

VERBALE DI ACCORDO

Poste Italiane S.p.A.

e

OO.SS. Territoriali e RSU D.G. Corporate

Premesso che:

- Nel mese di luglio 2013 l'Azienda ha presentato alle OO.SS. Nazionali le nuove direttrici per l'evoluzione della funzione Servizi al Cliente, con particolare riguardo alle strutture Contact Center;
- In data 24 luglio e 13 settembre 2013 le Parti si sono incontrate a livello regionale per analizzare la proposta aziendale relativa agli orari di lavoro per i servizi di Poste Vita e Poste Mobile del sito di Roma;
- In data 15 ottobre 2013 è stato sottoscritto un verbale di incontro nazionale tra l'Azienda e le OO.SS. nell'ambito del quale è stato esaminato quanto emerso nel corso degli incontri territoriali, definendo le caratteristiche degli schemi e delle matrici orarie dei siti, da recepire negli incontri territoriali;
- in relazione a quanto sopra, il 23 ottobre 2013 le Parti si sono incontrate presso la sede regionale Lazio di Viale Europa 190, al fine di implementare i nuovi orari di lavoro per i servizi di Poste Vita e Poste Mobile del sito di Roma.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

La premessa costituisce parte integrante del presente Accordo.

Le Parti convengono che a decorrere dal mese di dicembre 2013, in coerenza con i flussi di traffico e la migliore operatività del sito, verranno osservati gli orari di cui agli allegati 1) Poste Mobile e 2) Poste Vita.

L'Azienda ha, inoltre, illustrato la situazione occupazionale relativa ai diversi servizi del sito di Roma e, nell'ambito del rafforzamento a sostegno delle attività di business, procederà alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo parziale a tempo pieno, di un numero di risorse pari a 20 unità operanti nella struttura indicata, definitivamente inserite in Azienda ed in possesso della specifica idoneità. Tali unità, secondo un criterio proporzionale saranno distribuite nel seguente modo: 15 Servizio Poste Mobile; 2 Servizio Poste Vita; 3 Altri Servizi.

Per l'individuazione delle risorse, sarà predisposta una graduatoria per Servizio che terrà conto dell'anzianità di assegnazione al Contact Center e del numero di familiari fiscalmente a carico, in

caso di parità sarà presa in considerazione la maggiore anzianità aziendale. In caso di ulteriore parità si farà riferimento all'anzianità anagrafica.

Per definitivo inserimento in Azienda si intende: coloro che hanno ab origine un contratto a tempo indeterminato; coloro che operano in Azienda in virtù di una sentenza passata in giudicato; coloro che hanno sottoscritto verbale individuale di conciliazione in sede sindacale, ai sensi dell'Accordo del 13 gennaio 2006 o del 10 luglio 2008 o del 27 luglio 2010 o del 18 maggio 2012 o del 21 marzo 2013.

Nel corso dell'anno 2014, l'Azienda verificherà la possibilità di prevedere un ulteriore intervento di trasformazioni del rapporto di lavoro da tempo parziale a tempo pieno.

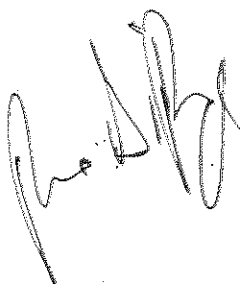
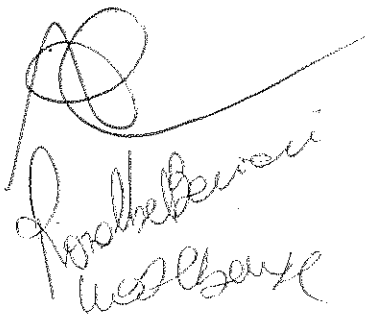
Considerate le specifiche caratteristiche connesse alle attività di servizio al Cliente, contraddistinte dalla centralità delle risorse umane impiegate, e dal loro grado di professionalità, l'Azienda conferma l'attenzione al tema della formazione quale leva per assicurare la crescita delle competenze professionali degli operatori. Sarà dedicata particolare attenzione alla verifica dei livelli di servizio durante i periodi formativi.

Le Parti concordano di effettuare uno specifico incontro decorso un periodo di tre mesi dall'implementazione dei nuovi orari. Nel corso del suddetto incontro le Parti, a fronte di una complessiva verifica positiva sull'andamento dell'organico, sulle implementazioni organizzative connesse al settore Poste Mobile e sui livelli di servizio, verificheranno la possibilità di un intervento finalizzato ad ampliare, per la matrice oraria del servizio Poste Mobile, il numero dei riposi coincidenti con la giornata della domenica.

Per quanto non definito nella presente, si fa riferimento al verbale di incontro del 15 ottobre 2013.

Roma, 23 ottobre 2013

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



per le **OO.SS.:**

SLC-CGIL

SLP-CISL


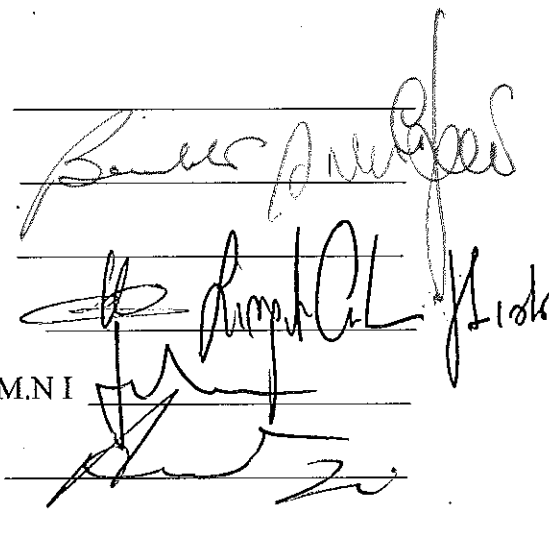
UIL- Poste

FAILP-CISAL

CONFSAL-COM.NI

UGL-COM.NI

RSU



ALL. 2

Orario al servizio: lunedì - venerdì 9,00/17,00 - sabato 9,00 - 13,30

CC ROMA POSTEVITA FULL TIME							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	7,50-13,50	R
TEAM 2	11-17	9-17	9-17	9-17	9-17	R	R
TEAM 3	10-16	10-16	10-16	10-16	10-16	8-14	R
TEAM 4	9-17	11-17	9-17	9-17	9-17	R	R
TEAM 5	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8-14	R
TEAM 6	9-17	9-17	11-17	9,15-17,15	9,15-17,15	R	R
TEAM 7	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8-14	R
TEAM 8	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	11-17	9,15-17,15	R	R
TEAM 9	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	R	7,50-13,50	R
TEAM 10	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8-14	R