

Verbale di Incontro

Il giorno 3 marzo 2022

Tra

Poste Italiane S.p.A.

e

Delegazione Sindacale Regionale della Lombardia

Premessa

In data 8 febbraio 2018, l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali Nazionali hanno sottoscritto un verbale di accordo riguardante il nuovo modello organizzativo del recapito denominato *Joint Delivery*, finalizzato all'adeguamento dell'organizzazione del recapito, in coerenza con l'evoluzione del mercato di riferimento e maggiormente aderente all'esigenze della clientela finale.

L'Intesa nazionale prevedeva, come sistema di Relazioni Industriali, momenti di confronto a livello regionale finalizzati all'implementazione del nuovo modello *Joint Delivery*.

A fronte dell'appena richiamata previsione, l'Azienda e la Delegazione sindacale della Lombardia si sono incontrate nel successivo mese di Marzo, e nei mesi di Maggio e Luglio del 2018 per effettuare l'esame congiunto sulle materie demandate dall'Accordo Nazionale e per definire gli opportuni interventi che sono stati evidenziati nella fase di attuazione del nuovo modello organizzativo quali: il riequilibrio delle Linee Business, la modifica degli orari di lavoro e specifici interventi di perequazione delle zone di recapito.

Nel corso dell'anno 2019, sono proseguiti gli incontri del Comitato Tecnico di Monitoraggio di verifica e implementazione del nuovo modello di recapito *Joint Delivery*, in cui sono state, tra le altre cose, determinate le condizioni per un potenziamento delle Linee Business connesse all'affidamento di nuovi appalti di consegna.

Con l'avvento della pandemia a inizio dell'anno 2020 e della conseguente emergenza sanitaria - tuttora in corso - è stato impercorribile per le Parti la prosecuzione del percorso di verifica e di monitoraggio del nuovo modello di recapito.

Infatti, gli anni 2020 e 2021 hanno visto l'Azienda impegnata in una gestione operativa totalmente condizionata dallo scenario emergenziale che ha notevolmente inciso sugli assetti logistici, operativi e organizzativi, influenzando radicalmente le prestazioni lavorative nonché le dinamiche produttive. L'operatività, in tale fase, si è adattata ad un contesto di precarietà e di veloci adattamenti operativi finalizzati, altresì, alla miglior gestione delle innumerevoli problematiche conseguenti alla pandemia (assenze, modalità di lavoro, consegne dei prodotti, etc..). Tali condizioni, di fatto, hanno reso difficile il consolidamento del nuovo modello operativo *Joint Delivery* e inficiato il corretto e costante monitoraggio e confronto sulle attività.

Successivamente nel mese di dicembre 2021, le Parti si sono incontrate per ridare impulso al percorso relazionale di confronto e interlocuzione interrottosi di fatto a causa della pandemia. L'incontro tenutosi in una fase di difficoltà operativa, dovuta principalmente all'intensificazione produttiva di periodo accentuata da una significativa difficoltà contingente di reperimento di personale CTD, era finalizzato, altresì, a riattualizzare le reciproche considerazioni rispetto alla situazione della logistica postale. In tale occasione l'Azienda ha previsto una serie di impegni sia sul piano occupazionale che su quello organizzativo per la

gestione delle attività di picco, ed ha altresì rappresentato le iniziative di approvvigionamento delle dotazioni strumentali, dando particolari ragguagli sulle condizioni di limitatezza dell'offerta in questa particolare fase economica.

L'incontro si è concluso con la stesura di un Verbale di incontro che prevedeva, per la seconda decade di gennaio 2022, la calendarizzazione di un ulteriore incontro, successivamente rimandato a causa della recrudescenza della crisi pandemica.

Tutto ciò premesso

Nella giornata odierna, l'Azienda e la Delegazione Regionale della Lombardia hanno effettuato un'ampia e approfondita analisi, con il supporto di una dettagliata presentazione, dei seguenti argomenti.

1. SITUAZIONE OPERATIVA

Nel mese di ottobre e novembre scorso si è registrato un incremento dei volumi in ingresso da attribuire, da un lato, alla ripresa economica generale del Paese e dall'acquisizione di Nexive nel Gruppo Poste Italiane con la conseguente integrazione delle reti distributive e, dall'altro, dalla riattivazione delle attività di recupero crediti ed esattoriali. Tale incremento si è manifestato nel momento in cui la situazione epidemiologica ha causato un picco di assenze del personale, verso le quali non si è sempre potuto far fronte con le assunzioni di CTD, dovute alle note difficoltà nel reperimento delle risorse autorizzate.

Nel corso della riunione sono stati illustrati i dati relativi all'andamento dei volumi della posta tradizionale, descritta, indescritta e dei pacchi. I dati riguardanti il primo trimestre del 2022 evidenziano una condizione di difficoltà operativa, soprattutto nel mese di gennaio, durante il quale si sono registrati - in alcune giornate - significativi picchi di ingresso di posta descritta, superiori alle normali capacità produttive sviluppabili per tale tipo di prodotti.

Gli indicatori rappresentano uno scenario di forte problematicità sia dal punto di vista dei livelli di disponibilità di prodotto lavorabile nei nodi di rete, che di giacenza operativa sul recapito: conseguentemente risulta condizionato anche l'andamento dei KPI qualitativi.

Solamente a far data dalla seconda metà del mese di febbraio 2022 si registrano alcuni segnali di miglioramento ma non ancora in linea con gli obiettivi prefissati. Con il mese di marzo si presuppone un riallineamento verso gli standard qualitativi attesi, confidando sia sul beneficio derivante dal processo di stabilizzazione CTD che dalle azioni organizzative poste in essere dall'Azienda.

Per le **OO.SS.** la ripresa dei volumi della posta registrata e commerciale, pur rappresentando un valore aggiunto per la catena produttiva, ha messo ancor più in difficoltà e sofferenza i Nodi di Rete, che già accusavano criticità operative, causando giacenze di prodotto che non hanno consentito un'alimentazione regolare e di qualità verso i CD - già significativamente impegnati nella gestione di un flusso di pacchi in crescita rispetto agli anni precedenti - causando difficoltà e ritardi nella lavorazione.

Segnalano altresì che rispetto a tale intensificazione operativa l'orientamento adottato nel tempo dall'Azienda in tema di lavorazioni interne - che hanno visto una progressiva considerevole riduzione delle risorse applicate - ha ulteriormente acuito le condizioni operative rilevate nei Centri di Distribuzione, con particolare riferimento alle lavorazioni di posta registrata e di ripartizione del prodotto, nonché alle attività di back office. Tali scelte costringono l'organizzazione ad effettuare consistenti arretramenti di personale PTL

verso l'interno, integrando così ulteriori stress organizzativi/operativi sul lato della distribuzione della corrispondenza e determinando una non ottimale copertura delle Linee Business.

Le **OO.SS.**, a tal proposito, temono che i disagi organizzativi sopra descritti, e ancora parzialmente esistenti presso i Centri di Smistamento, possano ripercuotersi pregiudizievolemente, a valle della catena logistica, sui livelli di produzione dei Centri di Distribuzione, ponendo in carico ai lavoratori stessi possibili conseguenze negative in termini di valutazione delle prestazioni e delle connesse politiche retributive. Ciò viene considerato iniquo, in quanto, in fasi di stress operativo come quella attuale, i carichi di lavoro e le disponibilità richieste al lavoratore sono superiori a quelle normalmente attese.

In merito al rilievo mosso dalle **OO.SS.**, l'**Azienda** ha precisato che il processo di valutazione, da cui discendono altresì le politiche di premialità retributiva, è strutturato in modo tale da valorizzare due componenti: il primo tiene conto degli obiettivi (gestionali, produttivi, qualitativi), mentre il secondo apprezza il "comportamento" dei singoli; la sintesi dei due giudizi determina il risultato finale utile per le valutazioni collettive e singole. Giova precisare che, se da un lato i risultati aziendali collettivi contribuiscono oggettivamente alla composizione del risultato finale, dall'altro lato i comportamenti individuali, e soprattutto quelli osservati in un periodo di forte stress organizzativo, devono essere apprezzati per il valore aggiunto portato all'organizzazione dai singoli lavoratori, facendo emergere le qualità e le peculiarità del personale coinvolto.

L'azienda, pertanto, dato il particolare periodo di difficoltà operativa dovuto a fattori produttivi non sempre riconducibili alle strutture di recapito, si impegna a tener conto dei predetti comportamenti per mitigare l'impatto dei risultati operativi, ed evitare che gli stessi possano produrre valutazioni negative relativamente all'anno 2021, non precludendo la possibilità di rientrare nei beneficiari delle predette politiche retributive.

Le **OO.SS.** ritengono che un ulteriore elemento di rischio operativo in questa fase si è riscontrato anche nel livello di qualità e regolarità del servizio fornito dagli accollatari che hanno condizionato e stanno impattando tuttora sulle attività, anche per effetto di situazioni vertenziali - ancora in atto - difficilmente governabili e non prevedibili.

A tal proposito le **OO.SS.** ribadiscono che modelli operativi basati prevalentemente sul contributo di fornitori di servizi esterni non sono sempre adeguati alle aspettative qualitative del servizio erogato nei confronti della clientela. Per questi motivi le **OO.SS.** richiedono di rivedere tali scelte – magari ricorrendo all'utilizzo per determinati servizi e /o per particolari situazioni anche alle reti di trasporto facenti parte del gruppo Poste - e di tenerne conto per le valutazioni future, valorizzando il ruolo imprescindibile della logistica aziendale.

2. ORGANICI

Sul tema organici, l'Azienda ha rappresentato l'attuale situazione evidenziando le coperture lorde alla luce delle significative manovre occupazionali derivanti dai recenti processi di politiche attive attuate nel corso delle ultime settimane (mobilità territoriale, trasformazioni da part time a full time, stabilizzazioni del personale ex CTD).

Nel dettaglio, relativamente al personale a tempo indeterminato, si rappresenta quanto segue:

- **214** trasformazioni da PT vs FT con decorrenza 1 febbraio 2022;
- **16** ingressi da mobilità nazionale a parziale riequilibrio di **75 uscite**;
- **694** risorse ex CTD stabilizzate dall'inizio del corrente mese di marzo, di cui circa 600 già in organico dall'inizio dello stesso, con il completamento delle assunzioni previsto entro la fine del corrente mese.

Per quanto attiene il personale a tempo determinato, in ambito Lombardia oggi sono presenti **1.425** CTD i cui rapporti di lavoro, rispetto alle autorizzazioni contrattuali, registrano le seguenti scadenze:

- 298 risorse con scadenza nel corrente mese di marzo;

- 872 risorse con scadenza ad aprile;
- 255 risorse con scadenza a maggio.

Le **OO.SS.** ritengono che il settore soffra di una sostanziale carenza strutturale nonostante i recenti interventi descritti, e auspicano, pertanto, ulteriori manovre di stabilizzazione che possano dare maggiore solidità all'assetto operativo, rendendo il servizio meno esposto alle difficoltà di reclutamento dei CTD.

Rispetto alle coperture operative attuali le **OO.SS.** osservano con preoccupazione le prossime scadenze contrattuali dei CTD ritenendo necessario – da parte dell'Azienda – rinnovare in massima misura i contingenti cessanti al fine di evitare una ulteriore riduzione di servizio.

Inoltre le **OO.SS.**, per quanto concerne il sistema di reclutamento rilevano che lo stesso sia eccessivamente rigido e non renda "appetibile" l'assunzione presso Poste Italiane, generando così carenze operative che si riflettono sui livelli di servizio. Auspicano un modello di inserimento delle risorse più snello e maggiormente tempestivo rispetto alle necessità operative.

L'**Azienda**, per quanto attiene il personale, rappresenta che anche per il mese di aprile saranno garantite coperture operative superiori a quanto previsto nell'Accordo Nazionale del *joint delivery*, proprio per assicurare il più sollecito ripristino e consolidamento di una normale funzionalità operativa.

Per i mesi successivi a quello di aprile sono previste ulteriori manovre assunzionali che verranno determinate nelle numeriche tempo per tempo; tali ulteriori manovre saranno tese al posizionamento delle coperture in linea con le previsioni dall'accordo sul recapito (*Joint Delivery*).

In relazione alla summenzionata scadenza del mese di aprile, l'azienda si rende disponibile ad una verifica puntuale nelle modalità e con le previsioni di cui al paragrafo successivo "Relazioni Industriali".

Per quanto attiene il reclutamento CTD, l'**Azienda** precisa che per fronteggiare efficacemente le difficoltà di reperimento in alcuni territori, e per andare ad allargare immediatamente il numero dei potenziali candidati, ha messo in campo azioni su diversi fronti quali: l'abbassamento del punteggio del test di logica che permette di accedere alle ulteriori fasi della selezione; una deroga sul voto del titolo di studio; il lancio di robuste iniziative di comunicazione sui principali organi di stampa nazionali finalizzate a dare evidenza delle opportunità assunzionali in ambito Poste Italiane e le modalità di accesso alle stesse.

Inoltre, per una gestione più tempestiva dei successivi step di selezione, è stata coinvolta anche la struttura centrale che ha provveduto sia a fluidificare la fase di contatto e di invio test, che a convocare le persone per la prevista prova motomezzo. A tal proposito l'Azienda ha offerto ai candidati residenti nelle regioni del sud o comunque distanti dalle sedi di lavoro, la possibilità di effettuare le prove motomezzo presso le strutture della Regione di residenza, evitando, in questo modo ulteriori disagi.

Le **OO.SS.** segnalano, anomalie nel processo di valutazione e di conferma dei CTD in servizio, e sollecitano l'Azienda a monitorare ed a uniformare tale attività presso tutte le strutture territoriali.

L'**Azienda** si impegna a dare uniformità di comportamento a tutte le strutture operative. Sempre con riguardo il personale a TD portalettere, relativamente alla formazione sulla sicurezza sul lavoro, l'Azienda partecipa alle OO.SS. l'attivazione – nel primo mese di servizio - di un percorso formativo aggiuntivo e di rinforzo a quello obbligatorio previsto per legge, finalizzato ad una maggiore sensibilizzazione e tutela di tutto il personale a TD neoassunto. L'andamento degli infortuni relativi al personale con CTD verrà affrontato nel corso della riunione periodica ex. Art. 35 D.lgs.81/08 che quest'anno sarà anticipata al mese di Giugno p.v.

Inoltre, preso atto di quanto rappresentato dall'Azienda in ordine alla percentuale di articolazioni totali effettivamente assegnate in titolarità (A.d.B., Linee Business, Linee Mercato), pari al 65% di tutte le

articolazioni di recapito previste nella Regione Lombardia, le OO.SS. evidenziano che la situazione debba essere immediatamente affrontata. L'eccessiva flessibilità oggi presente nelle sale di recapito in termini di assegnazione dei servizi giornalieri, l'utilizzo delle scorte, la copertura delle Linee Business, carichi e orario di lavoro (con riflessi anche di carattere disciplinari), nonché l'impiego dei CTD, rende impossibile verificare l'efficacia ed efficienza del modello organizzativo *Joint Delivery* definito nell'ambito dell'intesa del febbraio 2018 (non *sempre* riconoscibile nelle prassi operative in atto) né assicurare, nei confronti del personale, il rispetto dei criteri organizzativi/operativi e contrattuali previsti.

Le OO.SS., inoltre, lamentano come l'incompleta implementazione della finalizzazione per "zona portalettere" sia una delle cause dell'asimmetria relativa ai carichi di lavoro.

L'Azienda evidenzia che completerà il processo di finalizzazione al portalettere del formato "M" per la provincia di Milano con il 21 marzo p.v.; si impegna, inoltre, a monitorare con le proprie strutture operative la corretta applicazione del modello organizzativo *Joint Delivery*, sensibilizzando il proprio *middle management* alla corretta gestione dello stesso.

3. DOTAZIONI

L'Azienda, in merito alle osservazioni delle OO.SS. e in particolare per i mezzi e i palmari, ha illustrato le nuove forniture previste come da tabelle integrate nel presente verbale.

Inoltre, l'Azienda ha informato che entro il primo semestre 2022 è prevista la sostituzione di circa 1.600 palmari con modelli di ultima generazione; mentre nel mese di marzo, presso il C.D. di Cinisello, saranno sperimentati i primi 5 *smartphone*, per i quali una volta superata la fase test inizieranno le relative forniture.

Tabella mezzi

RAM	Fabbisogno auto ad ago 21	auto extra richieste x riorganizzazioni - ago 21	Inflottamento finale previsto	Inflottamento attuale (auto in consegna gen-mar22)	% avanzamento consegne nuove auto
LOMBARDIA RAM 1	504	7	511	177	35%
LOMBARDIA RAM 2	342	7	349	161	46%
LOMBARDIA RAM 3	411	10	421	148	35%
LOMBARDIA RAM 4	256	5	261	101	39%
LOMBARDIA RAM 5	338	0	338	146	43%
totale Lombardia	1851	29	1880	733	39%

Tabella palmari

RAM	Batterie palmari + stampanti ordinate	Batterie ricevute Al 7 MARZO	% CONSEGNE
LOMBARDIA RAM 1	601	183	30%
LOMBARDIA RAM 2	3	3	100%
LOMBARDIA RAM 3	0	0	#DIV/0!
LOMBARDIA RAM 4	35	35	100%
LOMBARDIA RAM 5	0	0	#DIV/0!
Totale complessivo	639	221	35%

Relativamente alle forniture di scarpe antiinfortunistiche, la struttura competente PCL ha autorizzato localmente e in autonomia specifici acquisti mirati, idonei a risolvere le difficoltà di approvvigionamento che si registrano nel mondo produttivo in generale, causate dalle complessità globali per ottenere forniture estere.

Di seguito la tabella di sintesi per le scarpe antinfortunistica.

SCARPE	NOVEMBRE	DICEMBRE	GENNAIO	FEBBRAIO
Magazzino	1540			
Fornitura		120	720	570
Fondo cassa	120	140	100	60
TOTALE per mese	1660	260	820	630
TOTALE Fornitura	3370			

Con il mese di aprile p.v. è previsto l'avvio di una fornitura di circa 10.000 pezzi atti a garantire i fabbisogni per tutto il 2022 relativamente ai DPI sia estivi che invernali.

Le OO.SS. nel prendere atto di quanto rappresentato dall’Azienda come già esposto nel corso dell’incontro hanno sottolineato ulteriormente una carenza di dotazioni, in particolare verso i nuovi assunti, quali ad esempio: palmari, mezzi, vestiario e DPI. Hanno invitato l’Azienda ad essere sollecita nelle forniture.

4. RELAZIONI INDUSTRIALI

L’avvento della pandemia tuttora in corso, ha impedito il prosieguo di un modello relazionale impostato sul confronto preventivo e continuo, finalizzato al miglioramento del modello organizzativo e alla valorizzazione delle risorse.

Le Parti, nel ritenere che un modello di relazioni industriali basato sul confronto ricorrente, sull’interlocuzione e sulla partecipazione, sia un elemento di sviluppo strategico aziendale, nonché di efficace governo del cambiamento quando i progetti organizzativi incidano sulle più consolidate prassi e abitudini lavorative, con la sottoscrizione del presente verbale di riunione intendono ridare forte impulso al confronto territoriale, condividendo da subito le seguenti azioni e attività al fine di una più articolata disamina delle evidenze emerse durante il presente incontro:

- in considerazione dei numerosi processi che hanno impattato sull’organico nel corso degli ultimi mesi, avvio e completamento entro breve tempo del processo di assegnazione zone vacanti, così come previsto dal modello di recapito *Joint Delivery* e secondo l’intesa sottoscritta in materia a livello regionale;
- convocazione entro metà maggio 2022 di un incontro di verifica sullo stato di implementazione del modello *Joint Delivery* nell’ambito dell’area metropolitana di Milano, avviato nel mese di luglio 2021, al fine di verificare l’andamento dell’estensione del modello di recapito, mezzi, strumenti e coperture organico nelle misure previste dagli accordi sottoscritti in materia tempo per tempo;
- attivazione di un percorso di monitoraggio a livello territoriale, su base provinciale, da completarsi entro il mese di maggio p.v., finalizzato a esaminare, verificare e analizzare gli aspetti di carattere operativo/organizzativo quali: organici, carichi e orario di lavoro, mezzi, strumenti, perequazioni, assegnazione zone, vestiario, e le risultanze delle sperimentazioni discusse nel corso dell’incontro (vedi Cinisello) ecc.ecc.

All’interno dei tavoli di monitoraggio verrà data evidenza del piano di assegnazione zone che dovrà, avviarsi velocemente, e concludersi con il mese di Giugno p.v.

Le Parti definiscono che il primo incontro di monitoraggio avrà luogo nella settimana tra il 19 e il 22 aprile p.v. interessando la provincia di Bergamo; nelle more l’azienda invierà un’informativa alle OO.SS. Regionali con il calendario completo per gli incontri di monitoraggio.

A valle degli incontri le Parti si ritroveranno a livello Regionale per esprimere una valutazione sulle risultanze dei tavoli di monitoraggio.

Milano, 3 marzo 2022

POSTE ITALIANE S.p.A.	FIRMA
Enrico Dallegno	Originale firmato
Fabio Cicuto	Originale firmato
Saverio Secreti	Originale firmato
Emanuele Fontana	Originale firmato
Roberto Regianini	Originale firmato

OO.SS. Regionali Lombardia

NOMINATIVO	SIGLA	FIRMA
Raffaele Roscigno	SLP CISL	Originale firmato
Giuseppina Greco	SLP CISL	Originale firmato
Antonio Rizzo	SLP CISL	Originale firmato
Francesco Sole	SLC CGIL	Originale firmato
Agostino Auricchio	SLC CGIL	Originale firmato
Daniel Litrico	SLC CGIL	Originale firmato
Leonardo Benevento	UIL POSTE	Originale firmato
Giovanni Agnello	UIL POSTE	Originale firmato
Vincenzo Cutaia	UIL POSTE	Originale firmato
Salvatore Trazzera	FAILP CISAL	Originale firmato
Ermes Moretti	FAILP CISAL	Originale firmato
Fabrizio Fiore	FAILP CISAL	Originale firmato
Girolamo Alonge	CONFSAL COM.	Originale firmato
Angelo Armenio	CONFSAL COM.	Originale firmato
Santo Cortese	CONFSAL COM.	Originale firmato
Biagio Salvatore Imbrigiotta	CONFSAL COM.	Originale firmato
Antonio Esposto	FNC UGL COM.	Originale firmato
Gaetano Spadavecchia	FNC UGL COM.	Originale firmato
Nino D'Angelo	FNC UGL COM.	Originale firmato