

Verbale di Accordo

In data 22 settembre 2026

tra Poste Italiane S.p.A.

e

SLP CISL, SLC CGIL, UIL FPC, CONFSAL Com.ni, FAILP CISAL, FNC UGL Com.ni

Premesso che

- Le recenti evoluzioni di mercato, soprattutto nei servizi, sono state profondamente caratterizzate dalla trasformazione digitale, imponendo alle aziende di riorientare i processi produttivi, adottare tecnologie digitali integrandole nei prodotti e servizi offerti e rafforzare competenze e know-how delle risorse impiegate;
- in tale contesto, la funzione Digital, Technology & Operations, in particolare in ambito Customer Operations, ha avviato negli ultimi anni - e da ultimo con l'intesa del 27 novembre 2024 - un percorso di riconfigurazione organizzativa per valorizzare le sinergie tra le infrastrutture tecnologiche e quelle operative di back office;
- con riferimento ai Servizi di Back Office, DTO ha rafforzato il presidio sui servizi di assistenza relativi ai business emergenti del Gruppo Poste (Assicurativo e Utilities) e ha proseguito - in una logica di maggiore focalizzazione sui diversi segmenti di mercato - nel processo di specializzazione dei Centri sui singoli processi/servizi;
- nei Servizi al Cliente, invece, sono state realizzate azioni orientate a migliorare sempre più la *customer experience* per accrescere la fiducia e la soddisfazione e, di conseguenza, la fidelizzazione della clientela; nel tempo il Customer Service ha rafforzato il supporto ai clienti con riferimento ai servizi digitali, in coerenza con lo sviluppo dei canali online e con l'evoluzione verso un modello di relazione sempre più omnicanale;
- anche le strutture di Sistemi Informativi e Governance Customer Operations e Servizi Amministrativi sono state interessate da diverse azioni di evoluzione organizzativa orientate a favorire il continuo miglioramento dei processi interni;
- nel corso dei mesi di giugno e settembre 2026, le Parti hanno riavviato il percorso di confronto sulle evoluzioni della Funzione e si sono incontrate per analizzare, con riferimento ai diversi ambiti di DTO, alcune azioni e interventi di affinamento del modello organizzativo della struttura, anche in relazione agli orari di lavoro.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

1. DTO - CUSTOMER OPERATIONS - EVOLUZIONE ASSETTO ORGANIZZATIVO

L'Azienda ha rappresentato alle OO.SS. le azioni di affinamento organizzativo della struttura di Customer Operations, che coinvolgeranno alcuni centri territoriali e che verranno implementate progressivamente a decorrere dal mese di ottobre p.v.. Tali azioni, finalizzate a gestire al meglio il presidio dei business e garantire una sempre maggiore prossimità territoriale, vengono descritte nel dettaglio nel documento allegato al presente verbale.

1.1. DTO - Customer Operations/Customer Service

Rispetto alla struttura Customer Service, l'attuale Hub di Trento verrà riconvertito in presidio con dipendenza gerarchica dall'Hub di Genova; conseguentemente i presidi

precedentemente dipendenti dal suddetto Hub di Trento varieranno la relativa dipendenza gerarchica verso gli Hub di Torino e Genova. Inoltre, il presidio di Venezia confluirà nell'ambito dello Spoke, intendendosi pertanto superato.

Inoltre, con l'obiettivo di potenziare e creare un polo dedicato al servizio di assistenza sulle richieste dei clienti provenienti dai canali di contatto sul sito e sull'app, a supporto funzionale della struttura Assistenza Omnicanalità, in ambito Customer Service Retail e alle dipendenze dell'Hub di Roma, viene costituito il nuovo Spoke Roma 1, nel quale confluiranno le risorse già ad oggi dedicate a tale servizio.

1.2. DTO - Customer Operations/Servizi di Back Office

In ambito Servizi di Back Office Operations PostePay, fermo restando il modello organizzativo territoriale HUB e Spoke definito, il Centro Servizi Postepay di Pavia passerà da Spoke a Presidio, mantenendo l'attuale dipendenza gerarchica dal Centro Servizi Postepay di Roma.

Lo sviluppo tecnologico degli ultimi anni ha profondamente trasformato il modello operativo ed il perimetro di attività dei Centri di Gestione Documentale.

In particolare, l'introduzione di scanner industriali e l'evoluzione delle applicazioni hanno permesso la transizione da un modello prevalentemente manuale ad uno maggiormente digitale, consentendo al contempo la gestione di diversi prodotti e servizi.

In tale contesto, atteso l'aumento della complessità operativa, si rende necessario prevedere l'introduzione di una nuova figura che favorisca un maggiore coordinamento e integrazione delle attività.

Pertanto, nelle sedi Hub dei Centri Servizi Gestione Documentale di Roma, Milano e Reggio Calabria sarà prevista la nuova figura professionale del Capo Settore Back Office.

Nel documento allegato viene riportato il livello inquadramentale previsto per la nuova figura ed il relativo dimensionamento, nonché il nuovo *span of control* che sarà applicato per i tutor dei suddetti siti.

Le risorse da inserire sulla nuova figura saranno individuate nell'ambito dei medesimi Centri coinvolti.

1.3. DTO - Customer Operations/Governance Customer Operations e Servizi Amministrativi

Relativamente ai Centri Servizi Amministrativi, il presidio di Genova, attualmente afferente all'Hub di Milano, sarà riassegnato gerarchicamente all'HUB di Roma con l'obiettivo di garantire la corretta riconduzione delle attività relative al service amministrativo delle Società Partecipate.

Rispetto alla struttura di Ciclo Attivo, si rende necessario procedere alla definizione di un diverso modello di gestione dei contratti.

Tale riorganizzazione è volta a introdurre una governance integrata dell'intero ciclo contrattuale, assicurando un presidio end-to-end dei processi. L'intervento consentirà, inoltre, di adottare modalità operative maggiormente standardizzate con una razionalizzazione dell'interfaccia verso i clienti e una ottimizzazione dei tempi di risposta.

Pertanto, il Centro Gestione Contratti di Bologna sarà allocato alle dipendenze della struttura Attivazione Servizi Postali ed in esso confluiranno attività e risorse dei Centri Gestione Contratti di Milano e Roma, con i relativi presidi territoriali.

Resta inteso che le risorse attualmente operanti in tutti i Centri sopra richiamati manterranno l'attuale sede di lavoro.

Inoltre, laddove sia prevista una variazione del servizio di assistenza gestito, per le risorse interessate verranno attivate le necessarie iniziative formative al fine di riconvertire, accrescere e valorizzare le competenze possedute.

2. DTO - CUSTOMER OPERATIONS - OPERATIVITA' DEI SERVIZI

Per garantire maggiore uniformità nei criteri utilizzati per l'attestazione della presenza degli operatori dei Centri di Assistenza Clienti, l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali la proposta di modifica delle procedure di timbratura applicate, definita per dare omogeneità anche rispetto alla modalità di svolgimento della prestazione (in presenza o in lavoro agile) nonché per garantire continuità nel servizio e copertura di tutte le fasce orarie.

Sul punto le Parti convengono di incontrarsi a livello territoriale per un confronto sui contenuti della proposta relativa alla modalità di attestazione dell'orario di lavoro riferita al Centro Assistenza Retail di Roma (sede Viale Asia 90) e al Centro Assistenza Retail Roma 1 (sede Viale Asia 90).

Inoltre, in continuità con il percorso di miglioramento continuo della *customer experience* citato in premessa, per garantire una riduzione degli abbandoni delle chiamate effettuate dai clienti nonché una maggiore continuità e tempestività del servizio, le Parti convengono di avviare a partire dal mese di novembre p.v. una sperimentazione della modalità operativa di risposta "*Ready to Talk*", che coinvolgerà tutti i siti del territorio nazionale.

Tale modalità prevede una evoluzione dall'attuale attivazione manuale della chiamata da parte dell'operatore, verso un modello operativo maggiormente automatizzato, che, a seguito della visualizzazione di un messaggio di avviso dell'ingresso della chiamata, prevede l'avvio della conversazione.

Il complessivo processo di funzionamento della modalità operativa "*Ready to Talk*" - ivi incluse le possibili opzioni di "*stato*" a disposizione dell'operatore - è descritto in allegato al presente verbale.

La sperimentazione avrà una durata di sei mesi decorsi i quali le Parti si incontreranno per valutarne congiuntamente gli esiti.

3. REVISIONE MATRICI ORARIE

La continua trasformazione che ha interessato DTO nel recente periodo determina l'esigenza di procedere anche ad una complessiva rimodulazione delle articolazioni orarie dei Centri.

Tale intervento, che tiene altresì conto delle specificità dei diversi siti, è finalizzato ad armonizzare gli orari di servizio, migliorare l'efficienza operativa e garantire maggiore omogeneità delle prestazioni, assicurando una copertura più efficace dei flussi di domanda e una risposta più puntuale alle esigenze dei clienti.

Pertanto, l'Azienda ha presentato la proposta di rimodulazione e semplificazione delle articolazioni orarie descritta nel dettaglio nel documento allegato al presente accordo, relativa ai Centri territoriali dei Servizi di Back Office (Servizi Finanziari, Gestione Documentale, Data Entry, Depositi Territoriali, Energy e Telco e Insurance), ai Centri di Assistenza Clienti Retail e Business, ai Centri Servizi amministrativi di GCOSA nonché ai Service Desk dei Servizi Informativi.

3.1. DTO - Customer Operations/Servizi di Back Office

Per i Centri Servizi Finanziari indicati in allegato si introduce un presidio di due risorse per Centro per la copertura della giornata del sabato, in cui la prestazione sarà resa in modalità agile coerentemente con le previsioni del vigente accordo in materia, anche con riferimento ai limiti mensili di giornate previste; analogamente, per gli ulteriori Centri indicati in allegato, sarà resa in regime di lavoro agile la prestazione prevista per il turno pomeridiano e per la giornata del sabato.

Anche per i Data Entry, i turni notturni e del sabato saranno svolti in modalità agile; inoltre, con esclusivo riferimento alle giornate in cui la prestazione è svolta in modalità agile, qualora le risorse assegnate ai Centri Data Entry siano impiegate su lavorazioni diverse dalla videocodifica, a supporto operativo nella gestione di ulteriori attività in occasione di picchi di lavorazioni, seguiranno le matrici orarie previste per il relativo processo.

3.2. DTO - Customer Operations/Customer Service

Relativamente ai Centri di Assistenza Clienti, in allegato è descritta la proposta di semplificazione della matrice oraria unica sia Business che Retail, differenziata per i piccoli nuclei nonché per specifici ambiti di servizi e tipologie di clienti.

Inoltre, al fine di favorire la possibilità di cambi turno, anche giornalieri, viene introdotta una turnazione dedicata. Anche per tali ambiti, per l'espletamento dei turni dove è prevista la giornata del sabato, l'Azienda garantirà lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, coerentemente con le previsioni del vigente accordo in materia, anche con riferimento ai limiti mensili di giornate previste.

3.3 DTO - Information Technology - Field Service Management/Service Desk

Infine, anche con riferimento ai Service Desk, i nuovi orari di lavoro individuati permetteranno di creare un modello unico per tutte le macro aree, garantendo la continuità del servizio attraverso l'introduzione di turni standardizzati in 4 fasce orarie (cfr. allegato).

4. POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO 2026

Le Parti convengono di prevedere un numero di trasformazioni del rapporto di lavoro da part time a full time pari a 40,5 FTE che coinvolgeranno circa 100 -110 risorse. Tali trasformazioni saranno realizzate a partire dal mese di novembre p.v. e avverranno secondo graduatorie redatte per Centro territoriale relativamente al personale ivi assegnato sulla base dei criteri di cui all'intesa del 16 maggio 2024. Le disponibilità per Centro saranno successivamente comunicate alle OO.SS.

Resta inteso che a tali trasformazioni non potranno concorrere le risorse part time di DTO che, alla data di sottoscrizione della presente intesa, stiano operando in Azienda in virtù di un provvedimento giudiziale favorevole non ancora passato in giudicato.

5. SISTEMA DI RELAZIONI INDUSTRIALI

In relazione al paragrafo 3. REVISIONE MATRICI ORARIE, ferme restando le articolazioni orarie definite con il presente accordo, le Parti convengono di demandare al livello territoriale il confronto in merito ad eventuali diverse percentuali di copertura dei turni nei limiti di

scostamento previsti in allegato e alla durata della pausa pranzo (15 o 30 minuti) ove indicato nell'allegato medesimo.

Tali incontri si terranno entro il mese di ottobre p.v.; i nuovi orari entreranno in vigore dal mese di novembre p.v.

Azienda e Organizzazioni Sindacali si incontreranno entro il mese di dicembre 2026 per effettuare una verifica congiunta sugli esiti degli incontri territoriali di cui sopra nonché per verificare l'efficace realizzazione delle previsioni di cui al presente verbale. Le Parti si danno inoltre atto dell'opportunità di continuare ad accompagnare il percorso di evoluzione di DTO attraverso successivi momenti di approfondimento che saranno avviati entro il corrente anno.

Con riferimento alla tematica del lavoro agile, le Parti rimandano l'approfondimento sulla relativa applicazione in ambito DTO in occasione delle trattative che si svolgeranno in prossimità della scadenza dell'intesa vigente in materia.

Infine, tenuto conto delle richieste rappresentate dalle OO.SS., l'Azienda conferma la propria disponibilità a verificare le dinamiche di permanenza professionale delle risorse applicate in ambito Customer Service.

per Poste Italiane S.p.A.

Roberto Mazzi
(originale firmato)

Massimo Sidoti
(originale firmato)

Giorgio Gerardi
(originale firmato)

Francesco Ferrari
(originale firmato)

Ilaria Giorgia Calabritto
(originale firmato)

Roberto Esposito
(originale firmato)

per le OO.SS.

SLP – CISL
(originale firmato)

SLC CGIL
(originale firmato)

UIL FPC
(originale firmato)

CONFSAL - COM. NI
(originale firmato)

FAILP – CISAL
(originale firmato)

FNC UGL COM. NI
(originale firmato)