

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 29 luglio 2004

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UIL-POST, FAILP-CISAL, SAILP-CONFSAL, e UGL-COMUNICAZIONI

Premesso che:

- il settore del Recapito riveste una valenza strategica, quale asset caratterizzato dalla sua diffusione capillare, anche in ottica di integrazione con gli altri servizi erogati da Poste Italiane Spa;
- tale settore è interessato da processi di progressiva liberalizzazione e dalla contestuale necessità di garantire la crescita costante in un mercato in continua evoluzione e fortemente concorrenziale;
- in tale contesto, il potenziamento del settore richiede di realizzare azioni di sviluppo ed efficientamento, finalizzate a rilanciarne il core-business e ad investire sullo sviluppo di nuove aree di business, anche attraverso il riposizionamento del ruolo dell'operatore da tradizionale portaflettere ad operatore dell'ultimo miglio e canale di contatto con il mercato;
- la centralità del settore del Recapito, nell'ambito della strategia di Poste Italiane, ribadita nei piani strategici aziendali, sottolinea l'assoluta rilevanza del canale di contatto con la clientela qualificando le Risorse Umane quale asset fondamentale per il consolidamento e lo sviluppo del Settore;
- la valorizzazione delle risorse umane rappresenta uno strumento fondamentale per l'ottimale, equilibrata ed efficace crescita del citato settore e necessita di investimenti formativi finalizzati a riorientare e sviluppare il ruolo ed a motivare le risorse coinvolte;
- al fine di accompagnare la fase di cambiamento e di sviluppo le Parti convengono sulla necessità di definire una intesa di fase, che delinea un sistema di regole certo e condiviso e definisca i principali temi che caratterizzano la prestazione di lavoro dell'operatore;

- il sistema di Relazioni Industriali si pone come garante dei contenuti del presente accordo, con compiti di costante monitoraggio e verifica della fase di attuazione.

Si conviene quanto segue.

Art. 1 Copertura del servizio

Le Parti convengono che, al fine di garantire la copertura del servizio di recapito, verranno realizzati specifici interventi di potenziamento dell'organico, sostituzione delle assenze, perequazione ed efficientamento delle risorse all'interno dei territori.

In particolare si conviene che:

- in coerenza con i criteri di copertura presi a riferimento nell'intesa in materia di riequilibrio e sviluppo occupazionale, le esigenze di carattere strutturale, pari ad una copertura minima del 106% ed una massima del 109% (copertura zone nonché ferie non estive/non natalizie), che non possono trovare copertura attraverso azioni di riequilibrio territoriale saranno garantite attraverso l'immissione di personale non flessibile (lavoratori a tempo indeterminato full-time e part-time ed apprendisti);
- le ulteriori esigenze connesse alla copertura di assenze programmate (ferie estive/natalizie, lunghe assenze, astensione obbligatoria per maternità, aspettativa, ecc.) verranno coperte attraverso il ricorso sia a personale non flessibile (part-time verticale) che a personale flessibile (interinali, CTD);
- le esigenze connesse alla copertura di assenze non strutturali e non prevedibili saranno garantite attraverso il ricorso ai meccanismi di sostituzione disciplinati dalle parti al successivo art. 3 e, in base alle eventuali ulteriori esigenze, attraverso il ricorso a personale flessibile.

Con riferimento al tema della copertura del servizio ed in coerenza con quanto previsto al successivo art. 5 "Vigenza dell'accordo e sistema di Relazioni Industriali", sarà compito delle Parti a livello centrale e territoriale monitorare la complessiva situazione di organico anche al fine di avviare da subito il piano di implementazione del presente accordo, con l'obiettivo di definirne la completa attuazione entro il 31 marzo 2005, prevedendo azioni di riequilibrio a carattere provinciale/regionale tese a garantire gli ottimali standard di qualità del servizio anche attraverso le eventuali soluzioni flessibili e provvisorie di copertura del servizio.

Art. 2 Prestazione di lavoro

In relazione alle zone presenti, l'agente di recapito, titolare di una zona ricompresa all'interno di un'Area territoriale di riferimento, fa parte di un team, costituito da tutti gli agenti assegnati a tale Area territoriale.

L'area territoriale di riferimento è costituita da un numero di zone compreso tra 4 e 7, con dimensionamento ottimale a 6 zone.

Le Parti confermano la particolare rilevanza del concetto di titolarità di zona, quale elemento organizzativo in grado di garantire standard prestazionali elevati ed assicurare la fidelizzazione della propria clientela. Nel contempo, si danno atto che l'utilizzo delle risorse all'interno del modello organizzativo delle Aree Territoriali costituisce strumento in grado di assicurare la migliore risposta alle esigenze di standard qualitativo e valorizzare la conoscenza del territorio di riferimento: pertanto, fatto salvo quanto previsto dal vigente CCNL, la possibilità di applicare l'agente di recapito presso zone diverse all'interno della stessa area territoriale è riconducibile ad esigenze di carattere sostitutivo connesse all'obbligo aggiuntivo di cui al successivo art. 3.

Nota a verbale

Le Parti si danno atto che il ricorso all'utilizzo delle risorse in una diversa area territoriale rispetto a quella di competenza potrà avvenire esclusivamente per esigenze eccezionali ed imprevedibili. Tale materia sarà oggetto di definizione tra le Parti a livello locale.

Art. 3 Orario di lavoro dell'agente di recapito

1. Con riferimento al comma 2 dell'art. 28 e all'allegato 9 al CCNL che hanno rinviato ad una specifica intesa la disciplina contrattuale in materia di orario di lavoro per il settore del Recapito, l'orario di lavoro dell'agente di recapito è fissato in 36 ore settimanali.

In relazione alle esigenze di qualità dell'Azienda, alla particolare natura della prestazione e all'obiettivo di garantire il recapito dell'intero corriere in arrivo, è prevista la compensazione settimanale della prestazione giornaliera. Inoltre viene introdotta, in via sperimentale, una modulazione oraria della prestazione giornaliera fino ad un massimo di mezz'ora in più rispetto alle 6 ore di riferimento, al fine di garantire il recapito dell'intero corriere in arrivo, e di mezz'ora in meno rispetto alle 6 ore di riferimento, garantendo comunque gli obiettivi di qualità.

2. Alla luce della necessità di garantire quanto previsto al precedente punto 1), nell'ambito della prestazione di lavoro dell'agente di recapito è previsto l'obbligo aggiuntivo di sostituzione dell'agente assente appartenente all'area territoriale di riferimento, entro un limite mensile individuale di 10 ore, con il limite giornaliero massimo di 2 ore. Il superamento del limite mensile sopra definito potrà avvenire a fronte di disponibilità da parte del dipendente.

3. Con riferimento al punto 2), le Parti convengono, in luogo di quanto previsto dal CCNL in materia di lavoro straordinario, che verrà riconosciuto un importo complessivo pari a € 35, da ripartire tra coloro che partecipano alla sostituzione dell'agente assente.

4. Ferma restando la non cumulabilità delle prestazioni e dei relativi trattamenti di cui al comma che precede con quanto previsto dal CCNL in materia di lavoro straordinario, le Parti convengono che le sostituzioni effettuate ai sensi dei commi che precedono rientrano nel limite al lavoro straordinario di cui all'art. 30 del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

5. Fatto salvo quanto precede, per le prestazioni in straordinario, che non comprendono l'obbligo di sostituzione sopra disciplinato, valgono le disposizioni contrattuali in materia.

6. La certificazione della prestazione dell'agente di recapito avverrà in coerenza con quanto previsto dall'art. 28 del CCNL.

Art. 4 Formazione e sviluppo

Formazione

Le Parti intendono promuovere, sulla base del sistema di inquadramento professionale definito nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, la formazione e lo sviluppo della professionalità dell'agente di recapito.

In tal senso, confermano i contenuti del Piano di Formazione destinato al personale del settore -già presentato nell'ambito dei lavori dell'Ente Bilaterale per la Formazione e la Riqualficazione Professionale- finalizzato a sviluppare la consapevolezza del processo di cambiamento in atto in Poste Italiane ed a comprendere le logiche e gli strumenti finalizzati ad accompagnare l'evoluzione del ruolo dell'agente di recapito e ad incrementare la qualità del servizio, i cui contenuti si caratterizzano per le seguenti scelte progettuali:

- favorire l'interpretazione consapevole del ruolo, in linea con gli obiettivi di business;
- focalizzarsi sul *driver* della qualità;
- incrementare il valore del ruolo, professionalizzandone i relativi comportamenti.

Le Parti nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e la Riqualficazione professionale, monitoreranno lo stato di avanzamento e le risultanze del citato Piano Formativo, valutandone anche le opportune integrazioni/ adattamenti che scaturiscano dalla sottoscrizione della presente intesa.

Sviluppo

In coerenza con quanto previsto nella Premessa della presente intesa, le Parti convengono che lo sviluppo del recapito passa attraverso azioni di consolidamento e crescita del core-business ed investimenti su nuove aree di business attraverso il riposizionamento del ruolo dell'agente di recapito.

In tale ambito la valorizzazione e l'arricchimento del ruolo si realizzano attraverso l'implementazione e l'attuazione di nuove iniziative di carattere commerciale che saranno oggetto di complessiva verifica tra le parti, avendo particolare riferimento all'impatto sull'attività dell'agente di recapito, all'eventuale introduzione di specifici sistemi incentivanti.

Art. 5 Vigenza dell'accordo e sistema delle Relazioni Industriali

In relazione al carattere innovativo ed alla necessità di implementare le necessarie procedure, le Parti convengono che i contenuti del presente Accordo troveranno applicazione a decorrere dal 1° ottobre 2004 ed avranno vigenza fino a tutto il mese di settembre 2005. Le Parti si danno inoltre atto che quanto definito nella presente intesa supera ogni altra precedente disposizione in materia.

In tal senso viene affidato al sistema di Relazioni Industriali di livello regionale il compito di monitorare l'implementazione del nuovo sistema e la corretta applicazione dell'assetto regolatorio definito e realizzare specifici incontri di verifica sul tema, anche al fine di individuare soluzioni -se necessario- di carattere sperimentale, che nel quadro dell'intesa nazionale valorizzino specificità e opportunità territoriali.

Con riferimento a quanto precede le Parti convengono di istituire a livello nazionale un apposito Osservatorio paritetico sul Recapito, costituito da 6 membri di parte aziendale e 6 membri di parte sindacale, con il compito di recepire gli esiti del monitoraggio territoriale sopra previsto e di proporre azioni idonee alla più efficace realizzazione di quanto definito in materia.

Infine viene affidato alle Parti di livello nazionale un incontro di complessiva verifica da realizzarsi entro il mese di marzo 2005.

Alla luce di tale sistema di verifiche centrale e territoriale, le Parti stipulanti si impegnano, ove necessario, alla revisione dei contenuti del presente accordo, convenendo da subito sulla prorogabilità dell'efficacia dello stesso qualora non ricorra la necessità di definire una differente regolamentazione del settore.

Le Parti si danno atto che la sottoscrizione della presente intesa di fase costituisce il primo elemento per attuare il più complessivo progetto di riorganizzazione e sviluppo del settore, finalizzato a potenziare e valorizzare il mondo del recapito rafforzando il presidio dell'attività di core business ed avviando in modo organico le azioni di sviluppo commerciale del settore.

In tal senso convengono che verrà riavviato da subito il confronto su tale progetto, anche al fine di prevederne la sua prima implementazione nel corso dell'ultimo quadrimestre del 2004.

Dichiarazione a verbale

Fermo restando quanto sopra convenuto, le Parti –al solo fine di evitare la persistenza del contenzioso in atto- dichiarano la propria disponibilità ad attivare una ricognizione sulle vertenze in materia di cd. "areola" al fine di individuare – tra le singole controversie ancora in corso e senza alcun pregiudizio per le posizioni espresse nelle stesse- quelle definibili attraverso rinunce delle parti in lite alle azioni ed ai conseguenti diritti con compensazione delle spese.

Per Poste Italiane S.p.A.

per le OO.SS.

SLC-CGIL

SLP-CISL

UIL POST

FAILP-CISAL

SAILP-CONFSAL

UGL COMUNICAZIONI