

BOZZA

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 2010

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL,
CONFSAL-COMUNICAZIONI e UGL-COMUNICAZIONI

Premesso che

- La prevista liberalizzazione del Mercato postale, definita, da ultimo, dalla Direttiva Comunitaria 2008/6/CE del 20 febbraio 2008, nonché le successive evoluzioni dello stesso, impongono a Poste Italiane un diverso posizionamento strategico nel settore.
- La progressiva e significativa contrazione dei volumi, in atto sul mercato internazionale, determinata, tra l'altro, dalla diffusione delle nuove modalità di comunicazione digitali, si manifesta anche sul mercato italiano ed è da considerarsi di natura strutturale e non congiunturale.
- Si sta altresì registrando una progressiva erosione delle quote di mercato che nel prossimo triennio, anche per effetto del previsto ingresso di nuovi concorrenti, potrebbe divenire più marcata.

- Ciò non di meno si assiste ad un mutamento della domanda della clientela, sempre più orientata verso servizi integrati ed innovativi.
- Nell'ambito di questi mutamenti si evidenzia un aumento della richiesta di recapito nelle ore pomeridiane nonché una sensibile riduzione delle consegne da effettuarsi nella giornata del sabato per la chiusura di uffici, aziende e studi professionali.
- Coerentemente con questo scenario di riferimento, l'Azienda si propone di procedere alla riorganizzazione del settore di recapito attraverso: la distribuzione degli effetti postali su cinque giorni settimanali, la valorizzazione della capillarità della rete di distribuzione e l'evoluzione dell'attività del portalettere.
- Da questa riorganizzazione deriva l'esigenza di una profonda rivisitazione dell'intero modello organizzativo dei Servizi Postali, con effetti sia sulla struttura aziendale sia sulle modalità di erogazione della prestazione lavorativa. Le relative azioni di efficientamento e di sviluppo dovranno determinare, in una logica di ottimizzazione dei costi di gestione, la rimodulazione ed il riassetto dell'intera filiera logistico/produttiva.
- Obiettivo della riorganizzazione è il consolidamento della leadership di Poste Italiane nel Mercato dei Servizi Postali al fine di garantire elevati livelli di qualità del servizio nel rispetto dei vincoli economici di efficacia ed efficienza, intercettando le nuove opportunità di *business* scaturenti dalle più articolate esigenze della clientela.
- L'insieme delle azioni di riorganizzazione/efficientamento illustrate dall'Azienda nel corso dei precedenti incontri ha evidenziato un'eccedenza, in ambito SP, pari a 10.745 addetti, così declinata:

Per effetto della ridefinizione delle zone di recapito	6.330
Effetto sulla scorta	630
Capisquadra portalettere	200
Impatto su lavorazioni interne	900
Logistica e produzione (CMP, CLR, CPO + Trasporti)	2.685
Totale eccedenze	10.745

Le Parti hanno proceduto ad una articolata analisi delle problematiche connesse alla razionalizzazione organizzativa con la costituzione di una Commissione Tecnica, partecipata da componenti aziendali e sindacali, le cui risultanze ed indicazioni sono contenute nel verbale del 28 gennaio 2010.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

Le Parti, anche sulla base delle risultanze dei lavori della Commissione Tecnica, concordano sugli interventi organizzativi di seguito descritti.

Descrizione delle linee guida del modello organizzativo

Le Parti si danno atto che, nell'ambito del *business* di Poste Italiane, il servizio universale di consegna della corrispondenza riveste un ruolo fondamentale e strategico di vicinanza alla clientela, penetrazione del Mercato ed elemento importante dell'identità aziendale.

In tale contesto, Poste Italiane si propone di riorganizzare i Servizi Postali individuando una piattaforma logistica articolata su cinque giorni lavorativi, che consenta di garantire il recapito di prodotti e servizi per l'intero arco della giornata lavorativa - dalle 8.00 alle 20.00 - e di presidiare alcune tipologie di consegne il sabato mattina.

Tale riorganizzazione comporta l'ottimizzazione e la sistematizzazione dell'intera filiera dei Servizi Postali con una profonda rivisitazione di

tutti i settori produttivi che determinerà una differenziazione e settorializzazione fra le lavorazioni che fanno riferimento al *manufacturing* (logistica e smistamento) e quelle dedicate al *delivery* (consegna), ottenendo così anche una migliore saturazione degli impianti e, conseguentemente, un più razionale impiego del personale.

Gli efficientamenti ottenuti consentiranno il reimpiego di risorse da dedicare allo sviluppo del *business*, sia nell'ambito dei Servizi Postali che di Mercato Privati.

In tal modo sarà possibile cogliere tutte le opportunità di diversificazione professionale offerte dalla unitarietà rappresentata dalla sinergia tra le differenti Funzioni in Azienda.

Gli interventi organizzativi interesseranno la ridefinizione della turnistica dei nodi logistici in ambito produzione, il relativo rifasamento e la conseguente ottimizzazione delle reti di trasporto, sia di raccolta che di distribuzione.

Le attività operative dovranno coerentemente essere distribuite in relazione all'esigenza di rendere omogenei i carichi di lavoro nei diversi giorni della settimana, nel settore della logistica come in quello del recapito.

L'Azienda si propone di perfezionare, altresì, l'interconnessione tra le attività di smistamento e le attività di recapito, curando l'adeguamento del livello di finalizzazione del prodotto, anche attraverso una più razionale allocazione delle specifiche attività nel processo produttivo, avendo particolare attenzione ai bilanciamenti delle stesse nei diversi siti e nell'arco della settimana lavorativa.

Il nuovo modello organizzativo inciderà significativamente sullo sviluppo dell'offerta, consentendo a Poste Italiane di ampliare il presidio della clientela all'intera giornata, anche mediante la proposta di nuovi servizi in linea con la diversificazione della domanda.

In tal modo l'Azienda si propone di ottenere il miglioramento del recapito dei prodotti urgenti e della corrispondenza pregiata, attraverso

la riduzione del numero di invii inesitati, e la fornitura di servizi personalizzati anche nelle ore pomeridiane e serali.

Il Marketing (da inserire in premessa)

Coerentemente con l'analisi dell'evoluzione del mercato di riferimento Poste Italiane intende continuare a sviluppare azioni di marketing volte ad arricchire il portafoglio di prodotti/servizi, in una logica di crescente focalizzazione sulle esigenze dei diversi segmenti di clientela e sulle emergenti opportunità di *business*, per assicurare il pieno presidio del mercato con prodotti e servizi personalizzati.

Tali azioni si articolano per tipologia di clientela:

- Per tutti
 - invii postali (per inviare ogni tipo di corrispondenza: es. posta prioritaria, Raccomandata e Raccomandata 1, Assicurata, Atti Giudiziari, Telegramma, AR prioritario, contrassegno, ecc.)
 - posta *on line* (per comporre e spedire invii postali dal proprio computer: es. Prioritaria *on-line*, Telegramma *on-line*, Raccomandata *on-line*)
 - servizi per il destinatario (per ricevere la propria posta dove e quando si vuole; es. Seguimi, DimmiQuando, Aspettami)
- Per il *business*
 - Invii postali (per inviare grandi volumi di corrispondenza registrata, non registrata, a contenuto pubblicitario – con o senza indirizzo – ed editoriale: es. Posta Massiva, Posta *Time*, Raccomandata *Smart*, Assicurata *Smart*, Posta *target*, ISI, Promoposta, Stampe, Abbonamenti a domicilio, ecc.)
 - Servizi Accessori (per gestire i processi di pre e post spedizione: stampa, imbustamento, affrancatura, trasporto,

rendicontazione e fornitura di banche dati: es *Posta Easy*, *Risposta prioritaria*, *Servizio Resi*, *Posta Report*, *Pick up*, ecc.)

- Servizi Integrati (per gestire processi complessi di invio di notifiche/atti, rendicontazione e incasso, digitalizzazione e archiviazione della corrispondenza, micro logistica: *SIN*, *Poste Mail Room*, *Poste Packaging*, ecc)
- Servizi Digitali (per inviare posta on line con servizi digitali e telematici: es. *Posta on line*, *Soluzioni Host to Host*, *data Certa Digitale*, ecc.)
- Per la Pubblica Amministrazione
 - *SIN* e *Raccomandata SIN* (per gestire il processo di notifica e le comunicazioni amministrative anche con un'offerta modulare personalizzabile: es. *SIN*, *Messo Notificatore*, ecc)
 - Servizi per il cittadino (per rilasciare certificati, passaporti, e permessi di soggiorno tramite la rete multicanale di Poste "Sportello Amico": es. certificati anagrafici e di stato civile, Passaporti, Permessi di soggiorno e *check up* ecc.)
 - *Poste Mail Room* (per gestire elettronicamente la corrispondenza, il protocollo e l'archivio, sia in *outsourcing* presso Poste, sia in *House* nella sede del cliente, ecc)

Il portafoglio dei prodotti/servizi sopra descritti costituisce l'offerta attraverso la quale Poste Italiane intende perseguire questi obiettivi:

- difesa dei volumi, con azioni di sostegno della posta indescritta, prioritaria e massiva, la diffusione di servizi accessori per la fidelizzazione dei clienti e l'incremento di servizi a valore aggiunto (*Posta Time* per la tracciatura e rendicontazione della posta indescritta);

- sviluppo dei ricavi, perfezionando il posizionamento dell'offerta relativa ai prodotti e servizi a maggiore attrattività commerciale, ad es. la Raccomandata 1 con i servizi accessori di poste *packaging* e perseguendo l'incremento delle quote di mercato del DM indirizzato e non indirizzato e dei servizi al destinatario;
- penetrazione in nuovi mercati e ampliamento di servizi a valore aggiunto, con soluzioni innovative nell'offerta di servizi integrati, con il rafforzamento del ruolo di partner con la PA e con la progettazione di nuove soluzioni per la comunicazione digitale.

La Parti concordano che l'evoluzione del ruolo del portalettere, gli investimenti in dotazioni tecnologiche, nonché il miglioramento continuo dei processi di vendita e post-vendita rappresentano i necessari presupposti per il conseguimento degli obiettivi sopra descritti.

In particolare, la capacità di sviluppare contatti e relazioni con la clientela, l'estensione pomeridiana del servizio, lo sviluppo di nuove attività quali, ad esempio, il Messo Notificatore, consentiranno una positiva evoluzione del ruolo del Portalettere.

Allo stesso modo la progressiva estensione a tutto il territorio nazionale del progetto "Postino telematico" favorirà, da un lato, una evoluzione delle "tradizionali" funzioni di gestione della posta registrata e delle notifiche degli atti giudiziari, dall'altro l'implementazione di servizi a più alto valore aggiunto.

È previsto, infatti, il rilascio di servizi quali: la certificazione delle consegne *Posta Time*, i pagamenti in contrassegno tramite SIM o POS direttamente al domicilio del cliente, l'accettazione della corrispondenza, la stampa e consegna dei telegrammi, la richiesta/rilascio di certificati

Le potenzialità contenute nell'utilizzo del palmare rappresentano un'importante leva per la fidelizzazione della clientela migliorando, nel

contempo, i livelli della qualità percepita e l'immagine dell'Azienda che si contraddistingue così per un elevato tasso di innovatività del servizio reso, condizione necessaria per il mantenimento di una forte posizione competitiva sul mercato.

La crescente complessità del mercato e dello scenario competitivo rende necessaria l'adozione di un modello commerciale, caratterizzato da una maggiore specializzazione mirata ai prodotti e servizi innovativi. A tal riguardo, le parti concordano sull'opportunità di procedere ad uno specifico esame delle modalità di presidio del mercato, con riferimento anche ai processi/attività di post-vendita per i diversi segmenti di clientela.

L'integrazione tra le funzioni commerciali e quelle di produzione si dovrà realizzare prioritariamente attraverso il rafforzamento dei processi di gestione dei reclami e di assistenza e richiede una maggiore responsabilizzazione delle linee produttive riguardo il livello di soddisfazione e fidelizzazione del cliente.

La Rete Logistica

In linea con la scelta organizzativa di rimodulare le attività operative dei servizi postali su 5 giorni, il modello di funzionamento della rete logistica verrà rifasato attraverso l'introduzione di modifiche all'assetto logistico e all'assetto produttivo, al fine di giungere, gradualmente, ad un modello di rete semplificato.

Il *driver* fondamentale, sarà costituito dal considerare il sabato come giornata "non lavorativa".

Conseguentemente si procederà con i seguenti interventi:

- la rete di trasporto nazionale J+1 della notte tra venerdì e sabato sarà soppressa e sostituita da una rete gomma con collegamenti attivi dal sabato mattina al lunedì mattina.

- Saranno soppressi 3 turni attualmente attivi presso i CMP. Tali Centri, quindi, non saranno più operativi dalle 22.00 del venerdì e fino alle 22.00 della domenica.
- Sarà soppresso un turno attualmente attivo presso i Centri P. Tali Centri, quindi, non saranno più operativi nella notte tra venerdì e sabato e nella notte tra domenica e lunedì.
- Saranno soppresse tutte le attività di supporto all'operatività attualmente previste nella giornata di sabato, comprese le attività amministrativo/contabili e di staff.
- Gli attuali flussi di prodotto saranno rimodulati su un arco temporale di 5 giorni. In particolare i volumi in ingresso al sabato, opportunamente ridistribuiti, genereranno sinergie sulle lavorazioni automatizzate.

La prestazione giornaliera del personale, di 7 ore e 12 minuti al giorno, sarà distribuita su cinque giorni settimanali.

In virtù della rivisitazione sopra menzionata si adotteranno i seguenti "basket" di turni. Ferma restando ogni altra previsione contrattuale in materia di orario di lavoro le Parti procederanno alla definizione della durata e collocazione dell'intervallo.

per i CMP e CSC

CMP	
Basket turni - 7.12 h	
4.00 - 11.12	Mattina
7.00 - 14.12	Mattina
9.00 - 16.12	Mattina
11.00 - 18.12	Mattina
14.00 - 21.12	Pomeriggio
16.00 - 23.12	Pomeriggio
18.00 - 01.12	Pomeriggio
22.00 - 05.12	Notte
24.00 - 07.12	Notte

per i Centri P

CENTRI P	
Basket turni - 7.12 h	
4.00 - 11.12	Mattina
6.00 - 13.12	Mattina
8.00 - 15.12	Mattina
12.00 - 19.12	Pomeriggio
14.00 - 21.12	Pomeriggio
24.00 - 07.12	Notte

Entrambi i Basket Turni sopra individuati saranno modificati in coerenza con la durata degli intervalli come determinati dalle Parti.

In particolare, si precisa che:

Per i Centri dedicati (CSI) o per i Servizi a Valore Aggiunto (VAS) si prevede uno *scheduling* ed uno sviluppo turni *ad hoc*.

- Ogni sito, oltre ai turni indicati, ha facoltà di programmare il ritardo o il posticipo dell'inizio dei turni di 30 o 60 minuti, per un massimo di due turni per fascia oraria (mattina, pomeriggio, notte).

Al fine di valorizzare ulteriormente il *network* dei servizi postali, alcuni nodi della rete saranno focalizzati sui prodotti/servizi provenienti dai canali *business*.

Tali nodi, opportunamente individuati in funzione della posizione geografica rispetto all'origine/destinazione dei volumi generati dai grandi clienti, costituiranno la "Dorsale *Business*".

Alla "Dorsale *Business*" saranno conferite, attraverso la dotazione di tecnologie e piattaforme informatiche, le caratteristiche di flessibilità richieste dall'evoluzione del mercato di riferimento. In questo modo si verrà a creare una infrastruttura, tecnologicamente all'avanguardia, integrata con la rete nazionale ed orientata al canale *business* così da

assicurare l'erogazione e gestione dei nuovi prodotti/servizi. Tale infrastruttura tenderà ad accentrare i flussi di prodotto provenienti dai canali *business*, mentre i rimanenti nodi continueranno a svolgere il ruolo di scambio sul bacino logistico di competenza.

Si potrà così re-impiegare la capacità produttiva "recuperata" (attraverso migrazione della posta *business* sui nodi della suddetta dorsale) per incrementare i livelli di finalizzazione, consentendo al recapito di focalizzarsi sulle attività di consegna e sulla valorizzazione del capillare presidio del territorio.

Il modello di rete dei Servizi Postali, nel suo complesso, realizzerà in questo modo il sistema "bipolare" con la distinzione tra le attività di trasformazione del prodotto ("*manufacturing*"), e le attività di consegna dello stesso ("*delivery*").

La Rete Postale sarà oggetto di una rivisitazione che comporterà:

- il progressivo accentramento dei volumi *business* mediante lo sviluppo della "Dorsale *Business*", costituita a regime da pochi nodi, ad elevata automazione, baricentrici rispetto alla distribuzione dei volumi accettati sul territorio nazionale e con caratteristiche di flessibilità alle variazioni della domanda tali da supportare lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi.
- il completamento della razionalizzazione dei Centri P (ex Centri Postali Operativi), che gestiranno le lavorazioni dei prodotti provenienti da extra-bacino con J+1 (Assicurate, Posta Prioritaria, Raccomandata 1, ecc.).
- il superamento dei Centri Logistici di Recapito (CLR) con confluenza di tutte le residue attività produttive, ad esclusione della Videocodifica, nei Centri di Distribuzione Master (CDM) in ambito Recapito (Allegato X - CLR attuali).

- l'evoluzione organizzativa delle attività dei Centri Servizi di Codifica (CSC). I CSC, nel caso di ubicazione nei locali degli attuali CLR (futuri CDM), saranno coordinati dalla Struttura Operazioni di ALT, mentre, nel caso di allocazione presso i Centri P, manterranno la dipendenza gerarchica dal Responsabile del medesimo Centro P. In questo ultimo caso, al fine di gestire in maniera dinamica e flessibile la funzione di "service per il CMP" , il CSC sarà coordinato funzionalmente dalla Struttura Operazioni di ALT (Allegato X - CSC allocati negli ex CLR).

La Rete Postale sarà pertanto caratterizzata dalle seguenti tipologie di nodo logistico:

- Centri di Meccanizzazione Postale (CMP bivalenti: *Business* e Logistici), il cui ruolo fondamentale sarà quello di garantire la copertura logistica del territorio per il livello di servizio J+1 e di essere attrattori di prodotti *Business* (> di J+1) e servizi a valore aggiunto, attraverso le attività di accettazione, trasporto e smistamento, sia nelle componenti manuali sia in quelle meccanizzate ad elevata automatizzazione.
- Centri di Meccanizzazione Postale (CMP Logistici o di Bacino), il cui ruolo fondamentale sarà quello di garantire la copertura logistica del territorio per il livello di servizio J+1 attraverso le attività di accettazione, trasporto e smistamento, sia nelle componenti manuali sia in quelle meccanizzate.
- Centro Scambi Internazionali (CSI) di Milano, specializzato nella lavorazione della corrispondenza da e per l'estero.
- CP (Centri Prioritario), che gestiscono le attività di accettazione, la connettività logistica con il territorio di competenza (*transit point*) e le attività di smistamento manuale, sia per i prodotti con J+1 sia per il prodotto assicurato proveniente dall'extrabacino (CRA da extrabacino) e destinati alla città e la provincia sede del Centro Prioritario.

- CSC (Centri Servizi di Codifica), che gestiscono le attività di codifica a supporto degli impianti di smistamento. Tali attività sono e saranno allocate sia nei CP che nei CDM.

I Centri Logistici Recapito sono pertanto da intendersi superati: le attività di Transit Point, UNEP e accettazione grandi Clienti, attualmente svolte presso i CLR, vengono acquisite dai CD coesistenti nello stesso capoluogo di provincia, che vengono denominati CPD Master.

In relazione ai volumi stimati e coerentemente con il modello sopra delineato, derivano le consistenze a tendere indicate nell'allegato X.

I Trasporti

Le Reti di Trasporto rappresentano il collegamento tra il sistema produttivo e i centri di distribuzione del Recapito, con un'architettura strutturata per garantire il rispetto degli standard di qualità stabiliti per i prodotti di corrispondenza.

La rivisitazione della catena logistica e la rimodulazione delle attività produttive e di recapito comportano la configurazione dell'organizzazione delle reti come di seguito descritta.

Le Reti Nazionali assicurano il trasporto di tutti i prodotti postali collegando tra loro i Centri di Meccanizzazione Postale e si suddividono in:

Rete Aerea – che veicola i prodotti di posta prioritaria, raccomandata retail, assicurata e quotidiani;

Rete Stradale J+1 – operante in piena sinergia con la rete aerea;

Rete Stradale J+3 – che trasporta la posta massiva, commerciale e raccomandata dei grandi clienti;

Rete Week End – che nei fine settimana veicola i prodotti di posta prioritaria, raccomandata retail e assicurata.

La Rete Aerea garantisce il Servizio Aeropostale Notturmo (SAN) dalla notte tra lunedì e martedì alla notte tra giovedì e venerdì, con un sistema di HUB e la relativa rete di supporto.

La Rete stradale j+1, al fine di garantire gli standard di servizio, dovrà operare in stretta sinergia con la Rete Aerea assicurando, dalla notte tra lunedì e martedì alla notte tra giovedì e venerdì, i collegamenti su gomma tra le principali destinazioni del centro nord e centro sud attraverso un sistema di Hub e di collegamenti diretti dedicati alle destinazioni a maggior traffico.

Il sistema degli orari della prima e della seconda rete dovrà consentire l'adeguata sinergia per l'idonea alimentazione dei Centri di Distribuzione sul territorio.

La Rete Stradale J+3 veicola i prodotti di posta massiva, raccomandata *business* e commerciale, su una rete di trasporto su gomma organizzata con HUB e collegamenti diretti. Tale rete opera dalla notte tra lunedì e martedì alla notte tra giovedì e venerdì.

Inoltre sono attivi i collegamenti dal sabato mattina al lunedì mattina.

La rete Week End, attraverso collegamenti stradali e via aerea, alimenta i Centri di Meccanizzazione Postale a partire dal primo turno delle lavorazioni della domenica e prevede un trasporto combinato Aereo-Gomma.

Le Reti di Bacino servono dal lunedì al venerdì la fase di distribuzione del prodotto in arrivo (CRA) e di raccolta del prodotto in partenza (CRP) ed hanno sede presso i CMP ed i Centri P. Tali Reti effettuano sia i collegamenti punto a punto tra i centri di rete postale appartenenti al territorio della stessa ALT, sia tutte le attività di trasporto (in distribuzione e raccolta) tra detti centri ed i relativi CD.

Nella tabella sotto riportata sono indicate le fasce di trasporto, ed i relativi prodotti veicolati, presso i centri di distribuzione:

Classificazione collegamento	Finestra oraria	Prodotto in consegna							
		Prioritario		Commerciale e massiva		R1 + Assicurata		Registrata J3	
		PTL	Da ripartire	PTL	Da ripartire	PTL	Da ripartire	PTL	Da ripartire
FASCIA A	5.00 - 6.30	X	X***	X	X			X	X
FASCIA B	7.00 - 8.30	X	X****			X	X		
FASCIA UNICA	7.00 - 8.30	X	X	X	X	X	X	X	X
FASCIA C*	9.30 - 12.00			X	X				
FASCIA D	13.30 - 16.00			X	X			X	X
ANTICIPO**	16.00 - 5.30	X	X	X				X	X

* prevista solo nei casi in cui la capienza dei collegamenti di Fascia A, B e D non sia sufficiente o particolari realtà (Roma, Milano)

** eventualmente prevista solo su CD di capoluoghi di provincia ad alto traffico

*** prodotto proveniente dal bacino

**** solo prodotto proveniente da extraregione

Il recapito

Il nuovo modello di recapito, strutturato in una Rete Unica, è costituito da tre articolazioni, tra loro sinergiche ed integrate:

Articolazione Universale: l'Articolazione Recapito Universale assicura il servizio postale di base su tutto il territorio nazionale, garantendo il corrispettivo servizio universale. Inoltre, effettua attività di promozione e *delivery* di nuovi servizi e prodotti verso la clientela *retail/SOHO*.

Articolazione Mercato: l'Articolazione Mercato - presente nei capoluoghi di provincia e nelle altre realtà territoriali più complesse - si configura come articolazione specialistica per assicurare le consegne dirette a civici in zone caratterizzate da un'elevata presenza

commerciale, industriale e artigianale. Inoltre, svolge attività di supporto logistico alla rete universale (viaggetti, alimentazione dei PDD, collegamenti da e per UP, vuotatura cassette).

Articolazione Servizi Innovativi: l'Articolazione Servizi Innovativi ha il compito di garantire, nelle ore pomeridiane, dal lunedì al venerdì e nella mattina del sabato, il recapito di telegrammi in J+0 e J+1, il recapito concordato e i servizi: "Promoposta" su base locale, "dimmiquando", *pick up*, *sales link*; veicolerà, infine, lo sviluppo di nuovi prodotti/servizi, nonché il recapito di Raccomandata 1 e le notifiche di Atti giudiziari laddove ne ricorra la necessità.

L'introduzione di tale nuova articolazione consentirà all'Azienda di garantire il recapito di prodotti/servizi per l'intero arco orario della giornata lavorativa, nonché di eseguire prestazioni a valore aggiunto per consegne di tipo specialistico e di svolgere attività specifiche destinate alla fidelizzazione della clientela.

Sulla base delle attuali prospettive del mercato di riferimento, la consistenza occupazionale dell'articolazione Servizi Innovativi è stimata pari a 1.359 addetti (v. all. X)

Con riferimento al modello sopra descritto e alla sua suddivisione in tre specifiche articolazioni, si conferma la piena fungibilità degli addetti, indipendentemente dalla collocazione in una delle medesime.

* * *

Il nuovo modello organizzativo del recapito prevede uffici di recapito denominati Centri Primari di Distribuzione (CPD) di Primo Livello, con un numero di zone uguale o superiore a 75; Centri Primari di Distribuzione (CPD) di Secondo Livello, con un numero di zone inferiore a 75.

Dai CPD possono dipendere Centri Secondari di Distribuzione (CSD).

Dai Centri di Distribuzione dipendono, ove presenti, i Presidi Decentrati di Distribuzione (PDD).

Al fine di garantire un'ottimale copertura dell'intero bacino territoriale afferente ai Centri di Distribuzione, gli addetti alle attività così dette di "scorta" sono collocati nel Centro Primario di Distribuzione. Il Responsabile del CPD provvederà alla gestione della scorta sulla base delle esigenze quotidiane, in stretto raccordo con i capisquadra e con la nuova figura dei supervisor di seguito prevista.

All'interno dei Centri di Distribuzione possono essere previste attività di carico e scarico, smistamento del prodotto, consolidamento dispacci, gestione flussi di disguidi tra portalettere, macero ed attività connesse interne.

Le consistenze a tendere delle lavorazioni interne, in relazione ai volumi stimati, sono indicate nell'allegato XX.

* * *

Fermo restando l'orario contrattuale di lavoro di 36 ore settimanali, di seguito (tabella X) si descrive l'articolazione settimanale oraria delle prestazioni lavorative nel settore recapito:

Tab.X - Articolazione settimanale delle giornate lavorative nel recapito

Figura professionale	Prestazione settimanale
Portalettere	Articolazione Universale: su 5 giorni lavorativi
	Articolazione Mercato: su 5 e/o 6 giorni lavorativi
	Articolazione Servizi Innovativi: su 6 giorni lavorativi
Addetti lavorazioni interne	su 6 giorni lavorativi

Responsabili e Supervisor	su 6 giorni lavorativi
Specialista MQMP	su 6 giorni lavorativi
Caposquadra	su 5 e/o 6 giorni lavorativi

In particolare con riferimento all'Articolazione Universale l'orario di lavoro del portalettere è distribuito su cinque giorni lavorativi alla settimana, dal lunedì al venerdì. In relazione alle esigenze di qualità dell'Azienda, alla particolare natura della prestazione ed all'obiettivo di garantire il recapito dell'intero corriere in arrivo, è prevista la compensazione settimanale della prestazione giornaliera di riferimento di 7 ore e 12 minuti.

L'orario di lavoro dei portalettere dell'Articolazione Universale sarà differenziato a seconda della sede di servizio. Esso potrà iniziare e terminare entro i seguenti archi orari:

Tab. X – Orario di lavoro portalettere Articolazione Universale

Tipologia	Orario ingresso	Orario uscita
CD dei capoluoghi di regione	6,30 - 7,30	14,12 - 15,12
CD dei capoluoghi di provincia	7,00 - 8,00	14,42 - 15,42
CD provinciali < 45 minuti dal CMP	7,30 - 8,30	15,12 - 16,12
CD provinciali > 45 minuti dal CMP	8,00 - 9,00	15,42 - 16,42

Gli orari di lavoro dei portalettere nei PDD saranno definiti a livello territoriale in funzione delle fasce di alimentazione, delle distanze nonché in funzione della particolarità della loro ubicazione (ad es. isole, località montane estremamente decentrate, ecc.).

Per quanto riguarda l'Articolazione Servizi Innovativi l'orario giornaliero di lavoro, per i portalettere ivi applicati, sarà il seguente:

Tab. 5 – Orario di lavoro Portalettere Servizi Innovativi

Giorni	Orario ingresso	Orario uscita
Lunedì - venerdì	14,00	20,00
Sabato	8,00	14,00

* * *

Nell'Articolazione recapito Universale il portalettere opera all'interno di una unità organizzativa denominata squadra, composta da 24 a 30 zone di recapito.

Le squadre sono composte da Aree Territoriali, che a loro volta sono composte da 6 – 7 zone; in via eccezionale, qualora si renda necessario a causa del dimensionamento della struttura, l'Area Territoriale potrà essere composta fino ad un minimo di 4 zone.

Il portalettere titolare di una zona, ricompresa all'interno dell'area territoriale di riferimento, fa parte di un team, costituito da tutti i portalettere assegnati alla stessa area.

In ciascuna area territoriale è individuata una così detta "zona frazionabile", sulla quale si attua di norma la flessibilità operativa come di seguito regolamentata.

Le Parti confermano il valore dell'attribuzione della titolarità di una zona ad un portalettere, quale elemento organizzativo in grado di garantire elevati standard di prestazione e la fidelizzazione della propria clientela.

Le zone di recapito saranno ritenute in prestazione se tarate a 432 punti, fatto salvo quanto di seguito previsto per la prestazione del portalettere "referente di area".

Si stabilisce inoltre che, al fine di perseguire una maggiore perequazione tra zone di recapito urbane e provinciali, la determinazione delle stesse verrà definita nell'ambito delle seguenti fasce di oscillazione:

- nei CD capoluogo di provincia: 420-440;
- nei CD provinciali: 410-450.

Resta fermo il rispetto a livello di Centro di Distribuzione della prestazione media pari a 432 punti.

Le Parti, al fine di garantire il servizio di recapito, convengono che le esigenze di carattere strutturale saranno assicurate attraverso una copertura per provincia minima del 110% ed una massima del 114%.

Le esigenze connesse alla copertura delle assenze saranno garantite attraverso le soluzioni di seguito individuate:

- A. in caso di assenza di un portalettere operante nell'ambito di un'area territoriale, la prestazione lavorativa relativa alla zona assegnata al portalettere assente viene garantita attraverso il ricorso al personale di scorta;
- B. nell'ipotesi di indisponibilità di tutto il personale di scorta, la prestazione di lavoro relativa alla zona rimasta scoperta sarà garantita dal portalettere assegnato alla così detta "zona frazionabile" e tutti i portalettere in quell'area territoriale saranno chiamati ad assicurare, unitamente all'attività della zona ordinariamente loro assegnata, la prestazione relativa ad una porzione della zona frazionabile attraverso il meccanismo della flessibilità operativa;
- C. Qualora in un'area territoriale non sia possibile il ricorso alla flessibilità operativa, la copertura della zona scoperta sarà garantita attraverso lo spostamento del portalettere titolare della zona frazionabile di una delle aree territoriali limitrofe.

Nell'ambito della prestazione di lavoro del portalettere dell'articolazione universale è previsto l'adempimento della flessibilità operativa, la cui esecuzione, sul piano temporale, deve essere contenuta entro un limite individuale annuale di 180 ore ed un limite individuale mensile di 18 ore. Il superamento dei previsti limiti di flessibilità operativa, sia mensile che annuale, potrà avvenire solo a fronte della volontarietà del dipendente interessato.

Le Parti convengono che verrà riconosciuto, in luogo di quanto previsto dal CCNL vigente in materia di lavoro straordinario, per la prestazione relativa alla flessibilità operativa, un compenso complessivo pari a € 41 da ripartire *pro quota* tra coloro che partecipano alla prestazione aggiuntiva e un ulteriore compenso di € 4 spettanti al portalettere assegnato alla zona frazionabile.

Ferma restando la non cumulabilità delle prestazioni e dei relativi trattamenti di cui sopra con quanto previsto dal CCNL vigente in materia di lavoro straordinario, le Parti convengono che le prestazioni di flessibilità operativa rientrano nel limite al lavoro straordinario previsto dallo stesso Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

Fatto salvo quanto precede, per le prestazioni in straordinario che non comprendono le prestazioni di flessibilità operativa sopra disciplinate, valgono le disposizioni contrattuali in materia.

* * *

Viene attribuito al CPD o al CSD un caposquadra ogni ~~24/30~~ zona, allocato presso la sede del Centro. Nel caso in cui dal Centro dipendano almeno cinque PDD uno dei capisquadra sarà allocato presso la sede del PDD più grande o baricentrico.

Nei PDD con un numero di zone di recapito maggiori o uguali a tre, dove non è presente un caposquadra, sarà individuato un portalettere che avrà anche i seguenti compiti:

- la tenuta delle chiavi e l'apertura / chiusura del PDD
- La preparazione del corriere

Lo svolgimento di tali compiti sarà valorizzato nella prestazione del portalettere, denominato referente di area, che non potrà superare i 400 punti.

I portalettere assegnati ai PDD con meno di tre zone di recapito, il cui elenco è riportato nell'allegato X, rispondono gerarchicamente al Direttore dell'ufficio postale presso il quale sono allocati.

Nell'ambito degli incontri territoriali previsti dalla presente intesa, verranno altresì individuate modalità di presidio del servizio sul territorio per specifiche realtà "decentrate" attraverso la copertura assicurata dalla figura di operatore unico (addetto all'attività di sportelleria e di recapito) ovvero attraverso prestazioni di lavoro part-time.

Eventuali variazioni nel numero e nella tipologia dei Centri di Distribuzione, conseguenti all'implementazione del nuovo modello organizzativo del recapito, formeranno oggetto di specifica informativa alle OOSS territoriali.

* * *

Nei CPD di Primo Livello, al fine di garantire un miglior presidio dell'attività esterna, viene introdotta la figura del Supervisor recapito.

Il Supervisor recapito, alle dirette dipendenze del responsabile del Centro, coadiuva il medesimo nel coordinamento dei capisquadra, assicura la verifica della funzionalità delle Linee mercato, garantisce il

controllo delle attività delle agenzie di recapito ove presenti e la pianificazione delle attività dei messi notificatori ove implementate.

Tenuto conto della complessità operativa e territoriale, viene previsto un Supervisor recapito per ciascuno degli 80 CPD di primo livello.

* * *

Dal mese di marzo 2010 prende avvio in molte regioni l'attività di notifica di atti e cartelle esattoriali. Per quanto riguarda i capoluoghi di provincia verranno costituiti nuclei di risorse dedicati allo svolgimento del servizio, fermo restando che la nomina a messo notificatore riguarderà, ove ne ricorrano le condizioni, tutti i portalettere e i capisquadra, confermando così le attuali modalità di svolgimento del servizio nei restanti territori.

Il numero di portalettere che svolgono esclusivamente attività di messo notificatore, in relazione agli attuali volumi, è stimato pari a 88 unità.

* * *

Sicurezza

Con l'obiettivo di cogliere tutte le opportunità date dall'implementazione della nuova organizzazione ed anche al fine di ridurre l'utilizzo dei motomezzi nell'ambito del recapito, l'Azienda favorirà, ove ve ne siano le condizioni, l'istituzione di zone di recapito a piedi e/o in bicicletta, anche per ridurre il relativo impatto inquinante dei servizi.

L'individuazione delle zone a piedi o in bicicletta terrà conto dell'omogeneità morfologica del territorio al fine di garantire una più agevole attuazione dei meccanismi di sostituzione e flessibilità operativa.

Inoltre si concordano le seguenti dotazioni ulteriori dei mezzi per il recapito:

- 400 autoveicoli;
- 200 Liberty 50cc a sella ribassata;
- 100 quadricicli elettrici
- 1.300 biciclette

La sperimentazione

Considerata la complessità dell'intervento organizzativo, le Parti convengono che la nuova organizzazione venga da subito sperimentata sul territorio con le seguenti modalità:

la sperimentazione avrà luogo presso:

- CPD metropolitano (senza PDD);
- CPD capoluogo di provincia (senza PDD);
- CPD di una realtà provinciale distante meno di 45 minuti dal CMP (con PDD);
- CPD di una realtà provinciale distante più di 45 minuti dal CMP (con PDD).

La durata di tale sperimentazione sarà di 3 settimane con inizio a far data dal _____. I risultati della stessa saranno analizzati dalle Parti in sede nazionale.

L'implementazione del nuovo modello organizzativo

L'avvio dell'implementazione del nuovo modello organizzativo avverrà in modo graduale, procedendo per CPD situati in territori con caratteristiche morfologiche ed urbanistiche simili e che presidiano clienti con esigenze assimilabili. In una prima fase tale processo riguarderà tutti i CPD metropolitani e quelli ubicati in capoluoghi di

provincia, in una seconda fase riguarderà tutti gli altri CPD. Le singole strutture territoriali, completata la prima fase, saranno in grado di implementare immediatamente la seconda.

Linee guida per la gestione delle eccedenze

In conseguenza degli interventi sopra descritti le Parti concordano una riduzione delle eccedenze occupazionali pari a 1.527, pertanto il numero complessivo degli esuberanti viene rideterminato in 9.218, così come descritto nella tabella X, che nell'allegato X viene suddivisa per regione, per provincia e, relativamente alle zone di recapito, per singolo Centro.

Tab.X - Eccedenze occupazionali al saldo dei reimpieghi

eccedenze	-10.745
Articolazione Servizi Innovativi	+1.359
Messi notificatori	+88
Supervisor recapito	+80
Totale eccedenze	-9.218

Al fine di ricercare soluzioni condivise e non traumatiche per la gestione di tali eccedenze le Parti concordano di attivare gli interventi di seguito indicati:

A) Esodi incentivati

L'Azienda si impegna a riconoscere ai lavoratori in possesso dei requisiti per il diritto alla pensione di anzianità o vecchiaia, che si avvalgano della facoltà di risolvere consensualmente il proprio rapporto di lavoro, un trattamento di incentivazione all'esodo secondo le prassi gestionali in atto. Tale misura potrà interessare personale appartenente a tutti gli ambiti organizzativi dell'Azienda.

B) Fondo di solidarietà

Sempre con riferimento a tutti gli ambiti organizzativi dell'Azienda le Parti concordano di ricorrere, sulla base di un accordo che si impegnano sin d'ora a sottoscrivere, alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà per il sostegno al reddito, dell'occupazione, della riconversione e riqualificazione professionale del personale di Poste Italiane S.p.A., istituito con Decreto 1/7/2005, n. 178 (Regolamento del Fondo), per l'accesso alle prestazioni medesime di un numero di lavoratori non inferiore a xxxx e fino ad un massimo di xxxx.

In coerenza con quanto previsto dall'accordo del 10 gennaio 2007, successivamente recepito dal Comitato Amministratore del Fondo con delibera del 2 febbraio 2007, le Parti concordano che l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo avverrà su base volontaria. Le Parti si danno altresì atto della necessità di esperire positivamente tutte le procedure necessarie per la definizione dell'intesa relativa all'iter del Fondo.

Per l'individuazione dei lavoratori da avviare al Fondo di Solidarietà si terrà conto, in via prioritaria, del criterio della maggiore prossimità alla maturazione del diritto a pensione, ovvero della maggiore età.

Il personale interessato, per il periodo compreso tra la cessazione del rapporto di lavoro ed il mese antecedente a quello previsto per la decorrenza della pensione, percepirà un assegno straordinario di sostegno al reddito nei termini e nelle misure definite dal Regolamento del Fondo. Inoltre, nel periodo compreso tra la cessazione del rapporto di lavoro e la maturazione dei requisiti minimi richiesti per il diritto alla pensione di anzianità o vecchiaia, il predetto personale beneficerà del versamento della contribuzione correlata.

Le Parti si danno atto che, con la sottoscrizione della presente intesa, deve ritenersi esaurita la procedura di livello nazionale disciplinata dall'art. 2 lett. A) del CCNL 11 luglio 2007.

In coerenza con le disposizioni contrattuali, il confronto proseguirà a livello territoriale.

C) Riqualificazione professionale

Coerentemente con l'obiettivo di potenziare le risorse del settore sportelleria, le Parti concordano sulla necessità di favorire un processo di riqualificazione professionale attraverso la mobilità di addetti ai Servizi Postali verso gli Uffici Postali.

In relazione alle modalità, che di seguito verranno descritte, coloro che, sulla base dell'accordo del 16/7/2009 hanno aderito al *job posting* o a precedenti edizioni dello stesso, per la ricerca di personale da collocare negli UP (settore sportelleria) e sono risultati idonei al processo di selezione, saranno destinatari di provvedimenti di mobilità professionale fino al numero massimo delle eccedenze previste dalla presente intesa, al netto di quelle gestite con gli interventi prima indicati ai paragrafi "A" e "B" che precedono.

Per tali risorse è prevista l'adozione di uno specifico processo di formazione, propedeutico al loro inserimento nell'attività operativa, così come descritto nel paragrafo "D" che segue.

D) Formazione

Le Parti, nel confermare la centralità dei processi di riqualificazione professionale per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo e di riorganizzazione dell'Azienda, convengono sulla necessità di definire specifici piani formativi a supporto del personale che dovrà essere collocato nel settore sportelleria.

specifici piani formativi a supporto del personale che dovrà essere collocato nel settore sportelleria.

Tali piani sono finalizzati da un lato a salvaguardare ed accrescere le professionalità esistenti, dall'altro a favorire la riqualificazione delle professionalità in coerenza con le nuove esigenze organizzative e di mercato.

In tal senso le Parti nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale predisporranno specifici piani formativi, attraverso l'accesso al Fondo di Solidarietà per il sostegno al reddito, dell'occupazione, della riconversione e della riqualificazione professionale del personale di Poste Italiane S.p.A., nonché a "Fondimpresa".

La caratteristica prioritaria di tali progetti formativi dovrà essere quella di individuare un congruo periodo, per n. XXX addetti interamente dedicato alla formazione/riqualificazione professionale con attività d'aula, simulazioni e *coaching*.

Le specifiche di tali corsi di formazione dovranno essere individuate entro due mesi dalla sottoscrizione della presente intesa.

Tempi e materie del confronto territoriale

Al fine di dare rapida ed efficace applicazione a quanto previsto dalla presente intesa, le Parti concordano di procedere alle seguenti fasi di confronto territoriale per l'esame degli argomenti di seguito previsti:

- entro il _____ si darà luogo agli incontri, ai sensi dell'art. 2 del vigente CCNL, per definire in coerenza con quanto indicato dalla tabella XX l'assetto delle zone per Centro di Distribuzione nonché gli orari di lavoro nei PDD.
- a far data dal xxxxxxxx, l'Azienda procederà all'implementazione del nuovo modello organizzativo come previsto dalla presente intesa.

con particolare riguardo alla corretta distribuzione territoriale delle risorse.

A tal fine verranno altresì prese in considerazione le domande di trasferimento individuale derivanti dall'attuazione dell'intesa del 28 gennaio 2010.

* * *

Per quanto definito nella presente intesa le Parti intendono superata e abrogata ogni norma precedentemente sottoscritta.

per **Poste Italiane S.p.A.:**

per le **OO.SS.:**

SLC- CGIL _____

SLP - CISL _____

UILposte_____

FAILP - CISAL _____

CONFSAL - COM _____

UGL - COM_____