



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

Enel Servizi S.r.l.  
Personale e Organizzazione

## NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA DIREZIONE OPERATIVA GESTIONE SERVIZI ED IMMOBILIARE DI ENEL SERVIZI S.R.L.

### Nota di avvio alla consultazione relativa ai “riflessi sul personale” Regione Sicilia

#### **PREMESSA**

Con la documentazione conclusiva inviata alle Segreterie Nazionali delle Organizzazioni sindacali FILCTEM – FLAEI – UILCEM in data 22 dicembre 2010 è stato delineato il nuovo assetto organizzativo della Direzione Operativa Gestione Servizi ed Immobiliare di Enel Servizi S.r.l.

Con la presente nota viene avviata, ai sensi del “Protocollo di Relazioni Industriali in Enel” del 1° dicembre 2003, la prevista fase di consultazione con le Segreterie regionali delle Organizzazioni sindacali FILCTEM-FLAEI-UILCEM della Sicilia per l’esame dei riflessi sul personale derivanti dall’attuazione del nuovo assetto organizzativo.

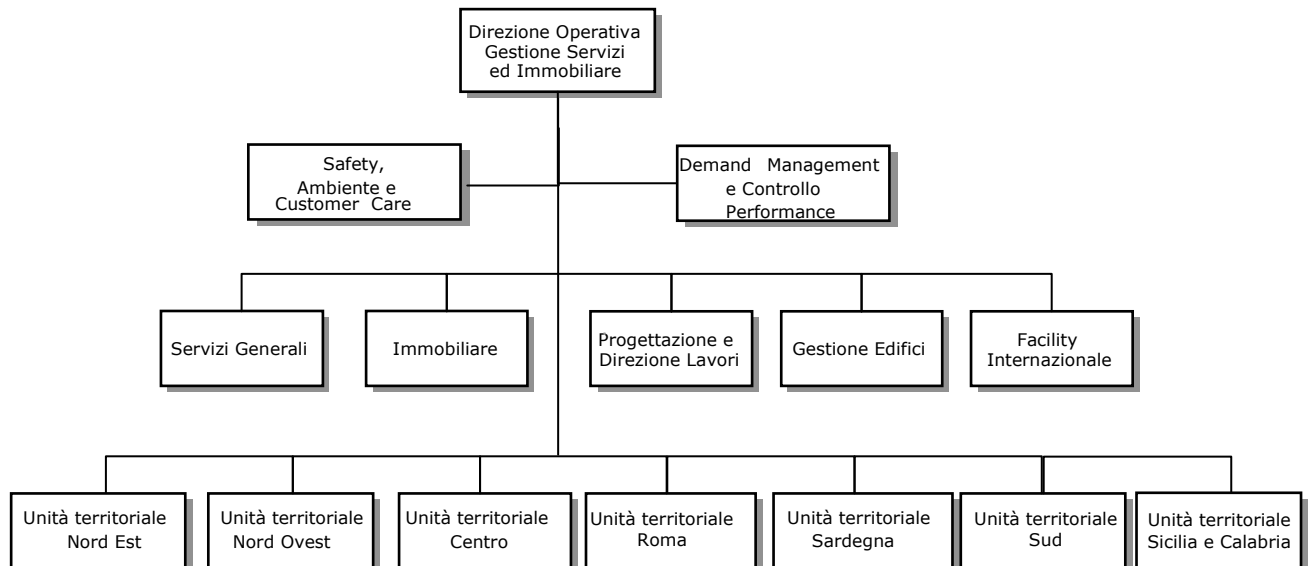
#### **L'ATTUALE ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA DIREZIONE OPERATIVA GSI**

Con la documentazione conclusiva inviata alle Segreterie nazionali delle Organizzazioni sindacali in data 9 febbraio 2007 è stato definito l’assetto organizzativo dell’Area Servizi, oggi Direzione Operativa Gestione Servizi ed Immobiliare. Tale riassetto è stato implementato sul territorio mediante appositi incontri con le Segreterie regionali delle Organizzazioni sindacali, conclusi nel mese di giugno 2007.

In una seconda fase, l’assetto organizzativo sopra detto è stato in parte rivisto relativamente alle Unità Centrali; si ricorda, infatti, che con documentazione inviata alle Segreterie nazionali delle Organizzazioni sindacali in data 18 marzo 2007 è stata ridefinita l’organizzazione dell’Unità Centrale Progettazione e Direzione Lavori, mentre con la documentazione nazionale del 14 ottobre 2008 è stata prevista la confluenza dell’Unità Centrale Account e delle relative risorse nell’ambito dell’Unità Centrale Pianificazione e Controllo Performance, che è stata altresì ridenominata Unità Demand Management e Controllo Performance.

Si ricorda infine che, con la documentazione del 18 dicembre 2009, inviata alle Segreterie nazionali delle Organizzazioni sindacali in data 22 dicembre 2009, è stato delineato il nuovo assetto organizzativo dell’Unità Territoriale Centro ed è stata costituita la nuova Unità Territoriale Roma.

Sulla base dei confronti sindacali sopra ricordati, nella fase attuale, l’assetto organizzativo della Direzione Operativa GSI si articola in Unità Centrali e Unità Territoriali, descritte nel disegno che segue.

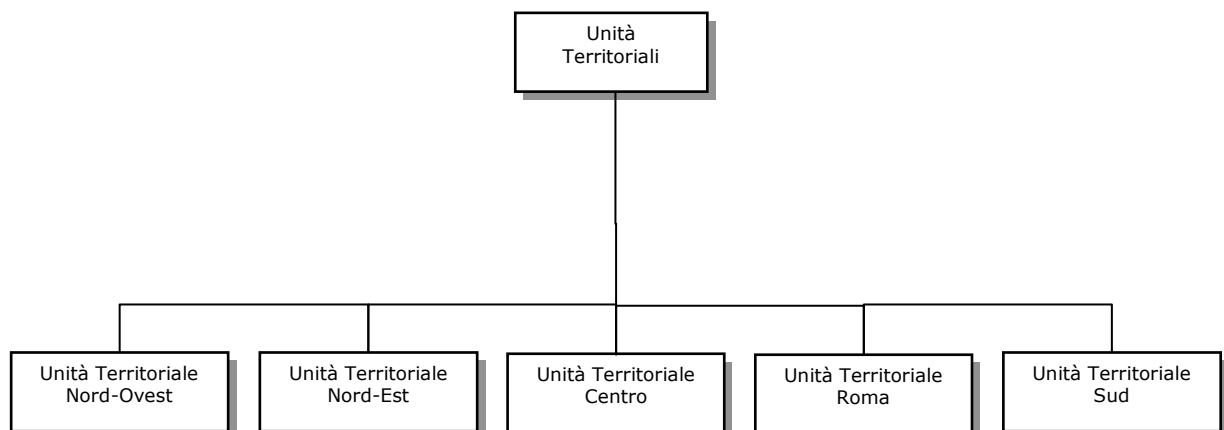


## IL NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA DIREZIONE OPERATIVA GSI

L'esperienza maturata dal 2007 ad oggi, nell'ambito delle Unità Territoriali della Direzione Operativa GSI, ha fatto emergere taluni elementi di criticità nel funzionamento delle stesse che hanno indotto la Direzione Operativa GSI ad ipotizzare un riallineamento dell'attuale struttura organizzativa.

Per tale ragione, il nuovo assetto organizzativo della Direzione Operativa GSI prevede la presenza sul territorio delle Unità Territoriali di seguito indicate:

- Unità Territoriale Nord Est
- Unità Territoriale Nord Ovest
- Unità Territoriale Centro
- Unità Territoriale Roma
- Unità Territoriale Sud



In relazione a quanto sopra, è dunque prevista l'unificazione dell'Unità Territoriale Centro con l'Unità Territoriale Sardegna e l'unificazione dell'Unità Territoriale Sud con l'Unità Territoriale Calabria e Sicilia.

Il nuovo assetto organizzativo presenta una maggiore coerenza con le nuove esigenze emerse di presidio dei processi sul territorio, perseguendo altresì un'ottimale distribuzione delle attività e delle responsabilità.

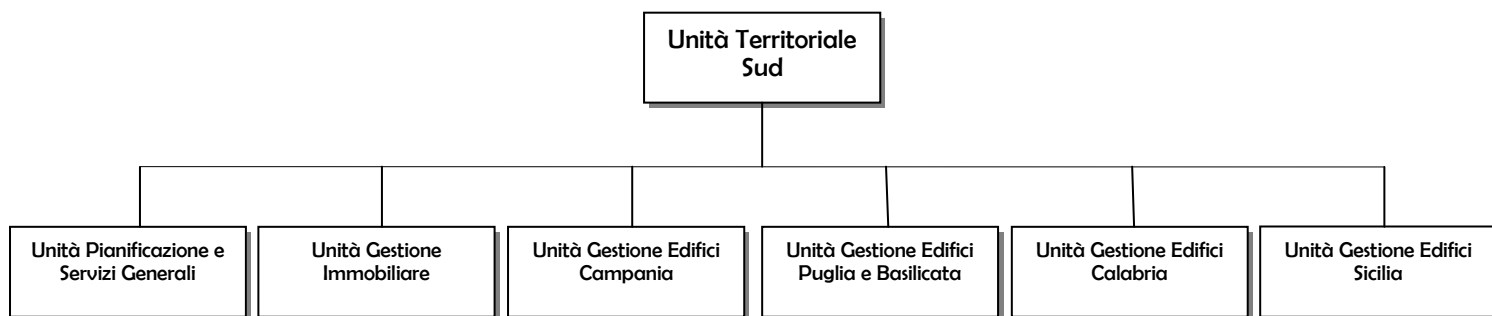
Al riguardo, dal lato della Gestione Edifici, la scelta organizzativa adottata è finalizzata a superare le inefficienze legate alla dispersione delle attività e delle responsabilità sul territorio, nonché al miglioramento nella distribuzione dei carichi di lavoro per Unità Territoriale (a tal fine si tiene conto di driver diversi, totale dei mq. gestiti, numero degli edifici gestiti, numero dei dipendenti serviti); dal lato dell'Immobiliare, la scelta organizzativa adottata è finalizzata al superamento della disomogenea gestione del patrimonio immobiliare di Enel.

In particolare, nell'ambito della Unità Territoriale Sud, si prevede l'unificazione dell'Unità Gestione Immobiliare dell'Unità Territoriale Calabria e Sicilia con l'Unità Gestione Immobiliare dell'Unità Territoriale Sud ed è prevista la costituzione di una nuova Unità Gestione Edifici Calabria.

Il riallineamento organizzativo sopra descritto - che tiene anche conto della necessità di soddisfare con sempre maggiore efficienza il cliente principale, la Divisione Infrastrutture & Reti, le cui Macro Aree corrispondono sostanzialmente al perimetro di 4 delle Unità Territoriali GSI - è stato definito muovendo dall'analisi e dall'approfondimento dei processi relativi, in particolare, alla Gestione Edifici e all'Immobiliare, così come ampiamente descritto nella nota conclusiva del confronto nazionale del 22 dicembre 2010.

## L'UNITÀ TERRITORIALE SUD – LA PRESENZA NELLA REGIONE SICILIA

Nella fase attuale, nell'ambito della regione Sicilia, l'Unità Territoriale Sud presenta la seguente struttura organizzativa



### 1. Unità Gestione Edifici Sicilia

Responsabilità e compiti sono definiti come segue:

- Assicurare i servizi di facility e la manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto delle specifiche e degli standard, garantendo l'ottimizzazione dei costi, dei tempi e della qualità del servizio.

- Assicurare la realizzazione e la cura dei relativi adempimenti normativi per i lavori di media o piccola dimensione.

Fino ad oggi, nell'ambito dell'Unità Gestione Edifici Calabria e Sicilia, in relazione ai volumi di attività gestiti nell'ambito territoriale, erano previste complessivamente n. 6 posizioni di "Responsabili di Commessa" (di cui n. 5 nella regione Sicilia e n. 1 nella regione Calabria) alle quali era demandato il compito di gestire il complesso delle attività di facility (manutenzione, pulizia, vigilanza, ecc.) con riferimento ad un dato numero di edifici.

In linea con quanto indicato nella documentazione conclusiva del confronto nazionale del 22 dicembre 2010, anche nel nuovo assetto organizzativo si conferma, come parametro medio di riferimento per il dimensionamento delle commesse, orientativamente quello di 50.000 mq per ciascuna commessa.

In relazione a quanto sopra, con la costituzione della nuova Unità Gestione Edifici Calabria, i mq. della regione Calabria sono stati assegnati alle Commesse di tale regione.

Conseguentemente, nell'ambito dell'Unità Gestione Edifici Sicilia, la conferma del suddetto parametro dei 50.000 mq. comporta per l'Azienda l'esigenza di procedere ad una valutazione del perimetro delle attuali Commesse al fine di procedere ad un riallineamento del numero di mq. gestiti al parametro medio sopra detto. Tenuto conto della tipologia degli edifici gestiti e della loro dislocazione sul territorio, nonché dell'esperienza di funzionamento maturata negli ultimi anni, ne consegue che – nell'ambito dell'Unità Gestione Edifici Sicilia - vengono complessivamente previste n. 4 posizioni di "Responsabili di Commessa".

Peraltro, tenuto conto che, nonostante la ridefinizione del perimetro delle 4 Commesse, le stesse non sono ancora allineate al parametro di dimensionamento previsto dalla documentazione conclusiva del confronto nazionale, dopo un adeguato periodo di funzionamento della nuova organizzazione, si procederà ad una valutazione di fattibilità per il superamento di un'ulteriore Commessa.

Si conferma che alla figura del Responsabile di Commessa è assegnato un ruolo significativo ai fini del presidio dei processi e delle attività di facility sul territorio; si tratta di una sorta di "building manager" al quale è attribuita, relativamente ad un certo numero di edifici, la responsabilità della corretta erogazione dei servizi.

Le posizioni di Responsabile di Commessa rispondono gerarchicamente e funzionalmente al Responsabile dell'Unità Gestione Edifici e rappresentano, ciascuno per gli immobili di propria competenza, il punto di riferimento sia nei confronti del fornitore, sia nei confronti del cliente del servizio fornito. Si conferma che il livello di inquadramento previsto per il Responsabile di Commessa è di gruppo A, evolutivo fino a Quadro in relazione alla complessità delle Commesse gestite.

Un'ulteriore figura professionale presente presso ciascuna Unità Gestione Edifici è il "Quality Report" al quale è affidato il compito di gestire il complesso delle attività relative all'aggiornamento del sistema Archibus, nonché il compito di curare il complesso delle attività relative al ciclo passivo (SAP). Si conferma che il livello di inquadramento previsto per il Quality Report è di gruppo A, evolutivo fino a Quadro in relazione alla complessità della realtà territoriale di riferimento.

Per quanto riguarda gli addetti operativi/specialisti – il cui numero è variabile in relazione ai mq. gestiti, alla dispersione degli edifici ed alla loro tipologia e che sono a supporto dei Responsabili di Commessa in maniera condivisa – vengono di seguito riepilogate le principali attività ad essi affidate:

- supporto al Responsabile di Commessa nel coordinamento e nel controllo delle attività di competenza dei fornitori esterni;
- programmazione di dettaglio delle attività;
- verifica dell'esecuzione delle prestazioni;
- interfaccia con il cliente per verifica tipologia di richiesta (sopralluogo).

Nell'ambito dell'Unità Gestione Edifici Sicilia viene confermata la figura dello "Specialista gestione lavori" al quale è affidata la responsabilità di supportare il Responsabile dell'Unità nelle attività di controllo dei lavori di media e piccola dimensione, curando altresì gli aspetti relativi agli adempimenti normativi. Si conferma che il livello di inquadramento previsto per lo "Specialista gestione lavori" è di gruppo A, evolutivo fino alla cat. ASs in relazione alla complessità della realtà territoriale di riferimento.

\*\*\*\*\*

Al di fuori della posizione di responsabilità, l'Unità Gestione Edifici deve intendersi destrutturata; conseguentemente tutte le posizioni lavorative rispondono direttamente al Responsabile che provvede - stabilmente o di volta in volta - all'assegnazione degli incarichi operativi in relazione al livello professionale richiesto.

Nell'ambito della suddetta Unità potranno essere presenti delle posizioni di categoria Quadro alle quali - oltre ad attività che, per loro natura, presentano significative connotazioni ad alto contenuto specialistico - potranno essere assegnate limitate funzioni di coordinamento del personale e delle attività per specifici ambiti funzionali e territoriali.

Tali posizioni si avvalgono della collaborazione di risorse di gruppo A e di gruppo B idonee, per quantità e qualità, ad assicurare un efficace presidio dei processi e delle attività, con qualifiche opportunamente differenziate in relazione alle mansioni assegnate ed ai relativi inquadramenti. Tali professionalità devono essere considerate evolutive.

\*\*\*\*\*

## 2. Unità Pianificazione e Servizi Generali

Responsabilità e compiti sono definiti come segue:

- Garantire il processo di pianificazione e budget, in collaborazione con l'Unità Pianificazione e Controllo performance, effettuando il monitoraggio degli scostamenti ed assicurando il relativo reporting.
- Assicurare la gestione degli adempimenti conseguenti ai sinistri relativi agli immobili ed agli impianti, ai sinistri professionali in franchigia ed extra-professionali ed agli atti dolosi.
- Garantire le attività di posta e protocollo e dei servizi generali.
- Assicurare i rapporti con gli enti e le amministrazioni per tutte le problematiche connesse agli edifici, in tema di ambiente e sicurezza.
- Garantire per i servizi di competenza lo svolgimento delle attività di carattere amministrativo relative al "ciclo attivo", coordinandosi con le altre unità competenti.

\*\*\*\*\*

Nell'ambito dell'Unità Pianificazione e Servizi Generali si conferma la figura dello "Specialista Assicurazioni" per il presidio della gestione degli adempimenti conseguenti ai sinistri relativi agli immobili ed agli impianti, ai sinistri professionali in franchigia ed extra-professionali ed agli atti dolosi. Il livello di inquadramento previsto per tale figura professionale è di gruppo A, evolutivo dalla cat. A1 alla cat. ASS.

Per quanto riguarda, infine, la figura dello "Specialista Safety", al quale è affidata la responsabilità di curare le attività relative alla sicurezza ed igiene degli ambienti di lavoro nel perimetro territoriale di competenza, si precisa che tale figura, pur essendo dislocata a livello territoriale, risponde funzionalmente e gerarchicamente all'Unità Safety, Ambiente e Customer Care.

\*\*\*\*\*

Al di fuori della posizione di responsabilità, l'Unità Pianificazione e Servizi Generali deve intendersi destrutturata; conseguentemente tutte le posizioni lavorative rispondono direttamente al Responsabile che provvede - stabilmente o di volta in volta - all'assegnazione degli incarichi operativi in relazione al livello professionale richiesto.

Potranno essere presenti nell'ambito della suddetta Unità posizioni di categoria Quadro alle quali - oltre ad attività che, per loro natura, presentano significative connotazioni ad alto contenuto specialistico - potranno essere assegnate limitate funzioni di coordinamento del personale e delle attività per specifici ambiti funzionali e territoriali.

Tali posizioni si avvalgono della collaborazione di risorse di gruppo A e di gruppo B idonee, per quantità e qualità, ad assicurare un efficace presidio dei processi e delle attività, con qualifiche opportunamente differenziate in relazione alle mansioni assegnate ed ai relativi inquadramenti. Tali professionalità devono essere considerate evolutive.

\*\*\*\*\*

### 3. Gestione Immobiliare

Responsabilità e compiti sono definiti come segue:

- Assicurare la gestione patrimoniale e amministrativa degli immobili di competenza, anche sotto il profilo fiscale.
- Definire e concordare con i clienti interni e con l'Unità Immobiliare il piano di occupazione degli spazi e la relativa valorizzazione economica, definendo gli investimenti correlati e monitorandone la realizzazione.
- Supportare l'Unità Immobiliare nelle attività di dismissione del patrimonio immobiliare.

\*\*\*\*\*

Al di fuori della posizione di responsabilità, l'Unità Gestione Immobiliare deve intendersi destrutturata; conseguentemente tutte le posizioni lavorative rispondono direttamente al Responsabile che provvede - stabilmente o di volta in volta - all'assegnazione degli incarichi operativi in relazione al livello professionale richiesto.

Nell'ambito della suddetta Unità potranno essere presenti delle posizioni di categoria Quadro alle quali - oltre ad attività che, per loro natura, presentano significative connotazioni ad alto contenuto specialistico - potranno essere assegnate limitate funzioni di coordinamento del personale e delle attività per specifici ambiti funzionali e territoriali.

Tali posizioni si avvalgono della collaborazione di risorse di gruppo A e di gruppo B idonee, per quantità e qualità, ad assicurare un efficace presidio dei processi e delle attività, con qualifiche opportunamente differenziate in relazione alle mansioni assegnate ed ai relativi inquadramenti. Tali professionalità devono essere considerate evolutive.

## LA REVISIONE DEL FUNZIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ DELLE ASSICURAZIONI

In relazione all'esperienza maturata nel corso degli ultimi due anni, è stata evidenziata la necessità di riorganizzare le attività assicurative attraverso la "clusterizzazione" delle pratiche e l'attribuzione di ogni cluster assicurativo ad un centro di competenza .

Allo stato attuale, tutte le Unità Territoriali lavorano in modo trasversale su tali attività, secondo un criterio territoriale, senza dunque essere dedicate ad una di esse in particolare. Per tale ragione, si determina talvolta un servizio non ottimale e non in linea con la rapidità operativa richiesta dal Cliente.

Alla luce degli obiettivi di business ed al fine di garantire per i Clienti un servizio qualitativamente migliore, vengono attribuiti singoli cluster a una o due Unità Territoriali, ad eccezione dei Sinistri di Property che verranno gestiti dall'Unità Centrale Servizi Generali/Assicurazioni. In tal modo viene superata la gestione trasversale delle pratiche assicurative attuando un processo di specializzazione dell'attività lavorativa.

Infatti, la gestione di specifiche tipologie assicurative garantisce un presidio stringente delle attività e dei relativi processi con l'obiettivo di perseguire, proprio attraverso la specializzazione delle risorse, l'eccellenza operativa. Per tale ragione, la nuova distribuzione delle attività consentirà un aumento della specializzazione professionale delle risorse ed un incremento della produttività generale. Peraltro, allo stato attuale, tale sistema porta ad escludere che possa configurarsi l'ipotesi di affidamento a terzi.

In linea con quanto indicato nella documentazione conclusiva del confronto nazionale del 22 dicembre 2010, i cluster verranno attribuiti secondo le seguenti modalità:

- Unità Territoriale Nord-Ovest e Unità Territoriale Nord-Est: Danni da terzi ad Impianti + Contenzioso Mercato
- Unità Territoriale Centro e Unità Territoriale Sud: Azioni di rivalsa + Infortuni + Trasporti + RCI + RCO + RCT + Mezzi speciali autoparco <sup>➤</sup>
- Unità Centrale Servizi Generali: sinistri di "Property"

La rivisitazione del presidio delle attività relative alle assicurazioni non comporta modifiche sulla classificazione delle risorse addette, oggi presenti all'interno delle Unità Pianificazione e Servizi Generali delle Unità Territoriali. Si conferma, infatti, la figura dello "Specialista Assicurazioni" il cui livello di inquadramento è di gruppo A, evolutivo dalla cat. A1 alla cat. ASS.

---

<sup>➤</sup> Allo stato attuale non è possibile quantificare il volume di pratiche relative a "Mezzi speciali autoparco".

La riorganizzazione delle attività assicurative attraverso la “clusterizzazione” delle pratiche e l’attribuzione di ogni cluster assicurativo ad un centro di competenza saranno effettuate senza lo spostamento territoriale delle risorse che attualmente sono dedicate a suddette attività.

## PUMA – PROTOCOLLO UNICO MULTIDIVISIONALE AZIENDALE

Come noto, con la documentazione conclusiva inviata alle Segreterie nazionali delle Organizzazioni sindacali in data 14 ottobre 2008 è stato definito l’assetto organizzativo per le attività di gestione della corrispondenza aziendale.

Sulla base delle risultanze provenienti dalla sperimentazione svolta negli anni 2006/2007 e dal periodo di implementazione del sistema PUMA negli 2008/2010, nell’ambito della Direzione Operativa Gestione Servizi ed Immobiliare sono state effettuate specifiche valutazioni finalizzate a ridefinire l’assetto previsto per il processo di gestione della corrispondenza, al fine di conseguire gli obiettivi di seguito indicati:

- miglioramento ulteriore dei livelli di servizio, condivisi con le Divisioni/Società e verificabili congiuntamente;
- ulteriore sviluppo dell’utilizzo della firma digitale e della conservazione sostitutiva dei documenti;
- integrazione della gestione documentale digitale con la gestione degli archivi;
- sviluppo dei servizi di gestione documentale integrata, al fine di realizzare processi paperless in specifici ambiti aziendali.

Il forte aumento dei volumi generali di posta, più che raddoppiati nel biennio 2009-2010, in particolare quello legato agli autoproduttori, a seguito del passaggio alla scansione completa di tutti gli allegati, ha evidenziato la difficoltà di alcuni CGC a garantire standard di performance adeguati, soprattutto in quelli in cui si è verificata una più consistente riduzione di personale a seguito di cessazioni del rapporto di lavoro. Conseguentemente, accanto al contratto con il fornitore Bee Sourcing (stabilimento di Pomezia) per la gestione della posta ordinaria, sono stati stipulati due ulteriori contratti per la gestione della corrispondenza degli autoproduttori, uno con la Società Bee Sourcing, stabilimento di Milano da luglio 2010, e l’altro con la Società Smartpaper, stabilimento di Potenza, da ottobre 2010.

Al riguardo si precisa altresì che, relativamente alla qualità del servizio erogata dalla Bee Sourcing, monitorata sia attraverso l’analisi puntuale di tutte le segnalazioni di errore ricevute da GSI nella casella “Puma segnalazioni”, sia attraverso il controllo mensile sistematico secondo contratto, è stata registrata una percentuale di errore inferiore al 4%, che rientra nella fisiologia del servizio prevista nel contratto con l’outsourcer.

Nella fase attuale, le Società outsourcer gestiscono attualmente circa il 55% della posta generale di Enel, nonché la quasi totalità delle pratiche degli autoproduttori.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte in merito ai volumi gestiti dai Centri di Gestione della Corrispondenza in rapporto al numero di risorse impiegate, è emerso che, in talune condizioni, il livello di performance garantito dal CGC non riesce ad essere più adeguato. Per tale ragione, con decorrenza dal 1° gennaio 2011, è stato previsto il superamento del CGC di Torino.

\*\*\*\*\*

Si riporta in allegato un'ipotesi di allocazione aggiornata al 1° gennaio 2011 delle risorse della Direzione Operativa GSI presenti nella regione Sicilia.

Roma, 21 febbraio 2011