



Coordinamento Territoriale di Alessandria

A Poste Italiane Spa
A Responsabile Macro Area Nord Ovest
Giovanni Accusani
giovanni.accusani@posteitaliane.it

A Poste Italiane Spa
A Responsabile Gestione Operativa Nord Ovest
Giovanni Bessi
giovanni.bessi@posteitaliane.it

A Poste Italiane Spa
A Responsabile Commerciale Piemonte Sud/Liguria
Gian Luigi Picollo
gianl.picollo@posteitaliane.it

A Poste Italiane Spa
Coordinamento Relazioni Industriali
Luca Traverso
c/a Lorena Merlo
luca.traverso@posteitaliane.it

A Poste Italiane Spa
MAL NORD OVEST
Responsabile RUO R.I.
c/a Saverio Secreti
saverio.secreti@posteitaliane.it

A Poste Italiane SpA
Responsabile Filiale Alessandria 1
c/a Concetta Agrò
concetta.agro@posteitaliane.it

A Poste Italiane Spa
Filiale Alessandria 1
Responsabile RU R.I.
c/a Lorena Merlo
lorena.merlo@posteitaliane.it

Oggetto : Criticità Filiale 1 di Alessandria

La scrivente O.S, segnala evidenti ed acclamate criticità nella Filiale di Alessandria 1. Premesso che l'organizzazione del lavoro è in capo al Datore di Lavoro, ed esula dalla nostra competenza, crediamo sia opportuno analizzare l'oggettività dei fatti e delle circostanze che stanno condizionando negativamente le attività e i processi operativi della Filiale in oggetto.

La logica del raggiungimento degli obiettivi è una logica sacrosanta se avviene nel rispetto delle regole, a partire in primis dalla correlazione tra le incentivazioni commerciali/canvass e l'assegnazione/quantificazione degli obiettivi, tenendo conto

della peculiarità del Mercato, della clientela e del tessuto orografico ed economico di riferimento.

Nelle ultime settimane le politiche organizzative adottate dall'Azienda, in un crescendo esponenziale, sono in netta violazione/conflitto con le regole/disposizioni normo-attuative a nostra conoscenza (CCNL, Accordi sindacali, COI, COF, etc. etc.)

Nello specifico :

Tempi di attesa

In contrasto a quanto previsto dal N.G.A, si utilizzano procedure “borderline” tipo :

- a) bloccare l'erogazione dei biglietti alla clientela (già nel momento di accesso della medesima agli uffici postali), creando di fatto una doppia coda;
- b) si fanno scattare a vuoto tutta una serie di numeri per poi servire i clienti ad uno sportello fuori coda, (basta verificare sul GdF la discrepanza tra i clienti serviti e le operazioni a sportello);
- c) cosa ben più grave, perché costituisce “violazione di pubblico servizio” si invita la clientela con operazioni particolarmente lunghe a ritornare nelle giornate successive, previo appuntamento (sia fissato tramite app/che in presenza).

La customer satisfaction, tanto decantata nelle convention aziendali, in questo modo viene completamente ignorata fino a “dopare i tempi di attesa” in quanto non veritieri ed inattendibili (a parità di Osp allo sportello e di flussi di clientela, ci sono uffici aziendali “inefficienti” che hanno tempi di attesa biblici e uffici “virtuosi” che hanno tempi di attesa nell'ordine di pochi minuti).

Tutto ciò su “indicazioni spintanee” suggerite dall'alto, naturalmente solo verbalmente, ai Dup,

Organici

Abbiamo 15 Uffici mono-operatore privi di titolare e 11 Uffici cluster B senza l'unità Osp prevista dagli accordi nazionali.

Questo non ha impedito che si siano aggiunte, nel solo mese di maggio, circa 200 giornate di ferie rispetto alla programmazione approvata nel trimestre di riferimento, come previsto dall'Accordo del 18 marzo 2018.

Ciò ha determinato un decadimento della qualità del servizio alla clientela, un aumento ingiustificato dei distacchi, un'anomala applicazione del personale Osp e una ripercussione negativa (visto il depauperamento temporaneo degli Up centrali e relazionali) sui tempi di attesa.

Le risorse assunte dall'esterno con qualifica di operatore di sportello Junior (livello D) che necessitano di 24 mesi di anzianità di servizio (vedi articolo 20 del CCNL - Classificazione del personale -) per acquisire la professionalità e le competenze richieste per la seniority (livello C) sono impiegate, dopo pochi mesi, non solo in sostituzione dei Dup mono-operatore, ma anche come Dup degli Up Cluster B (in

assoluta solitudine) e financo, per mesi interi, su ruoli di A2/A1 negli Up privi di titolare.

Servizio Commerciale

I continui turnover di Dup e SCF, spesso immotivati e incomprensibili, anziché migliorare le performances degli uffici postali, hanno appesantito il clima aziendale, generando ed alimentando vaste sacche di disagio e disaffezione verso i ruoli sopracitati.

Le continue Teams a carattere monotematico e senza un'interazione proattiva dei partecipanti, non sono espressione di un consenso incondizionato al pensiero unico, quanto la dimostrazione evidente che dietro i silenzi, sempre più diffusi, si cela la paura di provvedimenti punitivi.

Dulcis in fundo registriamo l'avvicendamento repentino, in gran segretezza e nello stupore generale, del Responsabile Commerciale a un mese dalla incentivazione semestrale e il mancato arrivo immotivato (?????) del sostituto, lasciando di fatto la squadra commerciale di filiale e gli specialisti di Sala Consulenza in balia degli eventi. Tutto quanto suesposto nella presente, impone da parte degli organi in indirizzo un'attenta analisi ai fini di ripristinare, con urgente tempestività, il corretto sistema di regole, sancite dal CCNL e dai vari Accordi Nazionali, che l'Azienda ha sottoscritto col Sindacato, e laddove necessario, anche l'adozione di interventi radicali nel segno della discontinuità col contesto attuale.

Cordiali saluti

Alessandria, 3 giugno 2024

Il Segretario Territoriale
SLP CISL AL-AT/
Coordinatore SLP CISL AL
(Danilo Vitagliano)