

**Alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.**

**SLC-CGIL**

**SLP-CISL**

**UIL poste**

**FAILP-CISAL**

**CONFSAL-COM.NI**

**FNC UGL COM.NI**

Roma, 26 maggio 2020

## **Oggetto: Misure organizzative in ambito Mercato Privati**

Con riferimento all'oggetto, Vi riportiamo a seguire un riepilogo delle seguenti tematiche relative a Mercato Privati che sono state oggetto di approfondimento nel corso dell'incontro odierno:

- Turno pomeridiano commerciale
- Aggiornamento del presidio dell'attività commerciale
- Offerta a distanza canale Small Business
- Ripresa attività itinerante di Filiale
- Gestione degli afflussi della clientela in UP – ulteriori misure
- Banconote sospette di falsità
- Assetto della rete degli Uffici Postali

### Turno pomeridiano Commerciale

In considerazione degli esiti positivi, sia in termini di soddisfazione del cliente, sia relativamente ai risultati raggiunti che evidenziano al pomeriggio la medesima produttività del turno antimeridiano in particolare sulla Raccolta Lorda, della sperimentazione avviata in circa 20 uffici ubicati in Comuni delle zone maggiormente colpite da COVID 19, l'Azienda ha rappresentato la volontà di estendere tale sperimentazione ad un ulteriore bacino di 48 UP sull'intero territorio nazionale (cfr. elenco allegato).

L'iniziativa, connessa alla transitoria situazione emergenziale, anche in considerazione della disponibilità di risorse nella fase contingente, permette di rispondere alle sempre maggiori esigenze di servizi relazionali della clientela, nelle more del ripristino del normale assetto della rete dei doppi turni

#### **Poste Italiane SpA**

00144 ROMA (RM) Viale Europa 175 F (+39) 0659587979

Sede Legale 00144 Roma Viale Europa 190 Partita IVA 01114601006 Codice Fiscale 97103880585

Capitale Sociale Euro 1.306.110.000 i.v. Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996

## Aggiornamento del presidio dell'attività commerciale

Con riferimento all'attività commerciale, in coerenza con la riapertura degli UU.PP, resta confermato il percorso già avviato di riattivazione della stessa, con il rientro in servizio in presenza delle risorse commerciali SCF, SCM ed SSB.

Inoltre, con riferimento allo Specialista Consulente Mobile, si prevede:

- la progressiva ripresa delle attività in mobilità, ferme restando le necessarie misure di tutela della salute e sicurezza previste e messe in campo dall'Azienda;
- la rimodulazione, in via sperimentale, dell'articolazione oraria della prestazione lavorativa, che passerà da 5 a 6 giorni settimanali; tale rimodulazione è funzionale anche ad affrontare al meglio la fase emergenziale contingente, in cui, per garantire le misure di distanziamento sociale, non è possibile permettere alle risorse interessate di completare l'intera prestazione giornaliera rientrando in filiale o in UP DT.

## Offerta a distanza Small Business

Come anticipato nel corso dei precedenti incontri ed in analogia a quanto effettuato per il canale retail, allo scopo mantenere costante il rapporto di vicinanza col cliente e anche al fine di sostenere i ricavi, è stato illustrato il processo di offerta a distanza destinato anche alla clientela del canale small business.

L'iniziativa, che include l'intera offerta di prodotti/servizi small business, prevede una modalità di interazione sia telefonica sia tramite e-mail. Il consulente svolgerà la propria attività in UP e potrà, in base alla richiesta del cliente, finalizzare il contratto a distanza o ricevere il cliente in ufficio su appuntamento.

L'interazione cliente/consulente avverrà nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di offerta a distanza.

A decorrere dalla settimana corrente sarà avviata una specifica iniziativa formativa che coinvolgerà tutta la popolazione degli SSB e che sarà completata entro il 5 giugno, al fine di consentire l'avvio della modalità di offerta a distanza sopra descritta dal 6 giugno p.v.

## Ripresa attività itinerante di Filiale

Per garantire un adeguato supporto agli Uffici Postali, in linea con il progressivo ripristino della rete, si rende necessario – a decorrere dal prossimo mese di giugno – prevedere la graduale ripresa di alcune attività di Filiale, in particolare in ambito Gestione Operativa, sospese durante l'emergenza sanitaria, che prevedono lo spostamento degli specialisti di Filiale verso gli UUPP. Si tratta principalmente di attività di controllo non eseguibili da remoto legate alla verifica delle diverse materialità, alla conformità delle attività di consulenza e ai controlli di sicurezza sul lavoro e visite di prevenzione rischi.

### Gestione degli afflussi della clientela in UP – ulteriori misure

Come anticipato il 21 aprile scorso in sede di Comitato OPN istituito ai sensi del Protocollo 14 marzo 2020, l'Azienda ha definito una comunicazione interna che sarà diffusa agli Uffici Postali (cfr. COI 095 allegata), che disciplina la gestione degli eventi critici in UP. Tale comunicazione rinnova il ruolo della rete nazionale delle Situation Room e dei CST quali punto di contatto a cui gli Uffici Postali devono rivolgersi per la prima segnalazione di qualsiasi situazione di emergenza, ivi comprese situazioni di assembramenti, agitazioni da parte della clientela ovvero altre criticità correlate alle disposizioni delle Autorità Governative sul distanziamento sociale, fermo restando che la tematica dell'ordine pubblico esula dalla competenza del personale di Poste Italiane.

In merito alle misure di gestione degli afflussi della clientela in ufficio si evidenzia che, in continuità con quanto comunicato l'8 maggio u.s., la regolamentazione dell'accesso con apposita segnaletica si estende ai restanti UUPP con sala, di cui 50, indicati nell'elenco allegato, presentano almeno una figura tra ODA e Operatore Corner.

### Banconote sospette di falsità

Nel confermare l'impegno assunto con l'informativa del 15 ottobre 2019, l'Azienda avvierà nel mese di giugno la distribuzione dei rilevatori di falso su tutta la rete degli uffici.

Nelle more della suddetta distribuzione l'Azienda conferma la volontà di valutare con la massima cautela eventuali anomalie che dovessero emergere.

### Assetto della rete degli Uffici Postali

Facendo seguito alle precedenti comunicazioni sul tema, Vi confermiamo la prosecuzione del percorso di progressivo ripristino della rete degli Uffici Postali con l'obiettivo di pervenire, a tendere, alla funzionale riattivazione della stessa. Al riguardo l'Azienda fornirà – non appena lo stesso verrà consolidato - un piano complessivo delle riaperture.

Restiamo a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario.

Cordiali saluti.

Salvatore Cocchiario  
Il Responsabile  
(originale firmato)