



## **FUNZIONE CHIEF OPERATING OFFICE – piano di riordino**

Si è svolto, in data 3 maggio, il previsto incontro su COO e connesse azioni di confluenza. Il processo prevede l'accentramento in un'unica filiera organizzativa delle risorse applicate in attività di Assistenza Clienti (Contact Center) e di Back Office (TSC – SIN/ELI – Videocodifica – Postvendita Business). Circa 4590 risorse che transiteranno nel grande Service Amministrativo di COO al fine di migliorare la qualità erogata e percepita dal cliente interno ed esterno. Prevista l'istituzione di due Contact Center Business nei comuni di Roma e Milano. Nel contempo, il piano di ottimizzazione ed efficientamento contempla la chiusura taluni siti, due Contact Center e tre TSC, con economie di scala, pari a numero 160 unità, che saranno reimpiegate in ambito sportelleria. Per quanto attiene alle attività di Videocodifica PCL, l'azienda diramerà precise disposizioni in merito alle relative attività di coordinamento, venendo meno il perimetro di competenza di PCL, attraverso l'attribuzione della responsabilità di gestione e comando in capo al centro territoriale di Back Office (TSC o Centro Servizi) più vicino geograficamente agli impianti. L'organico di 813 unità applicate in attività di Videocodifica non subirà decurtazioni e sarà assicurato il mantenimento dell'attuale sede di lavoro. In riferimento alla confluenza in COO dei contratti per i servizi Standard (postvendita MBPA), si rimanda alle pagine 18/20 delle slide allegate.

Questo, in estrema sintesi, il progetto aziendale esposto questa mattina al tavolo. La nostra posizione è stata estremamente critica, nel metodo e nel merito con cui l'azienda ha inteso approcciarsi al complesso piano di riordino. Nel metodo abbiamo contestato la mancanza di alcuna informativa preventiva, con conseguenti notizie che sono circolate sui territori in forma approssimativa e parziale, prive di alcuna visione strategica, tanto da generare tensioni e preoccupazioni, ancor prima dell'avvio del confronto con il Sindacato. Nel merito, abbiamo dichiarato che l'ulteriore piano di efficientamento impatta sul territorio in una fase delicatissima e di profonda trasformazione dell'Azienda Poste. Non si possono sommare alla gestione dei pesanti tagli, previsti dal riordino di PCL e creazione delle note Macro Aree, ulteriori pesi organizzativi gravanti sul personale. Il progetto impatta in maniera evidente con i processi rivenienti dalle politiche attive del lavoro, erodono spazi e disponibilità a conversioni, consolidamenti, trasformazioni, mobilità, soprattutto in talune realtà del Paese dove si continua con la politica della spogliazione di strutture ed impianti. Abbiamo, pertanto, rivendicato la rivasitazione complessiva del processo, l'indisponibilità ad accompagnare ulteriori dismissioni di Centri, unitamente al principio di progressività da attribuire agli efficientamenti, una progressività che traguardi all'anno 2019. Il fronte sindacale ha mostrato compattezza nel sostenere una tale posizione.

L'azienda ha concordato nell'esigenza di rivasitazione complessiva dell'intera pianificazione e dichiarato di condividere il principio della progressività. Pertanto, la riunione è terminata con l'aggiornamento della stessa a data da destinarsi, nel cui ambito essa esprimerà le proprie valutazioni, d'intesa con le linee operative coinvolte.

Vi terremo aggiornati sul prosieguo del confronto.

Roma, 4 Maggio 2018

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLP CISL

FAILP CISAL

CONFSAL COM.NI

FNC-UGL COM.NI