

## Verbale di Accordo

In data 4 novembre 2020

tra Poste Italiane S.p.A.

e

SLC/CGIL, SLP/CISL, UILposte, FAILP/CISAL, CONFSAL Com.ni, FNC UGL Com.ni

Premesso che

- Nel mese di luglio u.s. l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali il nuovo sistema di classificazione degli Uffici Postali che, con l'obiettivo di rendere sempre più coerente il modello di offerta con le nuove esigenze di business, integra e riattualizza i parametri definiti con l'Intesa del 12 dicembre 2012; tale sistema, tenendo conto dei cambiamenti intervenuti nelle abitudini dei clienti nonché nella tipologia di servizi richiesti, sempre più di tipo consulenziale e orientati al canale on line, prende a riferimento, per l'individuazione del Cluster dell'UP, driver di operatività, rilevanza commerciale e complessità organizzativa;
- nel corso degli incontri effettuati le Parti hanno altresì analizzato un nuovo modello organizzativo della rete degli UU.PP. che determina impatti anche sulla definizione dei Cluster di cui all'alinea precedente; il suddetto modello individua degli uffici Hub che coordinano, secondo un criterio di prossimità logistica e omogeneità territoriale un bacino di UU.PP. Spoke;
- con il verbale del 22 luglio 2020 Azienda e OO.SS. hanno convenuto di avviare una fase sperimentale, che ha coinvolto le Filiali di Alessandria 2, Vicenza, Lucca, Roma 2 Nord, Salerno e Palermo 2; la sperimentazione del modello Hub & Spoke e della nuova classificazione degli uffici si è conclusa il 15 ottobre u.s.;
- nel medesimo verbale di incontro del 22 luglio 2020 le Parti si sono impegnate ad incontrarsi entro il mese di ottobre per effettuare una verifica rispetto agli esiti della suddetta sperimentazione e per definire le modalità di complessiva gestione delle ricadute occupazionali conseguenti all'estensione dei progetti. Nell'ambito dei relativi incontri, che hanno preso avvio in data 28 ottobre u.s. con l'illustrazione delle risultanze delle sperimentazioni, le OO.SS. hanno manifestato l'esigenza di approfondire la tematica delle consistenze del settore, al fine di favorire, anche attraverso il corretto indirizzamento delle politiche attive, l'efficace implementazione del progetto Hub & Spoke.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue.

In data odierna l'Azienda, nel rappresentare alle Organizzazioni Sindacali gli esiti della sperimentazione di cui in premessa, ha descritto la proposta di estensione sull'intero territorio nazionale

del modello organizzativo "Hub & Spoke" (cfr. **allegato 1**) definita anche attraverso una preventiva analisi con le strutture di Filiale volta a cogliere nel dettaglio le specificità orografiche dei singoli territori.

Sul punto le Parti si sono date atto della necessità di prevedere una maggiore presenza sul territorio di uffici Hub, con l'obiettivo di un più attento presidio degli indicatori commerciali ed operativi; pertanto il numero di

tali UU.PP. è stato fissato in 1.021, ferme restando le numeriche complessive di UU.PP. per Cluster già definite nell'accordo del 22 luglio 2020.

Relativamente alla nuova classificazione della rete ed alle diverse tipologie di Cluster, così come definite con il verbale del 22 luglio u.s., l'Azienda ha illustrato le relative ricadute occupazionali, indicate nell'**allegato 1** al presente verbale ed individuate tenendo conto dei processi di turn over.

Al riguardo, le Parti convengono che la gestione delle suddette ricadute e delle conseguenti ricollocazioni delle risorse interessate avvenga, a decorrere dal corrente mese di novembre, progressivamente ed in coerenza con i seguenti criteri, con applicazione, laddove ne ricorrano i requisiti, delle previsioni contrattuali in materia (es. indennità connesse al trasferimento):

- per il personale Quadro l'Azienda individuerà ogni opportuna soluzione di riallocazione in ambito provinciale, all'interno di altri uffici postali ovvero in altri ambiti organizzativi MP coerenti con il livello inquadramentale e con le professionalità maturate dai lavoratori;
- per i livelli B l'Azienda individuerà ogni opportuna soluzione di riallocazione entro 30 Km dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza o di domicilio comunicato all'Azienda, qualora diverso dalla residenza, secondo un criterio di maggior favore per il lavoratore ed avendo a riferimento attività coerenti con il livello inquadramentale posseduto ed in linea con le professionalità acquisite, nel rispetto dei requisiti normativi previsti per lo svolgimento delle specifiche attività (es. IVASS, MIFID, ecc.).

In tutti i casi sopra citati l'Azienda valuterà eventuali istanze volontarie coerenti con le esigenze organizzative.

Nel caso in cui, realizzate le azioni di cui sopra, permanessero ulteriori esigenze di ricollocazione, le Parti concordano che:

- per il personale Quadro, verrà individuato un UP di cluster coerente con il livello inquadramentale della risorsa, entro 30 Km dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza o di domicilio comunicato all'Azienda, qualora diverso dalla residenza, nel quale le risorse svolgeranno attività di supporto al DUP fino all'individuazione di una ricollocazione in linea con i criteri sopra definiti entro il 31.12.2021. All'interno di questa finestra temporale l'Azienda si impegna ad individuare fin da subito, nell'ambito della provincia di assegnazione, soluzioni riallocative coerenti con il livello inquadramentale delle risorse e, qualora non disponibili, a garantire il necessario aggiornamento professionale dei lavoratori che comunque concorreranno, unitamente al restante personale, alla copertura delle esigenze sostitutive temporanee in coerenza con il livello inquadramentale, nonché a provvedere alla formazione professionale degli stessi su altri ruoli, anche extra UP, qualora dovessero emergere specifici fabbisogni;
  - il personale di livello B, verrà temporaneamente impiegato in UU.PP. collocati entro 30 km dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza o di domicilio comunicato all'Azienda, qualora diverso dalla residenza e, in coerenza con il livello inquadramentale posseduto e con le previsioni normative vigenti, potrà essere temporaneamente applicato in altri UP per esigenze organizzative/sostitutive ovvero all'interno di Uffici Hub a maggiore complessità per supportare il DUP nello svolgimento delle attività di coordinamento e gestione degli Uffici Spoke nella prima fase di implementazione del progetto. In via residuale ed esclusivamente su base volontaria, il personale di livello B potrà essere assegnato ad attività di sportello entro 10 Km dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza secondo un criterio di maggior favore per il lavoratore.
- Le provvisorie ricollocazioni sopra descritte potranno essere previste fino al 31/12/2021. Durante tale periodo l'Azienda si impegna ad individuare, entro 30 Km dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza o di domicilio comunicato all'Azienda, qualora diverso dalla residenza, soluzioni riallocative coerenti con il livello inquadramentale del personale interessato e, qualora non disponibili, provvederà alla formazione professionale dello stesso su altri ruoli, anche extra UP, in

linea con le necessarie idoneità normative e/o valorizzando, in coerenza alle previsioni di legge, disponibilità volontarie del personale finalizzate a conciliare aspetti professionali e vita privata.

Le Parti si danno atto inoltre che saranno attivate le necessarie iniziative di carattere formativo finalizzate a rafforzare le professionalità delle risorse interessate.

Le azioni di riallocazione delle risorse secondo i criteri sopra descritti saranno oggetto di specifico approfondimento a livello territoriale, nel corso di riunioni dedicate, da svolgersi entro il 20 novembre p.v.

Al fine di garantire il più possibile la piena autonomia dei bacini in termini di organici, le leve di politiche attive del lavoro messe a disposizione dall'Azienda a partire dallo scorso 22 luglio e d'ora in avanti con l'obiettivo specifico di incrementare il livello di presidio del front-end saranno orientate anche in considerazione di questo nuovo assetto organizzativo.

A livello nazionale le Parti, entro il mese di marzo 2021 effettueranno un incontro di verifica rispetto all'implementazione dei progetti di riorganizzazione di cui sopra, con particolare riguardo allo stato di avanzamento della ricollocazione professionale del personale.

\*\*\*

Con riferimento al tema RC Auto, l'Azienda ha presentato un aggiornamento rispetto al progetto di lancio del prodotto negli uffici postali, che, per il 2020, ha individuato come target di clientela unicamente i dipendenti del Gruppo Poste Italiane ed ha interessato 359 UU.PP.

Il suddetto aggiornamento prevede l'estensione della proposizione e vendita del prodotto a tutta la clientela di Poste Italiane a decorrere da febbraio 2021; conseguentemente si rende necessario ampliare il numero di uffici che ad oggi effettuano il servizio, secondo un piano graduale che riguarderà a febbraio 2021 gli UU.PP. centrali (circa 700), a marzo 2021 gli uffici con sala DT e da aprile gli UU.PP con sala MT, con l'obiettivo di procedere entro la fine del 2021 all'attivazione in tutti gli uffici con sala.

La pianificazione di cui sopra rende necessario proseguire il processo di individuazione di ulteriori risorse OSP, di cui 700 da attivare a febbraio 2021 privilegiando la volontarietà, per arrivare a 6000 OSP interessati a settembre 2021.

Per le suddette risorse sarà attivato il percorso per l'abilitazione IVASS, nonché le necessarie iniziative di formazione di processo, di prodotto e sulla normativa RC Auto.

Con riferimento al personale OSP interessato dall'attività sopra descritta, le Parti si riservano un approfondimento specifico a valle della fase di progressiva implementazione dell'attività medesima, al fine di intercettare tutte le possibili leve di arricchimento e sviluppo delle relative professionalità.

\*\*\*

L'Azienda, inoltre, ha presentato alle Organizzazioni Sindacali il piano di rimodulazione dell'assetto dei Referenti Territoriali Filatelia: la revisione ha l'obiettivo di razionalizzare ed efficientare il presidio delle attività, anche in ottica di perequazione territoriale. Nel documento allegato (cfr. **allegato 2**) viene riportato nel dettaglio il nuovo assetto organizzativo dei Referenti Territoriali Filatelia con il relativo dimensionamento. Tale modello sarà gradualmente implementato entro il mese di dicembre p.v. e non comporta eccedenze e ricadute per il personale oggi operante sul ruolo.

\*\*\*

Al fine di sperimentare nuove modalità di relazione con la clientela, in grado di massimizzare la capacità commerciali della rete anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie, a partire dal prossimo mese di dicembre verrà avviata una sperimentazione che darà la possibilità agli Specialisti Consulenti Mobili di

interloquire con il cliente in maniera "ibrida": o in presenza o da remoto. In tale ultimo caso, il cliente, previo appuntamento, si recherà presso un Ufficio dove sarà accolto ed identificato dal Direttore che provvederà a metterlo in contatto con l'SCM tramite Teams. Tale modalità di relazione consentirà di ottimizzare le attività e gli spostamenti degli SCM che potranno dedicare maggior tempo alla relazione con il cliente. La sperimentazione interesserà 4 SCM su 21 UP dell'Area Territoriale Nord Est (cfr. **allegato 3**) e, al buon esito del test, verrà progressivamente estesa a livello nazionale in UP con presenza di requisiti tecnici (connessione con banda larga e webcam, da una prima mappatura oggi già 800 UP presentano caratteristiche utili) che consentono altresì di garantire la continuità operativa in presenza di altri clienti.

\* \* \*

Con riferimento alle dotazioni dei dispositivi atti a coadiuvare l'operatore nel rilevare le banconote sospette di falsità l'Azienda conferma che l'utilizzo dei dispositivi è stato sospeso e che è in corso un tavolo tecnico con la Società fornitrice finalizzato a superare le problematiche tecniche riscontrate nell'utilizzo dei dispositivi in casi assolutamente circoscritti. A tal riguardo l'Azienda - nel sottolineare la necessità che gli operatori osservino tutte le cautele e le indicazioni aziendali dettate per la corretta gestione del contante - conferma che nelle more della riattivazione dei dispositivi non si procederà a trattenute e/o iniziative di carattere disciplinare nei confronti degli operatori, fatti salvi i casi di recidiva ripetuta e quelli di particolare rilevanza.

\* \* \*

Riguardo, infine, le altre tematiche inerenti Mercato Privati, incluso l'assetto della rete, le modalità di proposizione commerciale, le politiche occupazionali della Divisione, ecc., le Parti convengono di proseguire il confronto nel corso del mese di novembre 2020, prevedendo cadenzati incontri monotematici di approfondimento.

per Poste Italiane S.p.A

Salvatore Cocchiario  
(originale firmato)  
Stefano Paolo Masera  
(originale firmato)  
Francesco Ferrari  
(originale firmato)  
Ilaria Giorgia Calabritto  
(originale firmato)

per le OO.SS.

**SLC-CGIL:** M. Tomassini; G. Di Guardo; L. Damiani  
(originale firmato)  
**SLP-CISL:** V. Cufari; N. Oresta; G. Marinaccio;  
(originale firmato)  
**UILposte:** P. Giordani; P. Esposito  
(originale firmato)  
**FAILP-CISAL:** S. Fasciana; G. Tabacchini; S. Trazzera;  
M. Moriccioni  
(originale firmato)  
**CONFSAL Com.ni:** G. Duranti  
(originale firmato)  
**FNC UGL Com.ni:** M. Vannoli; L. Nemesi; G. Surace  
(originale firmato)