
SEGRETERIA REGIONALE DEL LAZIO

PROT. 026/ISLL/RM/ac-mc

Poste Italiane S.p.A.

Direttore Filiale Roma 2 Nord
Mauro Cicerchia

Responsabile Risorse Umane
Filiale Roma 2 Nord
Maria Ranalli

Responsabile Servizio Operazioni
Filiale Roma 2 Nord
Stefania Bianchi

Responsabile Relazioni Industriali
Filiale Roma 2 Nord
Ermelinda Elena Matrigiani

Responsabile Risorse Umane Regionale Centro
Gaetano Ancona

Responsabile Relazioni Industriali Regionale Centro
Ferdinando Vicini

Mercato Privati Area Territoriale Centro
Gino Frastalli

Mercato Privati Area Territoriale Centro
Luciano Tola

R.U.O. Relazioni Sindacali
Luigi Marelli

LORO SEDI

Oggetto: certezza orario di lavoro

Le ultime assemblee tenute negli Uffici Postali di codesta Filiale hanno evidenziato, ancora una volta, la mancanza di idonee soluzioni aziendali al fine di coniugare il pieno rispetto dell'orario giornaliero del personale applicato alla sportelleria, con le esigenze di fruibilità del servizio da parte della clientela.

Punto focale della criticità riscontrata è il mancato rispetto degli orari di lavoro del personale, costretto, con eccessiva frequenza, che sfiora la sistematicità, a protrarre la prestazione lavorativa oltre l'orario d'obbligo, con tutto quello che comporta dal punto di vista della salute del lavoratore.

Il motivo fondamentale che costringe gli operatori di sportello a protrarre il proprio orario di lavoro è la presenza di clientela all'interno dell'UP oltre l'orario di chiusura del servizio.

Ancor più grave è il verificarsi della mancata retribuzione della prestazione straordinaria, alla quale gli operatori di Poste Italiane non si sottraggono, prioritariamente per senso di responsabilità.

Una precisazione si impone.

L'operatore di sportello deve essere chiamato ad effettuare prestazioni straordinarie almeno due ore prima del termine del normale orario di lavoro (art. 33, comma IV, CCNL), la prestazione deve essere autorizzata dalla Filiale e deve essere comunicata al lavoratore per iscritto, qualora questo non avvenga il lavoratore non è obbligato ad effettuare alcuna prestazione aggiuntiva, neanche lo smaltimento della coda oltre l'orario di chiusura dell'Ufficio.

Nel merito eventuali "pressioni" da parte degli organismi di Filiale, o chi per loro, non solo non trovano nessun riscontro normativo, ma ledono la dignità personale del singolo lavoratore.

Insistendo sull'assenza di obblighi normativi e contrattuali da parte degli operatori di sportello ad effettuare prestazioni aggiuntive oltre l'orario di lavoro, ivi compreso lo smaltimento della coda, in assenza dell'autorizzazione scritta ed impartita almeno due ore prima, non si può non rimarcare il senso di responsabilità, l'attaccamento all'azienda e il rispetto per il cliente dimostrati, fino ad oggi, dagli sportellisti degli Uffici Postali, ai quali si deve gran parte del merito per i brillanti risultati raggiunti da Poste Italiane.

A questo dovrebbe corrispondere un egual comportamento etico dei dirigenti aziendali, i quali devono provvedere per tempo alle autorizzazioni sopra menzionate, al pagamento puntuale delle prestazioni aggiuntive, all'esimersi da comportamenti coercitivi e minacciosi e, soprattutto, ad adottare misure di tipo organizzativo e gestionali, come quelle sommariamente richiamate nell'accordo del 6 febbraio 2002, al fine di orientare la clientela ad avvalersi dei servizi nell'arco dell'intero orario di apertura al pubblico degli Uffici, così da evitare la presenza di clientela all'interno dell'UP oltre l'orario di chiusura dei servizi.

A tal fine non sarebbe scandaloso prendere a modello i comportamenti oggi adottati in moltissimi uffici pubblici (CUP ASL, Agenzia Entrate, Catasto, Ufficio Tributi e Contravvenzioni Comune di Roma, Commissioni Tributarie, ecc.), dove, attraverso appositi avvisi e un'adeguata gestione degli elimina code, è stata eliminata ogni possibilità di conflittualità con i clienti che pretendevano di essere serviti oltre l'orario di servizio, questo anche a tutela dei DUP ai quali è demandata "la gestione dell'afflusso della clientela nell'ufficio".

Anche le associazioni dei consumatori, in proposito, nel caso specifico di Poste Italiane, rilevano (Federconsumatori) *una noncuranza organizzativa eliminabile con opportuni e semplici cartelli esplicativi posti all'esterno ed all'interno dell'ufficio postale. Per rendere poi più efficace l'informativa si potrebbe integrarla attuando un blocco alla macchina distributrice dei biglietti elimina code al momento in cui ci si rende conto, in prossimità dell'orario di chiusura, che non si è più in grado di prestare i servizi richiesti dall'utenza oltre quelli che richiederebbero le persone al momento in fila.*

Quanto suggerito dai rappresentanti dei consumatori potrebbe essere facilmente integrato con un breve messaggio a stampa sul ticket del numeratore circa il termine dei servizi di sportello e/o evidenziare la stessa comunicazione attraverso un segnale visivo (display) intermittente.

Fuori luogo il ricorso alla (velata) minaccia della possibilità di incorrere nel reato di interruzione di pubblico servizio, il quale non sussiste oltre l'orario previsto, per la semplice ragione che non è possibile "interrompere" qualcosa che non è più contemplato in quel determinato orario, sarebbe come interrompere la corsa di un treno dopo l'arrivo nella stazione di destinazione. La giurisprudenza consolidata vuole che il Legislatore, con la locuzione "interrompere" dell'articolo 340 del cod. pen., ha inteso il fatto di impedire il funzionamento, ovvero cagionare una pausa nella continuità dell'ufficio o del servizio.

Sarà nostra cura informare e sensibilizzare i colleghi della sportelleria sulla non obbligatorietà dello smaltimento della coda in eccesso oltre l'orario al pubblico, in assenza dei provvedimenti aziendali richiamati dal CCNL e dagli accordi sindacali, ma restiamo preoccupati della scarsa sensibilità aziendale dimostrata verso il binomio "qualità dei servizi resi alla clientela e certezza degli orari di lavoro del personale".

Per quanto precede, avendo riscontrato sul territorio anomali comportamenti e situazioni, si richiede una verifica degli accordi in essere e della "cartellonistica" idonea all'orientamento della clientela e l'adozione di adeguati provvedimenti idonei a garantire la certezza dell'orario di lavoro al personale degli UP.

In attesa di un cortese riscontro si invia un cordiale saluto.

Palombara Sabina 07/06/2010

Segreteria Regionale del Lazio
Incaricato OPR – ISLL
(Dr. Mario Catena)