



cel tel

2018

offrire standard di servizio coerenti con le esigenze del mercato hanno permesso a Poste Italiane di divenire uno dei principali protagonisti nella distribuzione dei pacchi.

- L'Azienda proseguirà lo sviluppo e il potenziamento dei servizi di recapito al cliente, anche attraverso l'implementazione di nuove tecnologie in grado di garantire la tracciabilità del servizio al destinatario.

- Ciò anche al fine di assicurare adeguati standard di qualità del servizio richiesti da importanti aziende di vendita *online*, con alcune delle quali Poste Italiane ha già avviato specifiche partnership.

Le nuove sfide che Poste Italiane dovrà affrontare su questo segmento di mercato determinano la necessità di rafforzare la posizione strategica dell'Azienda, anche attraverso la rivisitazione dell'attuale modello operativo ed organizzativo al fine di renderlo più adeguato e flessibile, intercettando così le nuove opportunità di sviluppo.

- In particolare, nell'ambito della Funzione PCL le Parti convengono di definire con la presente intesa il modello operativo del settore del Recapito.

- Le Parti convengono quindi di incontrarsi entro il 30 marzo 2018, a seguito della presentazione del piano industriale, per completare l'intesa di riorganizzazione anche con riferimento alla rete logistica e agli stabilimenti.

- Coerentemente con questo scenario, l'Azienda anche al fine di garantire adeguati livelli di sicurezza, conferma la volontà di effettuare investimenti dedicati: all'ammodernamento delle infrastrutture fisiche e tecnologiche, alla fornitura/sostituzione di adeguate dotazioni individuali, in coerenza con gli standard in materia di sicurezza, nonché al completamento del rinnovo della flotta aziendale dedicata al Recapito.

- Il piano di investimenti, come illustrato nella tabella allegata, formerà oggetto di approfondimento a valle della

Am

Cell ne u

Handwritten signature

presentazione del Piano Industriale. A tal fine l'Azienda convocherà un incontro sul tema con le Segreterie Nazionali delle OO.SS. entro il mese di aprile 2018. In tale incontro l'Azienda illustrerà le direttrici degli investimenti medesimi nonché il previsto *deployment* del relativo piano di realizzazione.

Handwritten signature

Handwritten signature

- Al fine di proseguire il percorso intrapreso di riduzione dei disservizi con interventi volti al miglioramento delle performance dei sistemi informativi a supporto dell'operatività, l'Azienda ha previsto azioni finalizzate alla stabilizzazione delle piattaforme tecnologiche e al completo rinnovamento dei palmari dei Portalettere.

Handwritten signature

Handwritten signature

- Le Parti riconoscono che il capitale umano costituisce un *asset* fondamentale per lo sviluppo del business. In tal senso, riconoscono alla formazione il ruolo di supporto fondamentale a tale processo, che si concretizzerà attraverso specifici programmi definiti. Nell'ambito di tali programmi Poste Italiane dedicherà particolare attenzione alla formazione dedicata ai 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. I principi, i metodi e le tecniche per l'organizzazione e la gestione di tutti i processi operativi sono finalizzati ad assicurare elevati livelli di sicurezza, ad incrementare la qualità ed a migliorare il valore del servizio percepito dal cliente.

Handwritten signature

Handwritten signature

Le Parti confermano il ruolo dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione professionale finalizzato all'esame dei progetti formativi e si impegnano ad assumere ogni iniziativa utile a conseguire l'accesso a tutte le fonti di finanziamento previste (Fondo di Solidarietà e Fondimpresa) a seguito della condivisione dei piani formativi.

Handwritten signature

Handwritten signature

- L'Azienda ha, nel corso dei diversi incontri, dettagliatamente illustrato i modelli di Recapito che intende adottare a partire

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

dal 2018 e che superano i modelli di Recapito definiti nei precedenti accordi in materia, determinando pertanto un nuovo assetto operativo che consenta, nel superare le criticità emerse nell'implementazione del precedente, di raggiungere migliori standard di qualità ed efficienza.

- Le Parti, in coerenza con un sistema di Relazioni Industriali volto ad accompagnare le trasformazioni dei processi aziendali, intendono prevedere un confronto da realizzarsi sia nelle fasi di implementazione del nuovo modello di cui al presente accordo, sia nella gestione delle relative ricadute.

**Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:**

Le Parti confermano i contenuti degli accordi del 15 settembre 2006, 29 febbraio 2008, 27 luglio 2010, 28 febbraio 2013, 14 febbraio 2014, 25 settembre 2015 e 24 febbraio 2016, fermo restando che per le materie espressamente disciplinate dalla presente intesa trovano invece applicazione i relativi contenuti.

**1. Modelli di Recapito**

In relazione alle disposizioni governative in materia tariffaria e alle delibere dell'AGCOM relative alle diverse modalità di consegna della corrispondenza, con l'obiettivo di perseguire adeguati standard di qualità e di sostenibilità economica dell'attività di recapito e cogliere, al contempo, le opportunità di crescita connesse all'e-commerce, si procederà all'implementazione del nuovo assetto operativo, come di seguito descritto:

- A. Modello a Giorni Alterni per le aree previste dall'assetto regolatorio esistente;
- B. Modello Joint Delivery.

Il numero complessivo delle zone dell'Articolazione di Base, comprensivo delle Linee Mercato, nonché il numero complessivo delle Linee Business, comprensivo delle altre attività, è riportato nell'**Allegato Z** al presente accordo.

**A. Modello a Giorni Alterni per le aree previste dall'assetto regolatorio esistente**

Esclusivamente nelle Aree Extraurbane Regolate dalla delibera AGCOM n. 395/15/cons., il recapito verrà assicurato dall'**Articolazione di Base**, operante a Giorni Alterni per la consegna di tutti i prodotti, "in cassetta" e "al destinatario".

Con riferimento ad opportunità di business connesse a specifici accordi commerciali, quali ad esempio la distribuzione dei quotidiani in determinate aree territoriali, l'Azienda ha attivato ed attiverà, in aggiunta alle Articolazioni di Base, Articolazioni Business temporanee. Ciò consentirà a Poste Italiane di incrementare gli standard di servizio anche in queste zone geografiche.

Alla luce di quanto sopra, l'Azienda provvederà ad effettuare ogni trimestre specifici incontri a livello regionale per monitorare lo stato di realizzazione dei previsti interventi organizzativi, anche al fine di assicurare il corretto dimensionamento delle risorse impiegate. Entro il mese di marzo p.v. si svolgerà il primo degli incontri in parola.

**B. Modello Joint Delivery**

Il recapito sarà assicurato da due reti di consegna differenziate prevalentemente per prodotto/clientela di riferimento:

- **Articolazione di Base** che opererà a giorni alterni per la consegna dei prodotti "in cassetta" e per le consegne "al destinatario" in misura coerente con il *target* previsto dal "**modello 44R**" per la subzona di recapito di riferimento.

Luigi...  
Tris...  
5

5

5

5

Handwritten signature

Ull Nell U

Con riferimento al punteggio medio di saturazione individuato nel seguito dalla presente intesa nonché al numero di zone definito, l'Articolazione di Base sarà composta da zone progettate in relazione ai volumi attuali, fermo restando che i volumi di posta descritta che non potranno essere ricompresi nella zona sopra descritta andranno ad alimentare l'Articolazione Linea Business di cui al punto successivo.

- **Articolazione Linea Business** dedicata alla consegna quotidiana di prodotti "al destinatario" della subzona servita nel medesimo giorno dal PTL dell'Articolazione di Base nonché di prodotti "in cassetta" con SLA pari a J+1 e degli oggetti "al destinatario" della subzona non servita nel medesimo giorno dall'Articolazione di Base.

Con specifico riferimento ai comuni di **Milano, Roma e Napoli**, in ragione dell'elevata *densità postale* l'**Articolazione di Base** opererà quotidianamente su zone di recapito, per tutte le consegne "in cassetta" e per le consegne "al destinatario".

Per i medesimi comuni, l'**Articolazione Linea Business** sarà dedicata alla consegna quotidiana dei prodotti "al destinatario" che saranno, prioritariamente, oggetti con SLA pari a J+1.

\*\*\*

In tutti i modelli di recapito sopra descritti, opereranno, laddove presenti, le **Linee Mercato**. Esse si rendono necessarie per le attività di supporto logistico e per le consegne dirette a civici in zone caratterizzate da un'elevata presenza commerciale, industriale e artigianale.

Le Linee Mercato sono focalizzate su:

- attività di logistica a supporto delle altre articolazioni di recapito (es. viaggietti, alimentazione PDD,

collegamenti da e per UP, vuotatura cassette, pick up);

- attività di recapito per i Grandi Clienti del territorio di riferimento.

L'attività delle Linee Mercato ed il conseguente carico di lavoro sono gestiti attraverso i Modelli MPT (Modello Pianificazione Trasporti). In esso le attività sono valorizzate in termini di percorrenze e di durate di esecuzione, alla stessa stregua di quanto accade per gli operatori trasporti. A livello regionale verrà data specifica informativa del numero delle Linee Mercato presenti nei singoli CD.

Le attività di notifica degli atti giudiziari saranno allocate all'interno di entrambe le articolazioni, di Base e Business; Linee Business *ad hoc* possono essere individuate in funzione di specifici accordi commerciali quali, ad esempio, quelli attualmente operativi per le attività di messo comunale dedicato nelle città di Milano e Firenze.

## 2. Strutture di Recapito

Nell'**Allegato 1** al presente accordo sono riportati i criteri e i dettagli della nuova clusterizzazione delle strutture di Recapito, che si distinguono in:

- Centri di Distribuzione - **CD**;
- Presidi Decentrati di Distribuzione - **PDD**

La differenziazione fra CD e PDD è definita in funzione del numero di articolazioni (Articolazione di Base, Articolazione Linea Business e Linea Mercato) previste per il centro di recapito. In particolare, i centri di recapito con un numero di articolazioni minore o uguale a 10 saranno definiti PDD; i centri di recapito con un numero di articolazioni maggiore di 10 saranno definiti CD.

Col lido

Cell by a

I CD, dipendenti dalla RAM, svolgono attività di:

- recapito;
- ripartizione;
- trasporto;
- supporto logistico;
- messo notificatore;
- accettazione Grandi Clienti.

Nell'ambito dei centri di recapito viene definita una prima categoria di centro, denominato **CD BASE**, a cui vengono ricondotti i Centri con **numero di articolazioni** minore o uguale a 20.

I restanti CD, con numero di articolazioni superiore a 20, si distinguono in tre gruppi, in funzione del **numero totale di risorse previste**.

- CD STANDARD: numero totale di risorse previste minore di 70;
- CD SUPERIORE: numero totale di risorse previste maggiore o uguale a 70 ed inferiore a 110;
- CD COMPLESSO: numero totale di risorse previste maggiore o uguale di 110.

Nell'Allegato 1 al presente accordo, a titolo esemplificativo, sono riportati gli organigrammi risultanti dalla nuova clusterizzazione.

La presenza o meno delle singole tipologie di attività sopradescritte può differire da CD a CD e variare nel tempo in funzione di ottimizzazioni logistiche e di processo; in tal caso, l'Azienda provvederà a livello regionale a rendere adeguata informativa alle OO.SS., in coerenza con le vigenti previsioni contrattuali.

Nei PDD, non essendo prevista la figura dedicata ad Attività di Lavorazioni Interne, le attività che residuano a valle del processo logistico, verranno svolte dall'Incaricato d'Area che

dovrà, altresì, assicurare l'apertura e la chiusura del Centro di Recapito (cfr. **Allegato 2**).

\*\*\*

In caso di assenza temporanea del responsabile della struttura di recapito, la relativa attività sarà svolta dal personale individuato dall'Azienda, con riconoscimento del trattamento economico di cui all'art. 20 del vigente CCNL, capoverso "Mutamento temporaneo di mansioni".

Le Parti convengono che, tenuto conto del superamento della figura professionale di Responsabile CDM derivante dalla nuova clusterizzazione delle Strutture di Recapito, l'indennità di posizione di cui all'art. 71 del vigente CCNL verrà corrisposta, secondo i criteri e le modalità ivi previste, al Responsabile CD Complesso.

Le Parti concordano altresì che nei confronti del portalettere Incaricato d'Area l'indennità Portalettere di cui all'art. 72 del vigente CCNL, laddove spettante, sarà riconosciuta nella misura complessiva di 1 €.

### 3. Prestazione di lavoro

#### Articolazione di Base

Il portalettere opera all'interno di un'Area Territoriale, che costituisce l'elemento organizzativo in grado di garantire gli standard di prestazione e la fidelizzazione della clientela di riferimento e che rappresenta una porzione di territorio del Centro di Recapito.

L'Area Territoriale è composta da 4, 5 o 6 zone/macrozone di recapito.

A fronte di specifiche situazioni determinate da particolari caratteristiche territoriali ovvero organizzative del singolo

cel hyl

CD, l'Area Territoriale può essere composta da 3 o da 7 zone/macrozone di recapito.

Nell'ambito di ciascuna Area Territoriale viene individuata una zona/macrozona cd "Frazionabile".

Al portalelettere è attribuita la titolarità di una zona/macrozona, ivi inclusa la cd Frazionabile.

Al portalelettere titolare della cd zona Frazionabile saranno inoltre comunicate, prima dell'assegnazione della zona/macrozona di recapito, 2 Aree Territoriali - ulteriori rispetto a quella di appartenenza e facenti capo al medesimo CD/sito - nelle quali sarà tenuto ad effettuare la prestazione in abbinamento, secondo quanto illustrato nel successivo paragrafo "Modalità di sostituzione degli addetti al Recapito".

Nell'ambito della prestazione di lavoro del portalelettere dell'articolazione di base, lo stesso dovrà assicurare il completo espletamento della sua attività ordinaria nel rispetto degli SLA relativi a ciascuna tipologia di prodotto.

#### Articolazione Linea Business

L'attività del portalelettere è resa all'interno di un'unità organizzativa, denominata Gruppo, composta da tutte o alcune Linee Business del CD, il cui numero potrà essere temporaneamente incrementato in funzione dei volumi e delle commesse.

Ogni gruppo sarà, di norma, costituito da almeno 6 Linee Business ed opererà su una porzione di territorio prevalente, ferma restando la possibilità di impiego delle singole articolazioni Linea Business sull'intero territorio di riferimento del centro.

La saturazione della prestazione dell'articolazione linea business sarà basata sui tempi standard di lavoro

preparatorio e di consegna previsti (algoritmo prestazione Portalettere) nonché sulle percorrenze e sulle relative tempistiche, in funzione delle caratteristiche del territorio.

In caso di carichi di lavoro eccedenti la saturazione, la gestione degli stessi sarà garantita attraverso il ricorso al lavoro straordinario di cui all'art. 31 del vigente CCNL.

In coerenza con quanto previsto nel successivo paragrafo "Orario di Lavoro", il portalettere assegnato all'Articolazione Linea Business con articolazione dell'attività lavorativa su 5 giorni settimanali può essere chiamato a svolgere, nell'ambito della propria prestazione lavorativa ordinaria, attività di Lavorazioni Interne.

\*\*\*

Le Parti convengono che, con riferimento a prestazioni giornaliere pari a 7h e 12', l'effettiva prestazione del portalettere - riferita alle attività svolte in una zona/subzona di recapito - sarà dimensionata sulla base del punteggio medio pari a 425 (fatto salvo quanto previsto per la prestazione del portalettere Incaricato di Area). Con riferimento a tale punteggio medio, le zone/subzone di recapito potranno avere fasce di oscillazione da 390 a 460.

I punteggi di cui al capoverso precedente saranno applicati, secondo le tempistiche di implementazione di cui all'**Allegato 3**, anche nei territori già riorganizzati secondo i precedenti modelli di recapito.

\*\*\*

Coerentemente con il carattere sinergico ed integrato che contraddistingue l'assetto organizzativo sopra descritto, si conferma per tutti gli addetti alle diverse articolazioni, ferma

Cell. del CC

restando la collocazione degli stessi in una delle medesime, l'inquadramento nella figura professionale di Portalettere di cui all'art. 20 del vigente CCNL e la conseguente piena fungibilità professionale.

Criteri di assegnazione

I criteri di assegnazione dei servizi dedicati (intendendosi per tali le Zone/Macrozone dell'Articolazione di base, le Linee Mercato e i Gruppi Linee Business) sono definiti nell'ambito dell'esame congiunto a livello regionale, previsto dal successivo paragrafo "Sistema di Relazioni Industriali".

In assenza di accordi sottoscritti all'esito di tale esami congiunti, l'assegnazione avverrà secondo i criteri di seguito indicati.

Alla stessa potranno concorrere tutti i portalettere assunti a tempo indeterminato, assegnati al CD, idonei alla mansione, ad eccezione del personale che espleti attività nell'ambito di specifiche commesse che richiedano particolari requisiti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, i messi comunali dedicati nelle città di Milano e Firenze).

Per ciascun Centro di Distribuzione sarà redatta un'unica graduatoria, ordinata sulla base dei seguenti parametri declinati in ordine di priorità:

- anzianità nell'attività di Recapito;
- anzianità aziendale;
- anzianità anagrafica.

Al momento della scelta del servizio, il portalettere dovrà essere in possesso della specifica idoneità/abilitazione prevista per il servizio dedicato.

Nello scorrimento delle graduatorie ciascun portalettere sarà invitato ad esprimere la propria preferenza in relazione alla titolarità di una zona/macrozona dell'Articolazione di Base o, in alternativa, all'applicazione nel Gruppo di attività/servizi nell'ambito dell'Articolazione Linea Business. Nell'ipotesi in cui non venga rappresentata alcuna preferenza, l'Azienda provvederà ad assegnare il personale ai servizi dedicati ovvero ai servizi adibiti a scorta.

L'assegnazione dei servizi dedicati dovrà avvenire entro il termine massimo di 90 giorni dalla relativa disponibilità.

#### Scorta

Al fine di assicurare le attività di Recapito nel rispetto degli standard di qualità previsti, le Parti convengono che le ordinarie esigenze di servizio saranno soddisfatte attraverso una copertura minima per provincia pari al 110%, con personale con contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato, calcolato sul numero complessivo dei servizi dedicati previsti per la provincia medesima.

L'Azienda comunicherà trimestralmente alle OO.SS. a livello regionale, secondo le modalità previste dalle vigenti previsioni contrattuali, la percentuale di copertura in essere in ciascuna provincia.

Gli addetti alle attività di scorta saranno assegnati nei Centri di Distribuzione al fine di garantire un'ottimale copertura dell'intero bacino territoriale di riferimento.

Il Responsabile RAM assicurerà la corretta applicazione degli addetti della scorta tra i vari CD della provincia, mentre il Responsabile del singolo CD provvederà alla gestione della scorta sulla base delle esigenze quotidiane, in stretto raccordo con i capisquadra.

Alle Parti

Per comprovate esigenze (ad esempio, nel caso di PDD situati in contesti geografici particolarmente disagiati dal punto di vista logistico) le Parti potranno definire, in specifici incontri territoriali, una diversa assegnazione degli addetti alle attività di scorta.

Modalità di sostituzione degli addetti al recapito

Al fine di garantire la regolarità del servizio di Recapito, in caso di indisponibilità del portalettere l'Azienda valuterà di volta in volta - in funzione delle effettive esigenze produttive - le modalità di sostituzione dello stesso, ricorrendo agli strumenti previsti dal CCNL e dal presente accordo.

Le esigenze connesse alla copertura delle due settimane di ferie continuative da prevedersi nel periodo 15 giugno - 15 settembre e di una eventuale settimana continuativa nel periodo 15 gennaio - 15 aprile, di cui all'art. 36 comma VIII vigente CCNL e delle lunghe assenze del personale addetto al Recapito, ivi compresa la scorta, (intendendosi per tali quelle di durata almeno pari a 15 giorni, certificati come tali fin dall'inizio nonché quelle di durata iniziale inferiore che, per effetto di ulteriore certificazione prodotta nel corso della prima settimana, comportino un'assenza complessiva di durata almeno pari a 15 giorni) qualora non possano essere soddisfatte attraverso il ricorso al personale di scorta disponibile, saranno coperte con l'utilizzo delle diverse fattispecie del rapporto di lavoro flessibile previste dalla contrattazione collettiva in essere.

Fermo restando quanto sopra previsto, per tutte le tipologie di indisponibilità (ad esclusione dei periodi di ferie di cui al comma precedente), la prestazione potrà essere garantita, in caso di indisponibilità della scorta, anche attraverso la ripartizione dell'attività del lavoratore indisponibile tra i Portalettere dell'Articolazione di Base presenti nell'ambito della medesima Area Territoriale.

In particolare, in caso di N-1 (dove N indica il numero delle zone/macrozone che compongono l'Area Territoriale), la prestazione lavorativa della zona/macrozona assegnata al portalettere indisponibile viene garantita attraverso il ricorso al titolare della zona/macrozona cd Frazionabile.

Contestualmente i portalettere dell'Articolazione di Base presenti nell'ambito della medesima Area Territoriale provvederanno alla copertura pro quota della zona/macrozona Frazionabile (cd **Abbinamento**) attraverso gli istituti della cd **prestazione ripartita** e/o del lavoro straordinario, come più avanti illustrati; in caso di indisponibilità del portalettere titolare della zona/macrozona Frazionabile si procederà in maniera analoga a quanto sopra indicato.

Invece, in caso di indisponibilità del Portalettere appartenente ad un'Area Territoriale composta da 3 zone/macrozone di recapito, la sostituzione dello stesso avverrà di norma facendo ricorso al personale di scorta.

Qualora risultino indisponibili i titolari di due zone/macrozone della medesima Area Territoriale (ipotesi N-2), la prestazione potrà essere garantita anche ricorrendo al titolare della zona/macrozona Frazionabile appartenente ad una delle 2 Aree Territoriali (appartenenti al medesimo CD) associate a quella in N-2, al fine di riportare quest'ultima in situazione di N-1, da gestire secondo le regole sopra indicate.

Lo spostamento del portalettere titolare della zona/macrozona Frazionabile verso un'altra Area Territoriale, nei limiti orari mensili ed annuali di seguito previsti, non potrà comunque superare il numero di 5 giorni al mese, se non con il consenso del lavoratore interessato.