



Verbale di Accordo
Nuovo protocollo work-life balance
Smart Working - modello organizzativo
area Servizi per l'Utenza

Consegnato il _____
Sottoscritto il 10/08/2022
Note _____



In data 10 agosto 2022 - si sono riuniti:

- i rappresentanti della Direzione Risorse Umane e Organizzazione di Gruppo;
- le segreterie territoriali delle OO.SS. stipulanti il CCNL Servizi ambientali 18 maggio 2022 - FP/CGIL, FIT/CISL, UILTRASPORTI, FIADEL;
- le segreterie territoriali delle OO.SS. stipulanti il CCNL settore gas acqua del 7 novembre 2019 - FILCTEM/CGIL, FEMCA/CISL, UILTEC/UIL.

(di seguito: le Parti).

Premessa:

In data 2 marzo 2022 le Parti hanno sottoscritto un nuovo protocollo Welfare – Work life balance, all'interno del quale sono stati definiti diversi modelli di smart working. Tra questi rientra l'avvio di progetti organizzativi aziendali che, in un'ottica di sviluppo dei processi lavorativi e di ottimizzazione produttiva, prevedano l'utilizzo di questo strumento, contestualmente ad altre leve di supporto (logistiche, informatiche, ecc.).

Considerato che:

- Il lavoro da remoto (smart working) è un approccio all'organizzazione del lavoro che potenzialmente può determinare una migliore efficacia ed efficienza nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione, grazie all'ottimizzazione degli strumenti informatici e delle tecnologie, aspirando così a creare e mantenere ambienti di lavoro funzionali anche alle esigenze personali dei lavoratori.
- Il lavoro agile rappresenta un'opportunità per i dipendenti e per l'organizzazione aziendale in quanto favorisce la conciliazione tempi di vita/lavoro, offrendo al contempo un'opportunità di efficientamento dei processi lavorativi e, in generale, un miglioramento del benessere organizzativo.

Le parti concordano quanto segue:

1. Le premesse e le considerazioni sono parte integrante del presente verbale di accordo.
2. In applicazione del nuovo protocollo welfare - work life balance del 2 marzo 2022, viene avviata una fase di **riorganizzazione riferita all'area servizi per l'utenza** che prevede, oltre alla revisione di processi, alla transizione digitale degli stessi e all'adozione di nuove piattaforme digitali di lavoro, anche l'introduzione dello smart working quale possibile modalità di svolgimento della prestazione lavorativa, a valorizzazione della conciliazione tempi vita/lavoro dei dipendenti e, al contempo, di supporto al nuovo modello organizzativo.
3. Il personale coinvolto nel progetto di cui al presente accordo verrà avviato ad un contestuale **programma strutturato di formazione**, a completamento di quanto già introdotto, specificatamente dedicato sia a competenze di tipo trasversale/relazionale/co-

- municativo (c.d. Soft Skill), sia ad approfondimenti di tipo tecnico, caratteristici del settore d'appartenenza (c.d. Hard Skill), oltreché ad interventi per l'accrescimento delle capacità di tipo informatico/digitale.
4. Il progetto che s'intende definire con il presente verbale di accordo riguarda la struttura organizzativa dei Servizi per l'utenza (personale con contratto a tempo indeterminato o a tempo determinato con almeno 9 mesi di lavoro effettuati/da effettuare nel corso dell'anno 2022), riferita ai settori:
 - a. **Contact center** - Sportello telefonico Veritas, call center unico metropolitano DI.ME e Smart control room;
 - b. **Back office** - Profilazione pratiche ed evasione istanze;
 - c. **Front office** - Contatto con il pubblico presso gli sportelli fisici Veritas dislocati sul territorio servito;
 - d. **Servizi digitali per l'utenza** - Introduzione, gestione, manutenzione e sviluppo dei processi digitali rivolti all'utenza.
 5. Sulla scorta del programma formativo di cui al precedente punto 3 nonché della polyvalenza che l'operatore del servizio clienti dovrà acquisire al fine di poter intervenire in tutti gli ambiti del processo organizzativo, verranno definiti degli step di verifica semestrali nel corso dei quali i responsabili di settore e la Direzione Risorse umane valuteranno le performance quantitative e qualitative del personale, anche al fine di individuare percorsi di crescita professionale, inquadramentale e/o retributiva.
 6. **L'organizzazione del lavoro** prevede che il personale coinvolto nei processi di cui sopra (individuato successivamente attraverso la sottoscrizione di apposito accordo individuale) possa effettuare le proprie prestazioni lavorative anche in modalità smart working, fino ad un massimo di **2 giornate da remoto** su base settimanale, secondo un'alternanza e programmazione definita con i responsabili dei settori coinvolti.
 7. **L'organizzazione del lavoro e le attività affidate** di volta in volta agli operatori polyvalenti dell'area coinvolta dal progetto (così come definita al punto precedente), determinano l'applicazione di specifiche modalità e flessibilità di svolgimento della prestazione lavorativa da remoto.
 8. **L'alternanza delle prestazioni** tra smart working e presenza e le attività affidate saranno definite e programmate dai responsabili con un'organizzazione tale per cui, su base annua, sia garantito un corretto equilibrio tra tutte le persone coinvolte.
 9. Lo **schema dell'organizzazione del lavoro** e della relativa flessibilità legata allo smart working, ferme restando le altre caratteristiche che già sono state definite nel Protocollo Welfare e WLB di Marzo 2022 e che si applicano naturalmente anche a questo modello, è così sviluppato:
 - a. **Front office:** è prevista la prestazione lavorativa in presenza, con orario di lavoro ordinario del dipendente, così come definito dal suo contratto di lavoro (di seguito: orario di lavoro standard);

- b. **Back office:** è prevista la prestazione lavorativa sia in presenza che in smart working. In presenza, si applicherà l'orario lavorativo standard; da remoto sarà possibile svolgere il proprio orario giornaliero (così come previsto dal contratto di lavoro e/o da accordi collettivi aziendali) all'interno della fascia oraria 7.00 – 21.00, certificandolo attraverso l'apposito applicativo informatico. In questa fattispecie, il dipendente dovrà garantire la propria reperibilità dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 (compatibilmente con la propria prestazione, se part-time o full-time). La conclusione del proprio monte ore giornaliero attiva la fascia di disconnessione oraria.
- c. **Contact Center:** è prevista la prestazione sia in presenza che in smart working, con applicazione dell'orario di lavoro standard.
10. La **sostenibilità** di questo **modello organizzativo** è legata ad un numero minimo di adesioni individuali al contratto di smart working, definito in 90 unità appartenenti ai settori indicati al punto 4 del presente accordo, oltre al raggiungimento di parametri annuali, così definiti:
- a. A parità di servizi affidati ed erogati dalle aree coinvolte (anche per effetto di eventuali interventi normativi, oltreché organizzativi) da questo progetto (v. punto 4), le attività di back office/gestione telefonica e evasione ticket dovranno evidenziare un **incremento annuo di pratiche lavorate pari al 3%**, rispetto al valore registrato per l'anno 2019;
- b. Contestualmente a quanto previsto dal punto precedente, le attività di back office dovranno registrare una **riduzione annua del 3%** rispetto all'anno 2019 delle **pratiche arretrate**, con conseguente **riduzione** di almeno il **20% dei sabati lavorati nell'anno rispetto al 2019** dal personale appartenente ai settori coinvolti (v. punto 4).
11. Al personale coinvolto nel progetto organizzativo di cui al presente verbale e che svolgerà la propria attività lavorativa secondo il modello ibrido qui descritto, verrà riconosciuto, per l'anno 2022, una ricarica che verrà resa disponibile nei conti welfare individuali gestiti dalla piattaforma informatica aziendale, a titolo di recupero di produttività legato al raggiungimento di specifici obiettivi individuali, così definiti:
- a. **Valore pari a € 150,00**, a fronte di un incremento annuo del 4% del numero medio di pratiche evase (calcolato come incremento del 1% oltre al 3% di cui al punto 10);
- b. **Valore pari a € 250,00**, a fronte di un incremento annuo del 5% del numero medio di pratiche evase (calcolato come incremento del 2% oltre al 3% di cui al punto 10);
- c. **Valore pari a € 350,00**, a fronte di un incremento annuo del 6% del numero medio di pratiche evase (calcolato come incremento del 3% oltre al 3% di cui al punto 10);

I suddetti importi verranno erogati con le medesime modalità e progressione anche al personale impiegato in funzioni di coordinamento, qualora gli indicatori sopra definiti vengano raggiunti dall'intera area Servizi per l'utenza, intendendo che le percentuali di

incremento di pratiche evase verranno calcolate considerando il risultato raggiunto da tutta l'area servizi per l'Utenza.

12. Tenuto conto che il presente modello organizzativo, nonché il raggiungimento dei risultati con esso ricercati, richiedono comportamenti e un approccio al lavoro finalizzati a un migliore equilibrio di flessibilità, modulazione d'orario, autonomia e collaborazione tra colleghi, puntando anche sull'ottimizzazione degli strumenti e delle tecnologie, qualora vengano raggiunti gli obiettivi di sostenibilità indicati nel presente protocollo e che verranno analizzati in occasione di confronti quadrimestrali tra le Parti (Direzione, OO.SS. stipulanti e Gruppo di lavoro paritetico), le stesse concordano di riconoscere, oltre a quanto previsto al precedente punto 11, un'ulteriore ricarica del valore di € 80,00 su base quadrimestrale, riproporzionato in caso di orario di lavoro parti time, che verrà reso disponibile nei conti welfare individuali gestiti dalla piattaforma informatica aziendale.

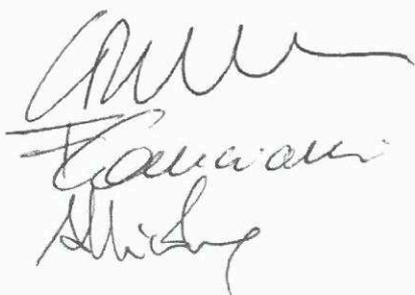
In occasione degli incontri di verifica, verrà sottoscritto un apposito verbale al fine di certificare l'avvenuta conferma di tutte le condizioni oggettive e soggettive per la sostenibilità del presente modello organizzativo.

13. Al personale assunto nel corso dell'anno 2022, i suddetti importi verranno erogati in proporzione rispetto ai mesi lavorati.
14. La ricarica di cui al precedente punto 11 del presente verbale verrà effettuata sul portale welfare aziendale nel mese di agosto dell'anno successivo a quello di riferimento; per quanto riguarda il punto 12 le ricariche avverranno con la prima mensilità utile successiva alle verifiche quadrimestrali
15. Il presente verbale di accordo produce i suoi effetti dal 1 settembre 2022 verrà depositato nei tempi previsti presso la ITL di Venezia.

Venezia, 10 agosto 2022

Letto, confermato e sottoscritto

Per la Direzione Veritas S.p.A.



Per Segreterie delle OO.SS.

FP/CGIL

~~FILCTEM/CGIL~~

FIT/CISL

FEMCA/CISL

UILTRASPORTI

UILTEC/UIL

FIADEL

