazione lavorativa nei differenti siti. Nell'incontro di ieri le parti hanno convenuto che le matrici orarie saranno individuate a livello territoriale, nell'ambito di specifici incontri da realizzarsi entro il 15 novembre. In particolare, nell'ambito organizzativo di Assistenza Clienti (Contact Center), sempre al livello territoriale, saranno approfondite le modalità di presidio della giornata del sabato. Le parti si incontreranno a livello centrale entro lo stesso mese di novembre per una verifica sull'esito dei confronti territoriali;

NUOVA LOGISTICA SITI ED ACCORPAMENTI: chieste ed ottenute garanzie di tenuta del processo rispetto alle norme in materia di prevenzione e sicurezza sugli interventi di razionalizzazione pianificati sui siti di Roma e Reggio Calabria. In riferimento alle azioni su Roma, sono in corso i lavori di ripristino strutturale per l'adeguamento a norma dei locali di Tor Pagnotta, è stata definita la previsione di un servizio navetta, unitamente ai passaggi relazionali territoriali e al coinvolgimento degli RLS.

Trattasi di un complesso processo di riordino in continua evoluzione e che, a differenza dal passato, finalmente si dota di un impianto di Relazioni Industriali partecipativo, *a tutti i livelli*, in grado di coniugare al meglio l'esigenza di ottimizzazione e semplificazione dei processi della Divisione con la costruzione di un solido impianto di tutele da destinare ai Lavoratori coinvolti, veri protagonisti di questo ennesimo riordino organizzativo.

Vi terremo informati sulle ulteriori fasi del confronto. Seguono verbale e slides allegate.

Roma, 11 ottobre 2019

Le SEGRETERIE NAZIONALI