



SLP



SEGRETERIE REGIONALI SICILIA

POSTE ITALIANE S.p.A

MARU Sicilia Dott. G Legrottaglie

MAT Sicilia Dott. G. Landiorio

MARI Sicilia Dott. C. Mastropaolo

Segreteria Nazionale

Oggetto: Criticità organizzative e tutela del personale negli uffici postali

Con la presente, desideriamo portare alla vostra attenzione una serie di problematiche organizzative che richiedono un intervento immediato da parte dell'azienda.

Una delle principali criticità riguarda l'organizzazione interna e la mancanza di uniformità nella gestione delle figure professionali di OFE e OSP. L'assenza di regole chiare che definiscano le responsabilità di ciascun ruolo ha generato confusione nelle operazioni quotidiane. **In diverse realtà aziendali, gli OFE sono frequentemente distaccati per svolgere funzioni tipiche degli OSP**, il che snatura il loro ruolo specialistico e genera malcontento tra i dipendenti. Inoltre, le attuali regole di ingaggio commerciale risultano ambigue: le responsabilità relative alla vendita e alla gestione delle relazioni con i clienti non sono chiaramente definite, causando sovrapposizioni tra le figure professionali.

È quindi necessario che l'azienda stabilisca in modo trasparente e univoco le responsabilità operative e commerciali, al fine di tutelare le diverse professionalità e garantire una gestione coerente dei processi.

In aggiunta, affrontiamo anche gravi difficoltà nella gestione del cliente e nell'utilizzo degli strumenti digitali. Gli operatori di sportello, pur essendo coinvolti nella vendita di prodotti complessi, non possiedono le autorizzazioni necessarie per gestire il post-vendita, mettendo a rischio il servizio al cliente che, di fatto, si aspetta di ottenere tutto il supporto in un unico punto fisico, contrariamente alle alternative che l'Azienda mette a disposizione, come i numeri verdi per l'assistenza.

Inoltre, il carico di lavoro derivante dal supporto digitale è eccessivo: compiti come il recupero delle credenziali, assistenza nella gestione dei dispositivi e attivazione dei servizi online, inizialmente concepiti come supporto occasionale, sono ora diventati parte delle mansioni quotidiane, sottraendo tempo alle attività principali. Se da un lato ci si chiede quanto sia legittimo intervenire su dispositivi personali dei clienti, dall'altro si evidenzia un ulteriore problema: la violazione del diritto alla disconnessione e l'uso improprio degli strumenti digitali.

Rileviamo un uso eccessivo della piattaforma Microsoft Teams, che ha assunto le sembianze di una reperibilità permanente. Sono giunte numerose segnalazioni interne riguardo all'invio di comunicazioni non urgenti anche al di fuori dell'orario lavorativo, in chiaro contrasto con quanto stabilito dagli accordi sulla disconnessione.

Alla luce di quanto esposto, richiediamo un intervento immediato da parte dell'azienda per regolamentare chiaramente l'uso degli strumenti di comunicazione digitale, garantendo il rispetto del diritto alla disconnessione e la tutela della vita privata del personale. Inoltre, sollecitiamo la definizione di un modello organizzativo coerente per la gestione e i distacchi delle figure di Front-End, con una chiara delimitazione delle responsabilità operative degli OFE e OSP.

Infine, è fondamentale un'attenta analisi delle attività legate al supporto post-vendita e alla digitalizzazione della clientela, al fine di ridefinire in modo preciso i confini operativi in cui gli operatori di sportello devono operare.

Palermo, 10 novembre 2025

I SEGRETARI REGIONALI

SLP CISL
M. Affatigato

CONFISAL COMM
L. Aprile

FAILP CISAL
G. Curia

FNC UGL COMM
M. Vannoli