



degli indici di PCL. Nel 2016 la regione era all'ultimo posto, con conseguenze negative per il Business ed i livelli di servizio per la Clientela;

- In tal senso: con l'intesa del **30 maggio 2018** è stato superato il posticipo di ingresso per 5 CD ed è stata introdotta una importante modifica di orario delle Linee Business per anticipare dalle 13.30 alle 12.30 l'inizio della prestazione, fermo restando il livello di servizio previsto; con l'intesa del **24 luglio 2018**, sono state modificate le architetture di recapito attraverso l'incremento, tramite riequilibrio di 16 Linee Business per 11 CD della Provincia di Milano, il superamento del posticipo di ingresso per 4 CD ed un intervento di perequazione per 35 CD; il **14 Gennaio 2019** il **Comitato Tecnico Paritetico Regionale** dopo un articolato confronto ha condiviso la necessità di potenziare l'architettura dei CD della Lombardia implementati nel 2018 con **42 LB aggiuntive**, soluzione recepita poi dalle strutture Nazionali con una apposita modifica del c.d. allegato Z; con l'accordo del **1 febbraio 2019**, è stato individuato un **incremento di 70 LB** destinate ai CD della Città di Milano per gestire la commessa comune di Milano e consentire il recupero di architettura determinato dal venir meno della precedente commessa; con il verbale di **Accordo del 18 aprile 2019**, anche a fronte della dinamica di organico che ha visto delle difficoltà nell'inserimento di risorse flessibili, le OOSS hanno evidenziato la necessità di rendere esigibili tutte le condizioni previste per una corretta implementazione del Joint Delivery e l'Azienda ha confermato che le coperture di organico, al momento di avvio del nuovo modello di recapito, saranno coerenti con le previsioni degli accordi sindacali in materia;

- Le Parti confermano l'intento di seguire la trasformazione di PCL con un sistema di relazioni industriali basato sul confronto, finalizzato alla individuazione di soluzioni condivise per rendere coerente lo sviluppo del business con l'attenzione al capitale umano, che costituisce un asset fondamentale per lo sviluppo del business stesso;

*CLM*

*FA* *CD*

*Arucchi*

- Anche il settore **Mercato Privati** è interessato da una importante evoluzione, a fronte del nuovo contesto regolatorio ed una Clientela che, grazie alla diffusione di massa delle nuove tecnologie, utilizza sempre di più canali di contatto alternativi al canale fisico (es. internet banking, banca telefonica, pagine social network). Inoltre, il canale fisico si modifica da un modello basato sulla "transazione" ad un modello basato sulla "servizio e sulla consulenza";

*L*

- sempre nella logica di un sistema di relazioni industriali basato sul costante confronto, le Parti stanno seguendo con attenzione il comparto Mercato Privati, soprattutto per la materia della Dinamica di Organico e per sensibilizzare la filiera Commerciale ad un approccio alla proposizione di vendita maggiormente aderente con i Protocolli Contrattuali;

*PD*

- in tal senso, le Parti hanno condiviso con il **verbale regionale del 16 ottobre 2018**, delle soluzioni per il rafforzamento dell'organico (es. completamento 83 sportellizzazioni attività inesitate; riqualificazione in attività di Front End di c.a. 40 risorse rinvenienti dalla precedente commessa Comune di Milano). Inoltre, sempre nel citato verbale, una attenzione specifica è stata dedicata alla c.d. **proposizione commerciale**, con l'impegno Aziendale a mettere in campo le azioni di sensibilizzazione affinché le attività di proposizione e stimolo, necessarie per l'attività commerciale, avvengano nel rispetto della professionalità e dignità delle lavoratrici e lavoratori. Inoltre, come maggiore attenzione al fenomeno, è stata introdotta la possibilità per le OOSS di effettuare segnalazioni su comportamenti che si discostano dai principi enunciati nello specifico protocollo del CCNL, con una immediata valutazione e riscontro da parte dell'Azienda;

*PD*

- Con l'accordo nazionale del giorno 8 Marzo 2019, sono stati definiti una serie di interventi organizzativi necessari per garantire il continuo presidio e consolidamento di Poste Italiane nei diversi segmenti di business e, al contempo, accrescere l'efficienza dei processi organizzativi e la competitività.

~~Tali interventi dovranno essere accompagnati dai correlati investimenti~~

*PD*

*PD*

*PD*

*PD*

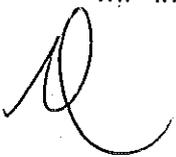
 *2003*

tecnologici e di processo. Gli ambiti di intervento interessati dalla citata intesa sono: le strutture centrali e territoriali di Staff; Poste Comunicazione e Logistica; Mercato Privati. In tale contesto, le Parti si sono date atto, dell'esigenza di porre in essere azioni efficaci per traguardare i previsti dimensionamenti occupazionali, coniugando: percorsi di riqualificazione professionale, interventi di politiche attive del lavoro nonché forme di agevolazione di uscita per i lavoratori;

*Es Accelerazione*

- Le Parti, nell'ambito degli orientamenti programmatici per l'ingresso di nuovo personale, definiti a livello Nazionale tra l'Azienda e tutte le OOSS firmatarie del CCNL, ritengono assolutamente rilevante il ruolo attivo di Poste in un modello inclusivo di sviluppo socio - economico del paese, finalizzato a creare nuove opportunità di lavoro attraverso la sostenibilità dei propri business. **La regione Lombardia, in tale logica, costituisce un ambito territoriale la cui dinamica di organico e lo sviluppo del business consentono di cogliere appieno le opportunità che si delineano nelle materia delle Politiche attive del lavoro;**

 - Il giorno 14 giugno u.s. è pervenuta una richiesta di incontro da parte di alcune OOSS (CISL/SLP- Uilposte - Confsal - Failp - UGL) che con il documento del 3 aprile e del 4 giugno avevano rappresentato la necessità di continuare il confronto con l'Azienda su numerose materie che riguardano i settori PCL ed MP in Lombardia.

  Tutto ciò premesso

 Oggi, a fronte della richiesta di cui in premessa, le Parti si sono incontrate per effettuare un approfondimento riferito ai seguenti principali argomenti: **Politiche Attive Lombardia e dinamica degli organici; PCL stato implementazione Joint Delivery ed adeguamenti operativi di cui al monitoraggio nazionale del 5 giugno u.s.; Mercato Privati riorganizzazione Macro Aree - ottimizzazione organizzativa e rafforzamento del Front End.**

*che*

*PA*

In apertura l'Azienda ha rappresentato i contesti che stanno indirizzando l'azione di implementazione del Piano Industriale, i risultati dell'anno 2018 e le principali direttrici del 2019. I risultati fino a qui realizzati, sono stati determinati dalla trasformazione Aziendale prevista dal piano Delivery 2022, che intende far cogliere e capitalizzare a Poste Italiane tutte le opportunità di crescita del mercato. Un punto fondamentale del programma riguarda la trasformazione del core business di Corrispondenza e Pacchi per sfruttare la rapida crescita dell'e-commerce. Inoltre, è prevista l'espansione della offerta di prodotti finanziari e assicurativi, sfruttando pienamente le importanti potenzialità di una rete distributiva senza pari, nonché le continue opportunità di una crescita creata dalla convergenza fra pagamenti digitali e telecomunicazioni mobili.

*G*

*Arucano*

Anche il 2019, come di seguito riportato, prevede un costante incremento dei principali indicatori aziendali continuando il percorso di implementazione previsto dalla profonda trasformazione operativa ancora in atto:

*2*

**Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione:** i ricavi attesi da attività di recapito pacchi (+12% rispetto all'anno precedente) che compensano in parte il costante declino della corrispondenza (-3% rispetto all'anno precedente). Nel 2019 il settore operativo Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione provvederà a portare a termine la realizzazione del modello unificato di consegne (Joint Delivery Model), ed a completare la trasformazione dei sistemi di smistamento di corrispondenza e pacchi, con lo scopo di incrementare l'efficienza e la qualità del processo. Inoltre, nel contesto del processo di modernizzazione della sua flotta di veicoli, L'Azienda si sta dotando progressivamente di scooter elettrici a tre ruote per le consegne, per migliorare la sicurezza sul lavoro e adottare forme di trasporto ecologiche.

*pa*

*pa*

*pa*

**Mercato Privati:** i ricavi attesi del settore operativo per **Servizi Finanziari** avranno una ridotta dipendenza dalle plusvalenze, grazie al margine netto di interessi, commissioni sul risparmio postale e alla distribuzione dei prodotti. I ricavi attesi del settore operativo **Servizi Assicurativi** sono previsti in aumento

*pa*

*pa*

*@*

*pa*

*pa*

*pa*

*Cleas*

*Jan* *Di*

del 12%, grazie ad una consolidata leadership nel settore vita, alla transizione dai tradizionali prodotti vita a prodotti multi-ramo e ad una continua crescita nel ramo Danni. Il settore dei **Pagamenti, Mobile & Digitale**, prevede un **aumento dei ricavi** in rialzo del 14% rispetto all'anno precedente, con un forte incremento dei ricavi da carte (+25% rispetto all'anno precedente). **PostePay** intende confermare la sua leadership nel business dei pagamenti, facendo leva sulla convergenza fra pagamenti e tecnologia mobile. Nel settore dei Servizi Finanziari l'Azienda continuerà a far leva sulla sua base clienti, sulla rete di distribuzione e sul marchio. Il Gruppo continuerà a fare attenzione al risparmio postale con impegno commerciale e con iniziative dedicate garantendo, al contempo, una gestione attiva del portafoglio al fine di stabilizzare i rendimenti. Conformemente alle linee strategiche delineate nel piano Delivery 2022, il 2019 vedrà PosteVita continuare a consolidare la sua posizione nel mercato delle assicurazioni sulla vita offrendo prodotti integrati di risparmio e di investimento. Il Gruppo si è impegnato a realizzare gli obiettivi di crescita nel ramo Danni e soprattutto nel welfare. Infine, riguardo all'assicurazione auto, dopo aver analizzato il mercato e le potenziali partnership nel 2018, Poste Italiane prevede di effettuare un programma pilota con i dipendenti del Gruppo nel 2019.

In tale scenario, è rilevante il ruolo svolto dal modello di Relazioni Industriali centrali e territoriali, che ha consentito, con l'accordo dell' 8 febbraio 2018 e con le numerose intese Regionali, di introdurre il modello di recapito Joint Delivery. La trasformazione sta permettendo alla Funzione PCL di garantire un reale sviluppo basato sull'attività dell'e-commerce, con una conseguente sostenibile salvaguardia dell'occupazione attraverso specifici interventi Politiche Attive del lavoro che hanno visto la concreta definizione con l'accordo del 13 giugno 2018 e dell' 8 marzo u.s. Tali intese hanno portato alla condivisione degli orientamenti programmatici per l'ingresso di nuovo personale in Azienda, in coerenza con il ruolo attivo di Poste Italiane in un modello di sviluppo socio - economico del Paese, finalizzato a creare nuove opportunità attraverso la sostenibilità dei propri business.

La riunione è quindi proseguita con specifici approfondimenti sulle Politiche Attive in Lombardia e sulla situazione regionale di PCL e MP.

### Politiche Attive Lombardia

Durante l'incontro è stata illustrato l'andamento degli organici che ha interessato la regione Lombardia nel corso dell'anno 2018 e nel primo semestre del 2019.

La dinamica ha visto interventi finalizzati a supportare l'organico di MP e PCL, sia per effetto delle intese Nazionali in tema di Politiche Attive del Lavoro, sia per effetto dei percorsi individuati dalle intese a livello Regionale.

#### Stabilizzazioni

Nell'ambito delle progressive azioni definite a livello Nazionale, anche con lo scopo di consentire nell'arco temporale 2019/2020 una copertura a livello provinciale con personale stabile di tutti i servizi (100%) delle diverse articolazioni previste, la Lombardia, quale prima tranche di assunzioni 2019, vedrà realizzati **636 interventi di stabilizzazioni di risorse.**

Le stabilizzazioni, costituiscono assunzioni a tempo indeterminato e, per la caratteristica delle persone interessate (giovani con scolarizzazione elevata), stanno consentendo a PCL di raccogliere i risultati della implementazione del Joint Delivery, non solo in termini di occupazione stabile, ma anche attraverso un percorso di ricambio generazionale in ambito PCL, che getta le basi di un futuro sviluppo con conseguenti effetti positivi anche sui livelli e sulla qualità del servizio. La Parti si danno atto della necessità di continuare con il percorso relazionale di confronto fin qui adottato che sta portando la Regione Lombardia a beneficiare di una parte importante degli interventi occupazionali, ponendo nuovamente PCL al centro del core business aziendale con importanti prospettive di sviluppo anche per le persone che vedranno facilitati i percorsi di riqualificazione.

Le OOSS hanno chiesto di avviare il più velocemente possibile tutte le attività necessarie all'inserimento delle risorse. L'Azienda ha quindi confermato che, già

102

nei prossimi giorni le risorse in posizione utile nelle graduatorie nazionali saranno contattate. Entro il 1 di Agosto è previsto l'inserimento di 122 risorse, per completare il processo entro il 1 di ottobre con ulteriori 514 risorse, come da documentazione illustrata che sarà inviata alle OOSS.

Amelio

er

### Conversioni Part Time Full Time e mobilità volontaria

Per il primo semestre 2019, la regione Lombardia, rispetto a quanto previsto nell'accordo dell' 8 marzo 2019, ha visto il riconoscimento di un importante incremento (da 25 a 41) nella recente intesa Nazionale. Infatti, per il primo semestre 2019, potranno essere effettuate proposte di conversione PT/FT a 41 risorse (di cui 19 MP e 22 PCL). Per gli inserimenti di mobilità volontaria la recente intesa ha individuato un numero di 20,5 unità (di cui 9,5 MP e 11 PCL).

Inoltre, l'intesa nazionale, prevede che le trasformazioni eventualmente non realizzate in ambito PCL nel primo semestre, vengano, nel secondo semestre, rese disponibili per le esigenze di rafforzamento del Fronte End di Mercato Privati. L'Azienda informerà le OOSS sull'andamento di tale materia.

### Personale Specialistico in ambito commerciale

Con riferimento alle esigenze di rafforzamento degli organici in ambito MP, sono stati confermati gli interventi volti all'inserimento da mercato esterno di Personale con mansioni di Specialista Sala Consulenza e Venditore Mobile. Ad oggi sono stati realizzati 118 inserimenti ed altri 55 saranno effettuati entro il 2019, per un **totale di 173 risorse.**

Si tratta di risorse che consentiranno di acquisire un know-how specialistico nell'organizzazione aziendale in coerenza con le esigenze di competitività del mercato e di favorire l'ingresso in Azienda di giovani laureati.

Per le loro caratteristiche, tali risorse avranno un effetto positivo nel raggiungimento degli obiettivi commerciali, consentendo di attenuare

102

indirettamente il livello di preposizione sul quale tutti i lavoratori in ambito commerciale sono impegnati.

*Assunzioni*

Assunzioni rafforzamento Front End

Con riferimento alle specifiche esigenze della regione Lombardia, l'Azienda realizzerà interventi mirati di rafforzamento del front end attraverso l'inserimento nella regione Lombardia di **106 risorse dal mercato esterno** su attività di operatore di sportello, con rapporto di lavoro a tempo indeterminato part time, secondo modalità e criteri previsti dall'accordo nazionale del giorno 8 maggio 2019.

Su questo punto l'Azienda ha confermato che la fase di selezione è sostanzialmente completata, 21 inserimenti sono stati realizzati con decorrenza 1 luglio. Le OOSS hanno chiesto di procedere velocemente al completamento delle assunzioni previste. L'Azienda ha, quindi, illustrato il calendario dei prossimi inserimenti che prevede il completamento di 85 assunzioni entro il corrente mese di Luglio, di cui 62 già nella settimana dell'8 luglio.

Sportellizzazioni

Per quanto concerne le sportellizzazioni di cui all'accordo nazionale del giorno 8 maggio u.s., e gli interventi residuali individuati a livello territoriale, gli stessi sono indicati nell'allegato 1 alla presente intesa.

L'Azienda ha precisato che le attività per la realizzazione delle sportellizzazioni saranno avviate al più presto, in coerenza con le procedure previste, e comunque la conclusione degli inserimenti avverrà entro il mese di ottobre p.v.

**PCL stato implementazione Joint Delivery ed adeguamenti operativi di cui al monitoraggio nazionale del 5 giugno**

Nel corso della riunione l'Azienda ha illustrato i principali indicatori relativi all'andamento del settore recapito, con particolare riferimento agli ambiti già

*See*

*Aumento*

interessati alla implementazione del modello Joint Delivery. Gli indici di qualità, evidenziano un importante presidio del servizio e la regione Lombardia nell'ultimo anno ha effettuato un continuo e costante miglioramento, sebbene vi siano stati dei periodi di criticità connessi anche all'effetto della dinamica di organico ed alla fase di apprendimento nei CD che man mano sono stati implementanti con l'organizzazione JD.

Le OOSS, pur rilevando il positivo andamento degli indici, che valorizza l'importante supporto al Business fornito dalla regione e che è stato reso possibile anche all'importante contributo del personale ed al costante percorso relazionale che ha accompagnato gli interventi di riorganizzazione ritengono necessario richiamare l'Azienda alla realizzazione dei necessari interventi che devono sostenere l'organizzazione del lavoro e la salute e sicurezza dei lavoratori.

Inoltre, in relazione alla implementazione dei prossimi step del modello Joint Delivery, le OOSS evidenziano che la copertura del personale, è un requisito fondamentale per il funzionamento della organizzazione. L'Azienda sul punto conferma le attività finalizzate a garantire alla partenza dei CD interessati la copertura di tutti i servizi attraverso il ricorso al personale stabile e flessibile.

L'Azienda ha quindi fornito le seguenti informazioni.

Veicoli attività di recapito

A partire dall'anno in corso la flotta operativa di PCL vedrà la periodica sostituzione dei veicoli leggeri dedicati all'ultimo miglio. L'ammodernamento riguarderà sia i motocicli che i quadricicli elettrici (free duck) attraverso l'introduzione di nuovi motomezzi termici con baule maggiorato, nonché di tricicli e quadricicli elettrici. L'inflottamento si concluderà con l'introduzione di tricicli termici nel secondo quarter 2020.

Neo

Per la Lombardia sono previsti 1.616 mezzi termici a 2/3 ruote e 178 mezzi elettrici (102 a 3 ruote e 76 a 4 ruote).

La prima fornitura di 500 motomezzi è prevista entro 2019 primo periodo del 2020, ed il completamento avverrà entro l'anno 2020, compatibilmente alla assegnazione di tutte le gare.

Inoltre, per effetto del diverso rapporto tra mezzi a 2 e 4 ruote, in relazione alla implementazione del Joint Delivery, è stata evidenziata anche una corrispondente riduzione del livello di rischio con ricadute positive sulla sicurezza delle risorse.

L'Azienda, in ogni caso, ha confermato la costante azione di sensibilizzazione alle strutture sulle necessarie operatività di manutenzione dei motomezzi per lo svolgimento in sicurezza dell'attività di recapito, che sarà ulteriormente rinforzata.

#### Investimenti Immobiliari e di sviluppo meccanizzazione

In coerenza con le esigenze organizzative e le esigenze in materia di standard di sicurezza delle persone e miglioramento delle condizioni di lavoro, nel corso dell'anno 2019 l'Azienda ha individuato dei nuovi stabili con caratteristiche industriali come di seguito indicato: Barzanò, Calolziocorte, Trescore Balneario, Sesto Calende e Asso. I primi due siti sono già operativi, per gli altri siti l'Azienda farà il possibile per consentire l'attivazione degli stessi entro il corrente mese di luglio 2019, mentre sul sito di ASSO la nuova sede sarà disponibile nel 2020.

Interventi immobiliari sono stati effettuati nel corso del primo semestre 2019 per un valore complessivo di 1.3 milioni di euro sulle strutture di recapito per adeguamenti normativi e miglioramento della operatività.

Importanti investimenti interesseranno anche la rete logistica, con la finalità di migliorare l'efficienza e la sicurezza dei processi di lavoro. Nei nodi logistici della regione saranno installati degli impianti di smistamento basati sulle nuove tecnologie e sulla logica della automazione. In particolare, entro il 2019 è prevista

*Mer*

la consegna dei seguenti impianti: Easy Sorter CP Brescia; TOP 2000 CMP Peschiera Borromeo; AGV CMP Peschiera Borromeo e Roserio. Entro il 2020 sarà installato un impianto XMS CMP presso il CMP Roserio.

Con l'installazione della macchina di smistamento pacchi, Brescia torna ad essere un centro di meccanizzazione postale, dedicato al mercato emergente dei pacchi. La filiera logistica di Poste viene dotata di un impianto che ne assicura una maggiore flessibilità in termini di volumi lavorabili e di livelli di finalizzazione del prodotto destinato al sud Italia. Strategica la vicinanza dell'Hub aereo di Montichiari

Adeguamenti operativi monitoraggio nazionale del 5 giugno

Con riferimento agli orari di lavoro dei PTL, la Parti concordano che presso i CD di Cremona Recapito Alighieri, Soresina, Voghera, Castano Primo, Barzanò, Sondrio recapito Agneda, Bergamo recapito Buttarò, Clusone, Lovere, Seriate, Asola e Ostiglia, sussistono le condizioni previste dal verbale di riunione Nazionale del 5 giugno u.s. e, pertanto, a decorrere dal mese di settembre 2019 si procederà all'anticipo dalle 8.30 alle 8.00 dell'orario di ingresso dei PTL.

Inoltre, le Parti concordano che, qualora i risultati dell'intervento di cui sopra, rappresentino una effettiva sostenibilità operativa senza pregiudicare la qualità del servizio, entro il mese di novembre sarà verificata la possibilità di introdurre la stessa modifica anche agli ulteriori CD che presentano le stesse caratteristiche dei CD sopra indicati ma, attualmente, sono ancora in fase di stabilizzazione, di cui all'allegato 2.

Le Parti si danno atto che, qualora i risultati degli interventi non siano sostenibili, sarà effettuato un apposito incontro per approfondire la necessaria adozione di idonee e tempestive azioni correttive.

In relazione alla precisazione sul numero di Linee Business che costituiscono ogni Gruppo nell'ambito del territorio di competenza del CD (almeno 6 e di norma un massimo di 11), nell'allegato 2 sono indicati i 27 CD con la nuova composizione dei

110

Amministratore

Gruppi Linee Business, che saranno adeguati progressivamente nel periodo dal 15 luglio al 23 settembre p.v.

Personale Flessibile

Le OOSS, con scopo di sostenere le esigenze del recapito nell'attuale fase operativa, in prossimità del periodo estivo, rappresentano l'esigenza che venga fornita adeguata copertura anche attraverso il personale flessibile. L'Azienda comunica che sono in fase assunzionale 1277 CTD PTL in ambito regionale, che costituisce adeguato potenziamento anche per alcune specifiche realtà ove ad oggi si registrano delle necessità (Milano Provincia, Pavia, Bergamo e Monza).

**Mercato Privati riorganizzazione Macro Aree – ottimizzazione organizzativa e rafforzamento del Front End**

Il Responsabile Mercato Privati della Macro Area ha illustrato i principali indicatori di Business e le direttrici di presidio del mercato sulle quali la Divisione è fortemente impegnata per garantire i risultati previsti dal Piano Industriale. Continuano ad evidenziarsi i cambiamenti del mercato esterno, dovuti principalmente al mutamento del contesto regolatorio e alla continua evoluzione della clientela, quali elementi che hanno fortemente influenzato e modificato l'organizzazione degli intermediari finanziari. In tale contesto anche Poste Italiane ha messo in atto una serie di azioni organizzative finalizzate al riorientamento dell'organico verso ruoli ad elevata componente relazionale nonché allo sviluppo di canali innovativi.

E' stato quindi approfondito, in relazione ai percorsi previsti dalle intese nazionali, il progetto di riorganizzazione delle Macro Aree MP, denominato BTT ed una parte degli interventi di ottimizzazione organizzativa (Evoluzione Corner di Vendita – Revisione organizzativa del ruolo di Referente Coordinamento UP). La documentazione illustrata nel corso dell'incontro che dettaglia per singolo ambito i dimensionamenti/ricadute sarà inviata alle OOSS. Su questa materia le Parti

*10*

confermano le modalità di gestione delle ricadute occupazionali così come definite nel verbale di Accordo nazionale del 8 marzo 2019, che si intendono integralmente richiamate.

*Amend*

Proposizione Commerciale

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

Le Parti hanno riconfermato la valenza di quanto già condiviso con l'intesa regionale del 16 ottobre, ribadendo la necessità che le attività di proposizione e stimolo, necessarie per l'attività commerciale, avvengano nel rispetto della professionalità e dignità delle lavoratrici e lavoratori.

Inoltre, le Parti ritengono importante la comunicazione e la formazione quali leve che possono migliorare l'approccio all'attività commerciale.

In questa direzione, la piattaforma "Dialogo Commerciale" (DI.Co) di Mercato Privati, che ha lo scopo di garantire una maggiore efficienza ed efficacia nella comunicazione lungo tutta la catena commerciale, attraverso uno scambio delle informazioni in modo strutturato ed omogeneo, è sicuramente una iniziativa utile.

La piattaforma sarà rilasciata per la regione Lombardia a partire dal 22 luglio 2019. Le OOSS chiedono che il progetto sia anche supportato da una adeguata iniziativa formativa.

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

L'Azienda ha anche illustrato le caratteristiche del **Progetto Valigetta del Consulente di Mercato Privati**, che rientra sempre nell'ambito delle iniziative dedicate alle figure della filiera commerciale MP e volte a fornire elementi di supporto allo svolgimento dell'attività. Il progetto è una piattaforma finalizzata alla condivisione di contenuti di carattere commerciale, con specifici focus sulla gamma di prodotti/servizi offerti da Poste Italiane.

In particolare, in continuità con l'obiettivo di migliorare la relazione ed il servizio offerto al cliente, tramite tale portale il Consulente può approfondire ed arricchire la propria esperienza e conoscenza ed avere a disposizione tutte le informazioni di prodotto su una piattaforma web semplice da consultare e sempre accessibile. Il portale è composto da varie sezioni tra cui le principali sono: informazioni sulla

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*cleo*

gamma prodotti e sulle sue evoluzioni, promozioni in evidenza, narrativa di prodotto a supporto del dialogo con i clienti, andamento dei mercati e dei prodotti finanziari, strumenti di comunicazione finalizzati a promuovere un dialogo più interattivo con il cliente (ad esempio simulatori e schede con spunti di conversazione). L'utilizzo della piattaforma - seppur consigliato per i vantaggi di cui sopra - è discrezionale; il processo di proposizione/consulenza, infatti, può essere agito con i consueti strumenti disponibili.

*Aucella*

Il progetto Valigetta del Consulente sarà avviato - in via sperimentale - agli inizi del mese di luglio in 10 UU.PP. a livello Italia.

Le Parti auspicano che, nella successiva fase di estensione della sperimentazione, siano da subito interessati anche UP della Lombardia.

Distacchi Operativi

Le OOSS, in linea con quanto già rappresentato in altre occasioni, evidenziano la necessità di effettuare uno specifico approfondimento sui distacchi operativi che, in alcune realtà sta determinando, per la elevata frequenza, difficoltà notevoli ai lavoratori. Le Parti, ritengono che il fenomeno possa sicuramente essere attenuato in ragione dei nuovi inserimenti di risorse indirizzati verso uffici che maggiormente incidono sulle numeriche. Inoltre, anche il previsto piano di ottimizzazione degli uffici postali doppio turno, nonché gli interventi della rete UP nei maggiori centri urbani a forte concentrazione di offerta rispetto alla domanda (accordo nazionale 8 marzo 2019), potranno incidere positivamente sulla riduzione del fenomeno in ragione della conseguente ricollocazione di risorse presso uffici con maggiore necessità di presidio.

*[Handwritten mark]*

\*\*\*\*\*

Formazione del Personale

Nel corso della riunione un Focus particolare è stato dedicato alla Formazione erogata nel 2018 e nel primo semestre 2019, dal quale è emerso l'importante

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signatures]*

*ds*

*Amorini*

investimento che si sta realizzando in Formazione del Personale per supportare il percorso di cambiamento previsto dal Piano Industriale.

Nel 2018 in Lombardia sono state erogate 423.265 ore di Formazione (45.000 persone coinvolte in aula e 146.869 corsi Elearning) e nel corso del primo semestre 2019 si registrano già 273.547 ore di Formazione (27.634 persone coinvolte in aula e 95.082 corsi Elearning).

Le principali direttrici di intervento Formativo sono: Finanziaria/Assicurativa – Tecnico – Compliance e Manageriale. Particolare attenzione è stata dedicata anche alla Formazione per i piani di implementazione della Lean Production, intesi a introdurre logiche coerenti (Lean Program) con l'obiettivo di organizzare, strutturare e standardizzare le attività lavorative, coinvolgendo le risorse dedicate allo svolgimento delle stesse.

*Amorini*

*W*

*Amorini*

*Amorini*

\*\*\*\*\*

*Amorini*

*Amorini*

In molti interventi delle OOSS è emersa ancora l'evidenza di una applicazione dell'accordo nazionale sulle ferie non completamente conforme alle previsioni. Risultano, infatti, situazioni di risorse che ancora sono in attesa di ricevere le specifiche autorizzazioni. Sul punto l'Azienda ha confermato che proprio recentemente ha inviato una disposizione operativa a tutte le strutture per richiamare il rispetto dell'accordo citato. Tuttavia, ad esito del presente incontro, sarà inviata una ulteriore disposizione.

Sistema di Relazioni Industriali

*Amorini*

*Amorini*

Le Parti confermano la centralità di un sistema di Relazioni Industriali partecipativo, quale strumento necessario per l'attuazione dei processi di trasformazione e riorganizzazione che si esplicano a livello territoriale, sia per la gestione delle ricadute sia per la implementazione sia per accompagnare le importanti innovazioni connesse anche agli investimenti da realizzare per il costante presidio del business.

*Amorini*

*Amorini*

*Amorini*

*Amorini*

*Amorini*

In relazione a quanto emerso nel corso dell'incontro, le Parti consapevoli dell'importanza di un sistema di relazioni industriali in grado di generare soluzioni condivise e rendere pienamente esigibile gli accordi sottoscritti, condividono di effettuare le seguenti riunioni di approfondimento:

- Comitato di monitoraggio Joint Delivery per le province di Pavia, Bergamo ed i CD Bovisa e Ticinese entro il mese di settembre. In tale occasione sarà definito il calendario dei successivi monitoraggi e sarà effettuato uno specifico approfondimento sull'orario di inizio prestazione dei CD dell'area metropolitana, in coerenza con eventuali percorsi di livello nazionale;
- Verifica situazione Linee Business e Linee Mercato entro il mese di novembre, anche in considerazione del completamento del piano di stabilizzazione dell'organico;
- Approfondimento sulla materia dei distacchi operativi e relativa regolamentazione di riferimento entro il corrente anno.

per Poste Italiane S.p.A.

per le Organizzazioni Sindacali


SLC CGIL

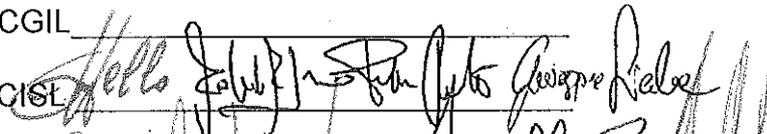
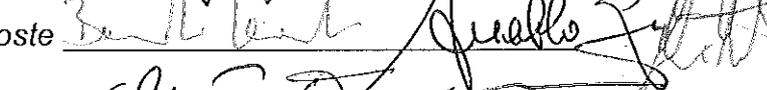
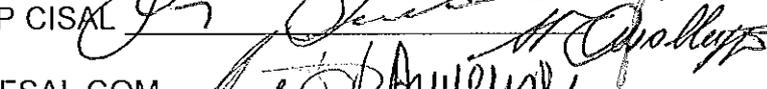
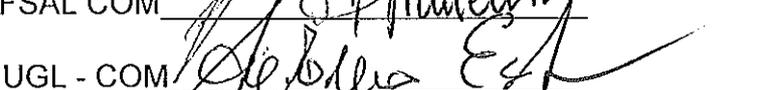
SLP CISE

UILposte

FAILP CISAL

CONFSAL COM

FNC UGL - COM


ALLEGATO 1

*HR*

*Amelio*

*[Handwritten signature]*

FILIALE	Sportellizzazioni DA ECCELENZE Politiche attive 2019	Sportellizzazioni DA TRABOCCHI Politiche attive 2019
BERGAMO 1		8
BERGAMO 2		2
BRESCIA 1	6	12
BRESCIA 2	2	4
BUSTO ARSIZIO		3
COMO	2	5
CREMONA	2	5
LECCO	5	
LODI		
MANTOVA	3	7
MILANO 1 CITTA'		
MILANO 2 NORD	4	2
MILANO 3 SUD	1	
MILANO 4 OVEST	4	
MILANO 5 EST	3	2
MONZA	4	6
PAVIA	3	5
SONDRIO		
VARESE		2
<b>TOTALE FILIALI</b>	<b>39</b>	<b>63</b>

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

Posteitaliane

# ALLEGATO 2

- 12 partiti 2018
- 15 partiti 2019

RAM	Provi noia	CD	Quadrante			Totale complessivo
			1	2	3	
RAM 1	CR	CREMA	16			16
RAM 1	CR	CREMONA RECAPITO ALIGHIERI	22			22
RAM 1	MI	MILANO RECAPITO BAGGIO	13	11		24
RAM 1	MI	MILANO RECAPITO BOVISA	36			36
RAM 1	MI	MILANO RECAPITO CENTRO	37			37
RAM 1	MI	MILANO RECAPITO ISOLA	38			38
RAM 1	MI	MILANO RECAPITO PRECOTTO	19			19
RAM 1	MI	MILANO RECAPITO TICINESE	28			28
RAM 1	PV	PAVIA RECAPITO BRAMBILLA	19			19
RAM 1	PV	VIGEVANO RECAPITO	19			19
RAM 2	MB	CARATE BRIANZA	16			16
RAM 2	MI	CORSICO	14			14
RAM 2	MI	LEGNANO RECAPITO	18			18
RAM 2	MB	MONZA RECAPITO	18			18
RAM 2	MI	RHO RECAPITO	12			12
RAM 2	MI	ROZZANO	14			14
RAM 2	MI	SEGRATE RECAPITO	21			21
RAM 2	MI	SESTO SAN GIOVANNI RECAPITO	15			15
RAM 2	MI	ZIVIDO	14			14
RAM 3	VA	BUSTO ARSIZIO RECAPITO	15			15
RAM 3	CO	COMO RECAPITO GALLIO	14			14
RAM 3	LC	MERATE	12			12
RAM 3	CO	OLGIATE COMASCO	16			16
RAM 5	BG	BERGAMO RECAPITO BUTTARO	22			22
RAM 5	MN	MANTOVA RECAPITO NENNI	8	12	14	34
RAM 5	BG	PONTE SAN PIETRO	14			14
RAM 5	BG	TREVIGLIO	16			16

Posteitaliane

INFORMAZIONI RISERVATE EX ART7 CCNL 30 NOV 2017

*Arucens*

*429*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Multiple handwritten signatures and initials]*

# ALLEGATO 2

*[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]*

## 19 uffici con fascia A e B

RAM	Ufficio	Tipo Ufficio	Categoria	Modello Centro	Sigla Prov
LOMBARDIA RAM 1	CREMONA RECAPITO ALIGHIERI	CD	Superiore	Altri Centri Urbani	CR
LOMBARDIA RAM 1	SORESINA	CD	Standard	Altri Centri Urbani	CR
LOMBARDIA RAM 1	SANTANGELO LODIGIANO	CD	Base	Altri Centri Urbani	LO
LOMBARDIA RAM 1	VOGHERA	CD	Standard	Altri Centri Urbani	PV
LOMBARDIA RAM 2	CASTANO PRIMO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	MI
LOMBARDIA RAM 3	ERBA	CD	Standard	Altri Centri Urbani	CO
LOMBARDIA RAM 3	BARZANO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	LC
LOMBARDIA RAM 3	CALOLZIOCORTE	CD	Base	Altri Centri Urbani	LC
LOMBARDIA RAM 3	LECCO RECAPITO LAMARMORA	CD	Standard	Altri Centri Urbani	LC
LOMBARDIA RAM 3	VALMADRERA	CD	Base	Altri Centri Urbani	LC
LOMBARDIA RAM 3	MORBEGNO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	SO
LOMBARDIA RAM 3	SONDRIO RECAPITO AGNEDA	CD	Superiore	Altri Centri Urbani	SO
LOMBARDIA RAM 3	TIRANO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	SO
LOMBARDIA RAM 5	ALBINO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	BERGAMO BUTTARO	CD	Complesso	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	CLUSONE	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	DALMINE	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	LOVERE	CD	Base	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	PONTE SAN PIETRO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	ROMANO DI LOMB	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	SARNICO	CD	Base	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	SERATE	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	TREVIGLIO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	VALBREMO	CD	Standard	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	ZINGONIA	CD	Base	Altri Centri Urbani	BG
LOMBARDIA RAM 5	ASOLA	CD	Base	Altri Centri Urbani	MN
LOMBARDIA RAM 5	OSTIGLIA	CD	Base	Altri Centri Urbani	MN
LOMBARDIA RAM 5	VIADANA	CD	Standard	Altri Centri Urbani	MN

## 9 uffici con fascia unica

Posteitaliane

INFORMAZIONI RISERVATE EX ART.7 CCNL 30 NOV 2017

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*