

<i>Prot.</i> 21/06	<u><b>ORDINE DI SERVIZIO</b></u>	<i>n.</i> 15/06
<i>Decorrenza</i> immediata		<i>Data</i> 08.05.2006

**OGGETTO:**

**DIVISIONE RETE**

Con riferimento a quanto comunicato nell'Ordine di Servizio n. 27 del 15/12/2005, si provvede con effetto immediato, a definire l'articolazione organizzativa della **Divisione Rete** e ad attribuire e/o confermare le seguenti responsabilità:

## **AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO**

### **Pianificazione e Controllo Ricavi**

Renato Palazzo

con la responsabilità di assicurare, di concerto con la funzione Commerciale Retail, la pianificazione dello sviluppo dei ricavi per la clientela Retail, SOHO e SMB ed il controllo gestionale delle performance commerciali, individuando eventuali criticità e proponendo le opportune azioni correttive nonché garantire le connesse attività di reportistica.

### **Pianificazione e Controllo Costi e Investimenti**

Annamaria De Angelis

con la responsabilità di curare le attività di pianificazione degli investimenti divisionali nell'ambito del processo di pianificazione e budgeting aziendale, effettuando le relative valutazioni economico-finanziarie; garantire l'analisi ed monitoraggio dei costi divisionali individuando eventuali criticità e proponendo gli opportuni interventi correttivi.

### **Processi di Consuntivazione**

Raffaele D'Oria

con la responsabilità di garantire il processo di consuntivazione dei dati gestionali divisionali e l'elaborazione di linee guida e procedure per la corretta alimentazione delle basi dati.

### **Contabilità Generale**

Beatrice Rotoli

con la responsabilità di elaborare, in condivisione con la Direzione Amministrazione Finanza e Controllo e le Divisioni competenti, le procedure contabili per la gestione amministrativo contabile dei prodotti e servizi offerti nonché curare le attività di reporting per le chiusure di Bilancio ed il controllo dei processi amministrativo-contabili delle strutture territoriali attraverso il coordinamento funzionale dei Centri Contabili.

### **Analisi e Reporting**

Lorenzo Golini

con la responsabilità di effettuare analisi di produttività e redditività dei canali e degli investimenti, nonché sviluppare ed elaborare indicatori di economicità, produttività e qualità; curare, inoltre, le attività divisionali connesse allo sviluppo dei sistemi aziendali di contabilità industriale.

### **Servizi Generali**

Lucia Maietta

con la responsabilità di assicurare, in raccordo con la Direzione Centrale Immobili e Acquisti, gli adempimenti relativi agli acquisti di competenza e la connessa reportistica, nonché garantire supporto gestionale ai servizi logistici divisionali.

Segue ORDINE DI SERVIZIO

n. 15/06

Data 08.05.2006

Inoltre alle dipendenze del responsabile della funzione viene costituito il progetto “Reportistica Business” affidato a Paolo Mastrantonio con il compito di definire, in raccordo con la funzione Commerciale Business e Pubblica Amministrazione, i sistemi e le procedure per assicurare il controllo delle performance commerciali e la corretta pianificazione dei ricavi per la clientela di riferimento, formulando, altresì, i requisiti utente per lo sviluppo dei sistemi informativi di supporto.

**RISORSE UMANE**

**Organizzazione Operativa**

Alfonso Ioimo

con la responsabilità di definire, in raccordo con la funzione Sviluppo Organizzativo della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, i modelli di funzionamento micro-organizzativi ed il relativo dimensionamento delle funzioni divisionali centrali e territoriali, garantendo inoltre le attività connesse all’evoluzione del sistema professionale divisionale; contribuire, altresì, in raccordo con la Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione e le funzioni divisionali coinvolte, alla definizione dei sistemi di incentivazione per i canali commerciali e degli indicatori ed obiettivi del Premio di Produttività garantendone l’omogenea implementazione sul territorio ed il controllo degli andamenti.

**Gestione del Personale Centrale**

Donato Ficorilli

con la responsabilità di assicurare, in coerenza con le politiche e le linee guida definite dalla Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, le attività di gestione e sviluppo del personale di livello centrale ed il coordinamento funzionale dei processi di risorse umane relativi al Contact Center, contribuendo, inoltre, al processo di pianificazione degli organici; curare, altresì l’analisi ed il monitoraggio dei principali indicatori gestionali relativi al personale gestito verificando gli eventuali scostamenti e definendo le opportune azioni correttive.

**Coordinamento Gestione del Personale Territoriale**

Marisa Tampellini

con la responsabilità di garantire, in coerenza con le politiche e le linee guida definite dalla Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, il presidio dei processi di gestione e sviluppo del personale territoriale ed il corretto bilanciamento del mix quali-quantitativo delle risorse in funzione dei modelli di funzionamento definiti, attraverso lo sviluppo e l’implementazione di progetti ed iniziative specifiche e la definizione di strumenti di supporto; contribuire, altresì, al processo di pianificazione degli organici e supportare le funzioni territoriali nell’analisi e monitoraggio dei principali indicatori gestionali, verificando gli eventuali scostamenti e definendo le opportune azioni correttive.

**Formazione e Comunicazione Interna**

Marina Di Matteo

con la responsabilità di curare l’analisi dei bisogni formativi sulla base delle esigenze espresse dalle funzioni divisionali e dell’evoluzione del sistema professionale di riferimento, individuando, in raccordo con la funzione Formazione e Comunicazione Interna della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, le linee guida per la progettazione formativa e la pianificazione degli interventi; interfacciare le funzioni Risorse Umane Regionale per le attività di erogazione e monitoraggio quali-quantitativo degli interventi formativi effettuati curando, altresì, in collaborazione con la funzione Formazione e Comunicazione Interna della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, le iniziative di comunicazione interna, anche di carattere commerciale.

## SISTEMI INFORMATIVI

### **Program and Demand Management**

Dario De Benedictis

con la responsabilità di elaborare il Piano ICT divisionale, identificando il fabbisogno informatico dei processi di business e coordinando, in raccordo con la Direzione Centrale Information & Communication Technology, la pianificazione e lo sviluppo dei progetti individuati; curare, altresì, le attività di programmazione e controllo degli avanzamenti delle iniziative progettuali individuate fornendo la relativa reportistica e contribuire all'ottimale allocazione delle risorse disponibili garantendo anche l'espletamento dei relativi adempimenti amministrativi.

### **Soluzioni e Sistemi di Front-End**

Gelsomina Fruncillo

con la responsabilità di contribuire, per l'area di competenza, alla realizzazione dei progetti ICT corporate a valenza trasversale assicurando, inoltre, la progettazione e lo sviluppo di soluzioni a carattere divisionale; curare, altresì, la manutenzione evolutiva delle applicazioni esistenti, la definizione degli standard di esercizio e dei relativi Service Level Agreement e la gestione dell'help desk di terzo livello.

### **Soluzioni e Sistemi di Reportistica**

Manuela Ferracci

con la responsabilità di contribuire, per l'area di competenza, alla realizzazione dei progetti ICT corporate a valenza trasversale assicurando, inoltre, la progettazione e lo sviluppo di soluzioni di business intelligence a carattere divisionale, razionalizzando ed integrando i sistemi di reportistica territoriale esistenti; curare, altresì, la manutenzione evolutiva delle applicazioni esistenti e la definizione degli standard di esercizio e dei relativi Service Level Agreement.

### **Soluzioni e Sistemi di Back-End**

Roberto Di Mambro

con la responsabilità di contribuire, per l'area di competenza, alla realizzazione dei progetti ICT corporate a valenza trasversale assicurando, inoltre, la progettazione e lo sviluppo di soluzioni divisionali finalizzate all'ottimizzazione e innovazione dei sistemi relativi ai processi operativi e di supporto; curare, altresì, la manutenzione evolutiva delle applicazioni esistenti e la definizione degli standard di esercizio e dei relativi Service Level Agreement.

### **Sistemi di Contact Center e Gestione Infrastrutture**

Veronica Bricchetti

con la responsabilità di assicurare, nel rispetto del Service Level Agreement definito, l'esercizio delle infrastrutture tecnologiche del Contact Center, garantendone, inoltre, l'adeguamento per l'implementazione di nuovi servizi; assicurare, altresì, supporto tecnico nella predisposizione delle offerte nonché la progettazione e lo sviluppo delle architetture in coerenza con le esigenze espresse dalla funzione Contact Center.

## COMMERCIALE RETAIL

### **Pianificazione Commerciale e Sviluppo**

Maurizio Cianciarelli

con la responsabilità di curare, in raccordo con la funzione Amministrazione e Controllo, l'elaborazione ed il consolidamento del budget dei ricavi, contribuendo, inoltre, alla valutazione economica delle iniziative commerciali; garantire l'analisi delle potenzialità commerciali dei bacini territoriali per la definizione del piano di sviluppo degli Uffici Postali interfacciando la funzione Operazioni e Servizio Clienti per le attività di implementazione; assicurare il reporting commerciale e definire, in raccordo con le funzioni aziendali coinvolte, i sistemi di incentivazione per i canali di competenza.

Segue ORDINE DI SERVIZIO

n. 15/06

Data 08.05.2006

### **Sistemi di Supporto alla Vendita**

Elena Vinti

con la responsabilità di definire, in raccordo con le funzioni coinvolte, linee guida e “concept” per l’allestimento degli spazi e delle iniziative di “visual merchandising”, interfacciando la funzione Operazioni e Servizio Clienti per le attività di realizzazione; contribuire, in raccordo con la funzione Risorse Umane, all’organizzazione di eventi di comunicazione interna, supportando, inoltre, le funzioni interne nell’elaborazione dei requisiti utente per lo sviluppo di applicativi di supporto alla vendita.

### **Coordinamento Commerciale**

Massimo F. Eleuteri

con la responsabilità di assicurare il coordinamento del processo commerciale relativo alla clientela retail attraverso la diffusione ai territori di linee guida ed indirizzi di periodo per la gestione delle attività commerciali, curando il monitoraggio costante degli obiettivi e, di concerto con le funzioni Commerciale Retail del Country Manager, l’individuazione delle eventuali azioni correttive; coordinare, altresì, la realizzazione delle campagne commerciali e definire, d’intesa con le funzioni coinvolte, i piani di addestramento/formazione finalizzati ad incrementare l’efficacia dell’azione commerciale.

### **Prodotti Finanziari**

Francesca Sabetta

con la responsabilità di definire, congiuntamente con la Divisione BancoPosta, il budget commerciale per i prodotti/servizi di competenza, contribuendo, di concerto con la funzione Sviluppo Offerta e Integrazione Canali, a fornire i feed-back di mercato alla Divisione Bancoposta che se ne avvarrà nel processo di evoluzione dell’offerta e nell’individuazione dei connessi sistemi di loyalty; curare il monitoraggio delle performance dei prodotti/servizi di competenza, la definizione di campagne commerciali e l’addestramento professionale delle strutture territoriali; assicurare, altresì, in raccordo con la funzione Operazioni e Servizio Clienti, l’elaborazione delle procedure commerciali.

### **Prodotti Postali e PT Shop**

Patrizia Pagliarani

con la responsabilità di definire, congiuntamente con la Divisione Corrispondenza e la società PT Shop S.p.A, il budget commerciale per i prodotti/servizi di competenza, contribuendo, di concerto con la funzione Sviluppo Offerta e Integrazione Canali, a fornire i feed-back di mercato alla Divisione Corrispondenza e a PT Shop che se ne avvarranno nel processo di evoluzione dell’offerta e nell’individuazione dei connessi sistemi di loyalty; curare il monitoraggio delle performance dei prodotti/servizi di competenza, la definizione di campagne commerciali e l’addestramento professionale delle strutture territoriali; assicurare, altresì, in raccordo con la funzione Operazioni e Servizio Clienti, l’elaborazione delle procedure commerciali.

### **Clienti SMB/SOHO**

Alessandro Leonardi

con la responsabilità di definire, di concerto con la funzione Sviluppo Offerta e Integrazione Canali, le strategie commerciali e i portafogli clienti per la penetrazione del segmento di mercato di competenza, contribuendo a fornire i feed-back di mercato alle Divisioni di Prodotto che se ne avvarranno nel processo di evoluzione dell’offerta e di definizione dei connessi sistemi di loyalty.

Inoltre Giovan Battista Zappulla opererà alle dirette dipendenze del responsabile della funzione, al fine di curare, di concerto con le funzioni coinvolte, il coordinamento operativo delle attività promozionali da attivare sul canale sulla base delle convenzioni commerciali definite.

Segue ORDINE DI SERVIZIO

n. 15/06

Data 08.05.2006

## COMMERCIALE BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### **Supporto Normativo e Gare**

Manlio Natale

con la responsabilità di assicurare le attività amministrative di pre-vendita e di supporto documentale per la partecipazione a gare, curando l'interfaccia con le funzioni coinvolte per l'aggiornamento e la revisione della contrattualistica standard e garantendo il presidio degli aspetti normativi di interesse.

### **Pianificazione Commerciale**

Gabriele Cappellini

con la responsabilità di assicurare, in raccordo con la funzione Amministrazione e Controllo, l'elaborazione e il consolidamento del budget dei ricavi curandone l'articolazione territoriale ed il controllo degli avanzamenti; supportare, in collaborazione con la funzione Amministrazione e Controllo, le funzioni di vendita nel processo di valutazione delle offerte, contribuendo, altresì, alla consuntivazione dei piani di incentivazione commerciale.

### **Clientela Business**

Claudio Cella (a.i.)

con la responsabilità di individuare, sulla base dei feed-back di mercato, di concerto con le Divisioni di Prodotto e la funzione Sviluppo Offerta e Integrazione Canali, ulteriori opportunità commerciali, definendo, in raccordo con le funzioni competenti, le politiche ed i piani commerciali ed elaborando, altresì, i connessi sistemi di incentivazione; curare l'integrazione di offerte standard ed il processo di trasferimento delle conoscenze sui prodotti/servizi alle strutture territoriali; assicurare, inoltre, la gestione del sistema informatico di supporto alle attività commerciali, formulando requisiti utente per lo sviluppo di funzionalità mirate a garantire la corretta operatività delle forze di vendita.

### **Vendita Pubblica Amministrazione Centrale**

Mauro Giammaria

con la responsabilità di assicurare, per il Gruppo Poste Italiane, la gestione e lo sviluppo commerciale dei clienti della Pubblica Amministrazione Centrale attraverso il coordinamento della forza vendita dedicata e la definizione dei portafogli clienti; contribuire, in raccordo con le funzioni coinvolte, alla definizione dei sistemi di incentivazione e del budget dei ricavi per il segmento di competenza promuovendo, altresì, sulla base delle esigenze emerse dal mercato di riferimento, lo sviluppo di progetti specifici.

### **Vendita Top 1 (con sede in Roma)**

Carlo Gustavo Giachi

### **Vendita Top 2 (con sede in Milano)**

Giuseppe De Benedittis

entrambe con la responsabilità di assicurare, per il Gruppo Poste Italiane, la gestione e lo sviluppo commerciale dei clienti Top Account attraverso il coordinamento della forza vendita dedicata e la definizione dei portafogli clienti; contribuire, in raccordo con le funzioni coinvolte, alla definizione dei sistemi di incentivazione e del budget dei ricavi per il segmento di competenza promuovendo, altresì, sulla base delle esigenze emerse dal mercato di riferimento, lo sviluppo di progetti specifici.

Segue ORDINE DI SERVIZIO

n. 15/06

Data 08.05.2006

**Coordinamento Large Account**

Nicoletta Ferraris

**Coordinamento Medium Enterprise**

Marco Zamperini

entrambe con la responsabilità di assicurare, per il segmento di competenza, il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati attraverso il coordinamento funzionale delle forze di vendita territoriali ed il monitoraggio dei piani commerciali, elaborando i criteri per la definizione dei portafogli clienti ed individuando metodologie e strumenti finalizzati ad incrementare l'efficacia dell'azione commerciale; contribuire, in raccordo con le funzioni coinvolte, alla definizione dei sistemi di incentivazione e del budget dei ricavi per il segmento di competenza.

**Post-Vendita**

Vincenzo Blasio

con la responsabilità di assicurare la corretta operatività delle strutture territoriali di post-vendita attraverso l'elaborazione e diffusione di procedure, strumenti operativi e standard di servizio, monitorandone l'applicazione anche attraverso la definizione di indicatori della qualità erogata, e, in raccordo con la Direzione Pianificazione Strategica, della qualità percepita; garantire, altresì, le attività operative di post-vendita relativamente ai segmenti Top e Pubblica Amministrazione Centrale.

**SVILUPPO OFFERTA E INTEGRAZIONE CANALI**

**Business Intelligence**

Marzia Mastrogiacomo

con la responsabilità di definire, anche su richiesta delle altre funzioni divisionali, un sistema strutturato di raccolta, elaborazione e analisi delle informazioni provenienti dai diversi canali al fine di orientare l'azione commerciale.

**Progetti**

Roberto Delicati

con la responsabilità di assicurare, sulla base delle esigenze espresse dalla funzione Commerciale Business e Pubblica Amministrazione, le attività di project management per la realizzazione di progetti e soluzioni complesse curandone, altresì, l'implementazione coordinando l'apporto delle funzioni coinvolte.

**Packaging Offerta**

Massimiliano Rosati

con la responsabilità di contribuire, in collaborazione con le Divisioni di Prodotto, alla realizzazione di "pacchetti" di offerta integrata su prodotti standard, dedicati a specifici segmenti di mercato, anche attraverso l'integrazione di prodotti/servizi aziendali e/o di terzi; garantire, altresì, in collaborazione con le Divisioni di Prodotto e con le funzioni divisionali coinvolte, il corretto inserimento dei nuovi prodotti/servizi nel ciclo produttivo, verificandone, preliminarmente al lancio, gli impatti operativi e commerciali.

Segue ORDINE DI SERVIZIO

n. 15/06

Data 08.05.2006

### **Sistemi Integrati**

Saverio Castilletti

con la responsabilità di contribuire al processo di sviluppo dell'offerta individuando, d'intesa con le Divisioni di Prodotto, soluzioni di bundling di prodotti aziendali e/o di terzi anche in prospettiva di accordi di partnership, con particolare riferimento ai segmenti SMB e SOHO.

### **Sviluppo e Integrazione Canali**

Franco Paoletti (a.i.)

con la responsabilità di assicurare lo sviluppo e l'integrazione dei canali commerciali anche attraverso l'identificazione di canali innovativi e/o alternativi e fornendo supporto nello sviluppo di progetti trasversali con impatto sui canali.

Inoltre Alberto Nobili opererà, alle dirette dipendenze del responsabile della funzione, al fine di curare il tableau de bord divisionale riguardante le principali iniziative commerciali e di sviluppo di progetti specifici.

### **CONTACT CENTER**

#### **Qualità del Servizio**

Paolo Sebastianelli

con la responsabilità di coordinare le attività di manutenzione e aggiornamento del sistema di qualità per i processi di certificazione esterna e di monitoraggio della qualità erogata, nonché di assicurare la corretta gestione di primo livello delle lamentele e/o reclami, fornendo la relativa reportistica qualitativa alle funzioni competenti.

#### **Supporto Gestionale**

Teresa Carone

con la responsabilità di assicurare supporto alla funzione Amministrazione e Controllo nella gestione delle attività amministrative e di controllo di gestione di competenza, nonché, in raccordo con la funzione Risorse Umane, la gestione dei processi relativi alle risorse umane.

#### **Mercato**

Gianluca Biricocoli

con la responsabilità di sviluppare il portafoglio di offerta di servizi di Contact Center per il mercato interno ed esterno, supportando le funzioni commerciali nella definizione delle offerte e nelle fasi di pre-vendita e post-vendita nonché assicurare il coordinamento progettuale di tutte le iniziative, raccordandosi con la funzione Amministrazione e Controllo per le relative valutazioni economiche.

#### **Customer Solutions**

Vincenzo Campodonico

con la responsabilità di effettuare analisi di fattibilità tecnica e garantire la progettazione e l'implementazione operativa dei servizi per il mercato esterno ed interno nonché la predisposizione e l'adeguamento dei sistemi a supporto dei servizi erogati; contribuire, in raccordo con la funzione Sistemi Informativi, al processo di evoluzione delle architetture di contact center, definendo inoltre, gli standard di esercizio ed i relativi Service Level Agreement.

#### **Sviluppo e Ottimizzazione Servizi**

Marco Ippoliti

con la responsabilità di assicurare la definizione dei profili di servizio ai fini dell'erogazione, curando lo sviluppo dei processi operativi e delle connesse procedure, l'organizzazione e la gestione delle attività di addestramento nonché gli aspetti di facility management, in raccordo con la Direzione Centrale

Segue ORDINE DI SERVIZIO

n. 15/06

Data 08.05.2006

Immobili e Acquisti; supportare, altresì, attraverso il monitoraggio dei livelli di servizio, la funzione Gestione e Coordinamento Servizi nell'individuare soluzioni per ottimizzare l'erogazione.

**Gestione e Coordinamento Servizi**

Massimo Rodini

con la responsabilità di coordinare le strutture territoriali e di garantirne la corretta operatività in un'ottica di ottimizzazione della capacità operativa, in coerenza con i modelli di gestione definiti per ciascun servizio (Operational Service Management) ed assicurando, inoltre, l'interlocuzione con i clienti per gli aspetti connessi all'erogazione.

**OPERAZIONI E SERVIZIO CLIENTI**

**Logistica e Costi di Funzionamento**

Alberto Buttaroni (a.i.)

con la responsabilità di assicurare, in raccordo con le funzioni aziendali coinvolte, la programmazione dei fabbisogni nonché la gestione e l'ottimizzazione del processo di distribuzione dei prodotti e dei materiali commerciali e di supporto alla vendita; garantire, altresì, in raccordo con la funzione Amministrazione e Controllo, la gestione, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento, dei costi di funzionamento del canale.

**Rete Distributiva e Servizio Clienti**

Alberto Faggiano

con la responsabilità di assicurare, in raccordo con le funzioni divisionali coinvolte, l'individuazione delle modalità di sviluppo e funzionamento della rete, al fine di conseguire un efficace ed efficiente utilizzo dell'asset disponibile; garantire, in raccordo con le Divisioni di Prodotto e con le funzioni divisionali coinvolte, la definizione di procedure, strumenti operativi e standard per le attività di post-vendita, curando, altresì, la corretta gestione dei reclami.

**Sistemi di Regolazione e Programmazione**

Pasquale Straniero

con la responsabilità di definire modelli dinamici per la rilevazione dei carichi di lavoro e dei livelli di produttività degli Uffici Postali, anche attraverso lo studio delle variabili di georeferenziazione, contribuendo, altresì, sulla base dell'analisi dei risultati delle indagini di Qualità, all'individuazione delle relative azioni d'intervento.

**Processi Operativi Rete Distributiva**

Corrado Di Rito

con la responsabilità di analizzare e sviluppare i processi operativi in ottica di process re-engineering, assicurando la diffusione e la corretta implementazione dei nuovi sistemi e procedure; contribuire, in raccordo con le funzioni aziendali coinvolte ed attraverso il costante monitoraggio dei processi e l'adeguamento delle disposizioni interne, a presidiare i fenomeni di frodi ed irregolarità amministrative, assicurando, altresì, il coordinamento funzionale dei Team Servizi Centralizzati.

**Infrastrutture**

Gaetano Arcuri

con la responsabilità di assicurare, in raccordo con la Direzione Centrale Immobili e Acquisti e le funzioni divisionali interessate, la definizione e l'attuazione del piano di interventi per lo sviluppo della Rete, garantendo le relative attività di implementazione e l'allestimento degli spazi sulla base dei requisiti espressi dalle funzioni commerciali.



**Sicurezza sul Lavoro**

Antonio Santangelo

con la responsabilità di assicurare, in coerenza con le linee guida definite dalla Direzione Centrale Tutela Aziendale e con il documento di Valutazione dei Rischi, le attività di gestione operativa della sicurezza sul lavoro per le strutture divisionali, attraverso la definizione dei piani di intervento e di formazione e la verifica della relativa implementazione, raccordandosi con la funzione Infrastrutture e la Direzione Centrale Immobili e Acquisti per le tematiche inerenti la sicurezza degli ambienti di lavoro divisionali e supportando le strutture territoriali nella gestione delle attività di competenza.

**Compliance Normativa**

Anna Clementi

con la responsabilità di contribuire, in raccordo con le competenti funzioni aziendali, ad assicurare la corretta applicazione delle normative di legge di interesse, fornendo supporto nell'elaborazione delle connesse procedure operative e nei rapporti con l'Autorità Giudiziaria per le tematiche relative alle richieste di accertamento patrimoniale, assicurando altresì l'interfaccia verso la Direzione Affari Legali per l'individuazione e l'attuazione di indirizzi finalizzati a minimizzare i rischi di contenzioso.

**Gestione del Servizio e Qualità**

Giuseppe D. Gangemi

con la responsabilità di definire standard di qualità del servizio della Rete e di assicurarne la corretta implementazione a livello territoriale, effettuando le connesse attività di verifica garantendo, inoltre, il coordinamento delle attività territoriali connesse al programma di certificazione esterna; effettuare altresì, analisi mirate finalizzate all'elaborazione di piani di azione atti a garantire il superamento delle criticità individuate.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Massimo Sarmi  
(originale firmato)