

VERBALE OSSERVATORIO PARITETICO IN MATERIA DI PROPOSIZIONI COMMERCIALI

In data odierna si è tenuto il primo incontro dell'osservatorio sulle proposizioni commerciali, previsto dall'ultimo CCNL e convocato grazie alla nostra ferma determinazione e all'accordo del 3 novembre, con il quale avevamo già condiviso una serie di impegni. Nel corso della riunione abbiamo denunciato all'Azienda le criticità legate alle modalità di proposizione commerciale alle pressioni improprie che vengono segnalate dai territori.

Sempre più frequentemente, infatti, ci vengono segnalati comportamenti non coerenti con i valori dichiarati dall'Azienda e con quanto previsto dalle norme contrattuali in materia di corrette modalità di proposizione commerciale.

Abbiamo ribadito con forza che qualsiasi sollecitazione impropria alla vendita, anche indiretta, rappresenta una pratica inaccettabile, oltre che contraria ai principi di trasparenza, equità e sostenibilità dei processi lavorativi. Il personale non può essere sottoposto a stress aggiuntivi o a dinamiche competitive fuori luogo, che nulla hanno a che vedere con una gestione responsabile e professionale dei servizi.

In questo quadro, abbiamo inoltre espresso ferma contrarietà alla pratica operativa di richiedere al personale previsioni di vendita, spesso con cadenza giornaliera, una modalità che introduce ulteriori pressioni indebite, altera l'attività quotidiana e alimenta comportamenti non coerenti con la corretta relazione con la clientela. Si tratta di una pratica priva di basi contrattuali e non in linea con i valori aziendali dichiarati, deve essere immediatamente interrotta.

Come OO.SS. abbiamo chiesto:

- L'immediata cessazione di ogni pressione commerciale indebita, sia essa esercitata verbalmente, tramite report, classifiche o richieste di performance non condivise.
- La piena applicazione dei protocolli esistenti, che prevedono attenzione alla qualità della relazione con la clientela e rifiuto di comportamenti non conformi ai valori aziendali.
- Per quanto riguarda le comunicazioni di natura commerciale, dovranno avvenire esclusivamente attraverso l'utilizzo degli strumenti ufficiali, con contestuale chiusura delle chat di messaggistica istantanea, come previsto dal CCNL.
- La tutela della professionalità dei lavoratori, troppo spesso messi in difficoltà da obiettivi non sostenibili e da dinamiche che compromettono il clima aziendale e la qualità del servizio offerto.
- La cessazione immediata della richiesta di previsioni di vendita, ritenuta pratica impropria, invasiva e non compatibile con il quadro normativo e valoriale aziendale.

Riteniamo fondamentale coniugare gli indirizzi di business con il rispetto della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, e con la centralità del cliente, elementi imprescindibili per garantire un servizio pubblico efficiente e responsabile.

Le OO.SS. proseguiranno il confronto e il monitoraggio con l'Azienda attraverso l'osservatorio delle proposizioni commerciali prevista. Abbiamo ottenuto un incontro di verifica entro il primo trimestre 2026. Le OO.SS. chiedono che le dichiarazioni di principio si traducano finalmente in comportamenti concreti e verificabili.

Roma, 24 novembre 2025

LE SEGRETERIE NAZIONALI