

Verbale di Riunione

23 ottobre 2019

tra Poste Italiane S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL, CONFISAL Com.ni, FNC UGL Com.ni

Le Parti si sono incontrate nelle giornate dell'8, 9, 15, 16 e 23 ottobre 2019 per analizzare lo stato di avanzamento del processo di implementazione del nuovo modello di Recapito, previsto dall'Accordo dell'8 febbraio 2018, le cui ultime partenze sono state avviate lo scorso 7 ottobre.

L'Azienda in apertura ha rappresentato la volontà di rafforzare la posizione del Gruppo nel business delle consegne quale elemento determinante per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano "Deliver 2022". In tale ambito si inseriscono tutte le iniziative volte a presidiare, in maniera sempre più strategica, il mercato dell'e-commerce e le dinamiche di sviluppo ad esso connesse.

In particolare, le Parti hanno affrontato le seguenti tematiche:

- In relazione alla figura del Caposquadra Recapito, le Parti ritengono opportuno introdurre, in relazione alle attuali esigenze organizzative, un Caposquadra nei CD Base che prevedano un numero di risorse complessive, al netto del Responsabile, maggiore di 22 unità (comprehensive della scorta).

Inoltre, l'Azienda effettuerà il rafforzamento del presidio dei Capisquadra per i CD Base e CD Standard che coordinano un numero di PDD dipendenti maggiore di 5.

- Con riferimento alla figura dell'Incaricato d'area, tenuto conto della necessità di approfondire l'argomento nell'ambito dell'incontro dedicato anche alla revisione della cd "formula per la misurazione della prestazione del portalettere" - da tenersi nel mese di gennaio 2020 - l'Azienda, a fronte di difficoltà contingenti, ricorrerà all'istituto dello straordinario secondo la normativa vigente.

L'Azienda ha altresì rappresentato che, al fine di agevolare le attività degli Incaricati d'area, è in corso di erogazione la formazione T&T, della durata di due giorni in modalità aula, già presentata in sede di Ente Bilaterale per la Formazione e la Riqualificazione Professionale, supportata anche dal nuovo strumento ChatBot di cui al paragrafo che segue.

- L'Azienda, nell'ambito delle attività a supporto del personale che opera all'interno dei Centri di Distribuzione, ivi compresi anche gli incaricati d'Area, ha sviluppato e rilasciato, per tutti i CD a

livello Italia, il sistema ChatBot, «un software basato su intelligenza artificiale che conversa in linguaggio naturale con le persone». L'istruttore digitale, che riporta al nome Doc., fornisce risposte scritte e mostra immagini o brevi video in merito ai quesiti che gli operatori pongono, dalle loro postazioni o tramite palmari, sui processi lavorativi.

- Per quanto riguarda le cd "consegne multiple", l'Azienda, nel confermare che si tratta di un insieme di più invii indirizzati consegnati allo stesso soggetto (singolo destinatario o portiere/delegato), ha precisato che mentre per le Articolazioni di Base il numero di oggetti a firma da assegnare giornalmente al PTL è pari alla somma di tutti gli elementi di posta descritta e pacchi presenti su ciascuna subzona (pertanto ogni oggetto, singolo o multiplo, viene conteggiato singolarmente) per le Articolazioni Linee Business vengono conteggiate complessivamente le consegne, intese come insieme di invii al medesimo soggetto.
- In merito ai palmari l'Azienda, rappresentando una copertura attualmente pari al 98%, ha confermato che entro dicembre 2020 verrà completata la distribuzione dei nuovi palmari e la sostituzione dei vecchi per tutte le articolazioni di recapito.
- Con riferimento alla capacità media del gruppo Articolazione Linea Business, è stato precisato che la stessa viene definita su base giornaliera. L'Azienda ha confermato di aver fornito tale dato nell'ambito degli incontri regionali.
- Relativamente alla possibilità di anticipare l'orario di ingresso per i CD, in coerenza con quanto previsto nel Verbale di Riunione del 5 giugno 2019, l'Azienda ha fornito alle OO.SS. il relativo stato di avanzamento. In particolare, l'anticipo orario è stato implementato attualmente in 112 CD (cfr. Allegato 1). E' attualmente in corso la verifica da parte dell'Azienda del possibile incremento di questo numero.
- In merito alle 248 Linee Business aggiuntive, l'Azienda ha illustrato alle OO.SS. il dettaglio dei Centri di Distribuzione presso i quali, a seguito degli approfondimenti effettuati a livello territoriale, si è proceduto o meno al riequilibrio dei 44R (cfr. Allegato 2).
- L'Azienda ha ribadito che sul modello 44R, in corrispondenza della voce "Numero oggetti a firma (posta descritta + pacchi)", è indicato il numero target massimo di riferimento di oggetti che il PTL consegna quotidianamente nonché l'orario limite di uscita in gita del portalettere. L'Azienda ha altresì confermato il rispetto dell'orario di ingresso ed uscita del portalettere, così come definito nell'Accordo dell'8 febbraio 2018 e nelle successive intese in materia.
- Con riferimento alle richieste di chiarimento da parte delle OO.SS. in merito alla tematica delle giacenze di posta indescritta, l'Azienda ha comunicato di aver emesso e divulgato un'istruzione operativa e una procedura aventi rispettivamente la finalità di regolamentare, tra le altre cose,

Carlo Colaninno

le modalità di rilevazione della giacenza e quelle di inserimento dei dati negli applicativi dedicati. La stessa documentazione è presente sui sistemi documentali aziendali.

- L'Azienda ha presentato nuovamente alle OO.SS. le modalità di implementazione della Qualità in Pool in base alle quali lo specialista Qualità svolgerà le attività di competenza su più centri pur mantenendo l'assegnazione sul centro di riferimento. Per gli spostamenti sui centri di competenza troverà applicazione quanto previsto dall'art. 40 del vigente CCNL. Le attività, articolate per fasce orarie e per CD da presidiare, saranno pianificate mensilmente dalla RAM di riferimento al fine di garantire il presidio ciclico della qualità in tutti i centri assegnati. Il dettaglio delle modalità di svolgimento delle attività è riportato nell'Allegato 3.

Al riguardo, le Parti ritengono opportuno avviare, gradualmente e per provincia, l'implementazione del predetto modello. Il relativo *timing* di implementazione sarà preventivamente comunicato alle OO.SS. nazionali. Le Parti ritengono inoltre opportuno prevedere degli incontri a livello nazionale e territoriale, a cadenza periodica bimestrale, per monitorare lo stato di avanzamento.

Di Fede

- Le Parti confermano che, con riferimento alle attività di Lavorazioni Interne, ove emergessero criticità legate alla concentrazione di uscite volontarie, potrà essere valutata la temporanea adibizione alle attività medesime di Portalettere, come previsto dall'Accordo dell'8 marzo 2019. A tale riguardo l'Azienda valuterà prioritariamente la disponibilità dei lavoratori con più di 60 anni ed elevata anzianità nell'attività di recapito.
- Con riferimento all'attestazione delle presenze, l'Azienda ha confermato che è facoltà del dipendente richiedere il riscontro delle ore di servizio secondo le modalità previste dall'art. 29, comma X, vigente CCNL. A tal fine, l'Azienda ribadirà ai Responsabili delle strutture territoriali specifiche indicazioni per la corretta applicazione del dettato contrattuale.

Di Fede

bellone

Le Parti convengono di incontrarsi entro il mese di novembre 2019 per effettuare un'analisi complessiva degli interventi sopra descritti. Nel corso del medesimo incontro, le Parti procederanno all'approfondimento dei seguenti temi: modalità di utilizzo della clausola elastica, turnazione delle Linee Business (a valle degli ulteriori approfondimenti attualmente in corso da parte dell'Azienda), modalità di sostituzione dei Responsabili dei CD, sperimentazione resa singola dell'Articolazione Linea Business e sicurezza nei luoghi di lavoro. Con riferimento a tale ultimo aspetto, l'Azienda nel confermare la massima attenzione alla tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, illustrerà nel corso del predetto incontro lo stato di avanzamento degli investimenti e degli interventi realizzati e pianificati.

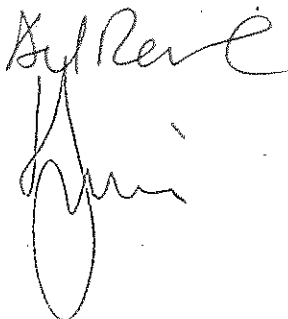
Di Fede

Di Fede

Di Fede

In relazione all'incremento del numero di pacchi e-commerce ed agli impegni assunti dall'Azienda con specifici clienti sulle consegne domenicali nelle città di cui all'Allegato 4, nel corso del mese di dicembre, si rende necessario prevedere, in via eccezionale, l'apertura dei Centri di Distribuzione e dei Nodi di Rete anche nella giornata di domenica ed in particolare il 1, 8, 15 e 22 dicembre. Al riguardo le Parti concordano che il presidio delle suddette attività verrà garantito ricorrendo, oltre all'attivazione di contratti a tempo determinato, all'istituto dello straordinario, per la durata corrispondente all'intero turno di lavoro, prioritariamente su base volontaria, con conseguente riconoscimento di quanto previsto per le prestazioni rese nelle giornate festive. Il personale impegnato in regime di straordinario nelle giornate di domenica sopraindicate fruirà del riposo compensativo maturato, ai sensi dell'art. 37, nelle giornate di mercoledì o giovedì o venerdì.

per Poste Italiane S.p.A.:



per le OO.SS.:

SLC- CGIL

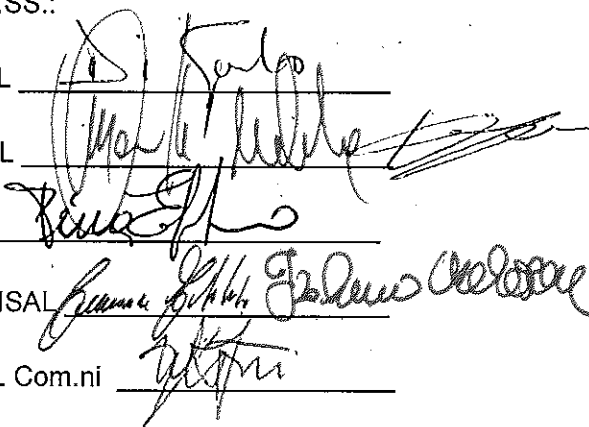
SLP - CISL

UILposte

FAILP - CISAL

CONFSAI Com.ni

FNC UGL Com.ni



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Verbale di Riunione 23 ottobre 2019 - Allegato 1

[Handwritten signature]

ANTICIPO ORARIO INGRESSO CD

[Empty rectangular box for content]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Posteitaliane



ANTICIPO ORARIO INGRESSO CD

SINTESI MAL - REGIONE

MAL	Regione	IMPLEMENTATI	DI PROSSIMA INSTALLAZIONE*	Totale
CENTRO NORD	Emilia Romagna	18		18
	Toscana	24		24
	Umbria	5		5
	Marche	15		15
NORD EST	Friuli Venezia Giulia	3		3
	Veneto	22		22
	Piemonte	12		12
NORD OVEST	Liguria	1	1	2
	Lombardia	12		12
	Sardegna	-	3	3
Totale		112	4	116

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

* Installazione del 21/10/19

ANTICIPO ORARIO INGRESSO CD (1/4)

DETTAGLIO 116 CD

MAL	Ufficio
CENTRO	NUORO RECAPITO CRISPI*
CENTRO	ORISTANO RECAPITO LIGURIA*
CENTRO	SASSARI RECAPITO*
CENTRO NORD	MODENA RECAPITO
CENTRO NORD	SASSUOLO RECAPITO
CENTRO NORD	CESENA RECAPITO
CENTRO NORD	ARGENTA
CENTRO NORD	FAENZA RECAPITO
CENTRO NORD	LUGO
CENTRO NORD	RAVENNA RECAPITO MEUCCI
CENTRO NORD	CORREGGIO
CENTRO NORD	CASTEL SAN GIOVANNI
CENTRO NORD	PIACENZA RECAPITO MARCONI
CENTRO NORD	PODENZANO
CENTRO NORD	FORNOVO DI TARO
CENTRO NORD	PARMA RECAPITO
CENTRO NORD	PILASTRO
CENTRO NORD	FIDENZA
CENTRO NORD	BIBBIANO
CENTRO NORD	REGGIO EMILIA RECAPITO
CENTRO NORD	SCANDIANO
CENTRO NORD	CORINALDO
CENTRO NORD	FABRIANO
CENTRO NORD	ASCOLI PICENO RECAPITO LUCIANI
CENTRO NORD	OFFIDA
CENTRO NORD	SAN BENEDETTO DEL TRONTO RECAPITO
CENTRO NORD	PORTO SAN GIORGIO
CENTRO NORD	SERVIGLIANO

Adre

teffini

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

* Installazione del 21/10/19

ANTICIPO ORARIO INGRESSO CD (2/4)
DETTAGLIO 116 CD

MAL	Ufficio
CENTRO NORD	MACERATA RECAPITO PIEDIRIPA
CENTRO NORD	TOLENTINO
CENTRO NORD	FANO RECAPITO
CENTRO NORD	FOSSOMBRONE
CENTRO NORD	PESARO RECAPITO CACCIATORI
CENTRO NORD	URBINO
CENTRO NORD	AREZZO RECAPITO MECENATE
CENTRO NORD	BIBBIENA STAZIONE
CENTRO NORD	CAMUCIA
CENTRO NORD	SAN GIOVANNI VALDARNO
CENTRO NORD	BORGO SAN LORENZO
CENTRO NORD	FIGLINE VALDARNO
CENTRO NORD	PONTASSIEVE
CENTRO NORD	FOLLONICA
CENTRO NORD	GROSSETO RECAPITO MARCONI
CENTRO NORD	ORBETELLO
CENTRO NORD	ROSIGNANO SOLVAY
CENTRO NORD	BORGO A MOZZANO
CENTRO NORD	CAPANNO RI
CENTRO NORD	LIDO DI CAMAIORE
CENTRO NORD	LUCCA RECAPITO PIAGGIA
CENTRO NORD	VIAREGGIO RECAPITO
CENTRO NORD	MASSA CARRARA RECAPITO
CENTRO NORD	VOLTERRA
CENTRO NORD	PESCIA
CENTRO NORD	POGGIBONSI A.D.
CENTRO NORD	SIENA RECAPITO SCLAVO
CENTRO NORD	CITTA' DI CASTELLO
CENTRO NORD	SPOLETO

Handwritten signatures:
 Di Fico
 Scuderi

Handwritten signature:
 [Signature]

Handwritten signature:
 [Signature]

Handwritten signature:
 [Signature]

Handwritten signature:
 [Signature]

Handwritten signature:
 [Signature]

Handwritten signature:
 [Signature]

Posteitaliane

* Installazione del 21/10/19

ANTICIPO ORARIO INGRESSO CD (3/4)

DETTAGLIO 116 CD

MAL	Ufficio
CENTRO NORD	ORVIETO
CENTRO NORD	TERNI RECAPITO BRAMANTE
CENTRO NORD	MONTEVARCHI
CENTRO NORD	POTENZA PICENA
CENTRO NORD	SAN SEVERINO MARCHE
CENTRO NORD	SANSEPOLCRO
CENTRO NORD	PERUGIA RECAPITO EST
CENTRO NORD	MONTECATINI TERME
NORD EST	BELLUNO RECAPITO CASTELLO
NORD EST	FELTRE
NORD EST	SAN VITO DI CADORE
NORD EST	ADRIA
NORD EST	OCCHIOBELLO
NORD EST	ROVIGO RECAPITO POPOLO
NORD EST	CASTELFRANCO VENETO
NORD EST	CONEGLIANO RECAPITO
NORD EST	LANCENIGO
NORD EST	MOGLIANO VENETO
NORD EST	MONTEBELLUNA
NORD EST	MOTTA DI LIVENZA
NORD EST	ODERZO
NORD EST	TREVISO RECAPITO DUCA D'AOSTA
NORD EST	VITTORIO VENETO
NORD EST	BASSANO DEL GRAPPA
NORD EST	LONIGO
NORD EST	MAROSTICA
NORD EST	SCHIO
NORD EST	THIENE
NORD EST	TRISSINO

Posteitaliane

* Installazione del 21/10/19

ANTICIPO ORARIO INGRESSO CD (4/4)

DETTAGLIO 116 CD

MAL	Ufficio
NORD EST	VALDAGNO
NORD EST	PORDENONE RECAPITO SANTA CATERINA
NORD EST	TRIESTE RECAPITO CASALE
NORD EST	TRIESTE RECAPITO CASALE BIS
NORD OVEST	CREMONA RECAPITO ALIGHIERI
NORD OVEST	SORESINA
NORD OVEST	VOGHERA
NORD OVEST	CASTANO PRIMO
NORD OVEST	BARZANO'
NORD OVEST	SONDRIO RECAPITO AGNEDA
NORD OVEST	OSTIGLIA
NORD OVEST	SERATE
NORD OVEST	CLUSONE
NORD OVEST	BERGAMO RECAPITO BUTTARO
NORD OVEST	LOVERE
NORD OVEST	ASOLA
NORD OVEST	CANELLI
NORD OVEST	ASTI RECAPITO DANTE
NORD OVEST	ALBA 3 C.O.
NORD OVEST	BRA
NORD OVEST	CEVA
NORD OVEST	CUNEO RECAPITO DE GASPERI
NORD OVEST	FOSSANO
NORD OVEST	MONDOVI' BREO
NORD OVEST	SAVIGLIANO
NORD OVEST	OMEGNA
NORD OVEST	BIELLA RECAPITO MICCA
NORD OVEST	VERCELLI RECAPITO PIAZZA NOVARA
NORD OVEST	LA SPEZIA RECAPITO CRISPI
NORD OVEST	IMPERIA RECAPITO SPONTONE*

Di Porto
Carriera

[Signature]

Carriera
[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Posteitaliane

* Installazione del 21/10/19

6

[Handwritten signatures]

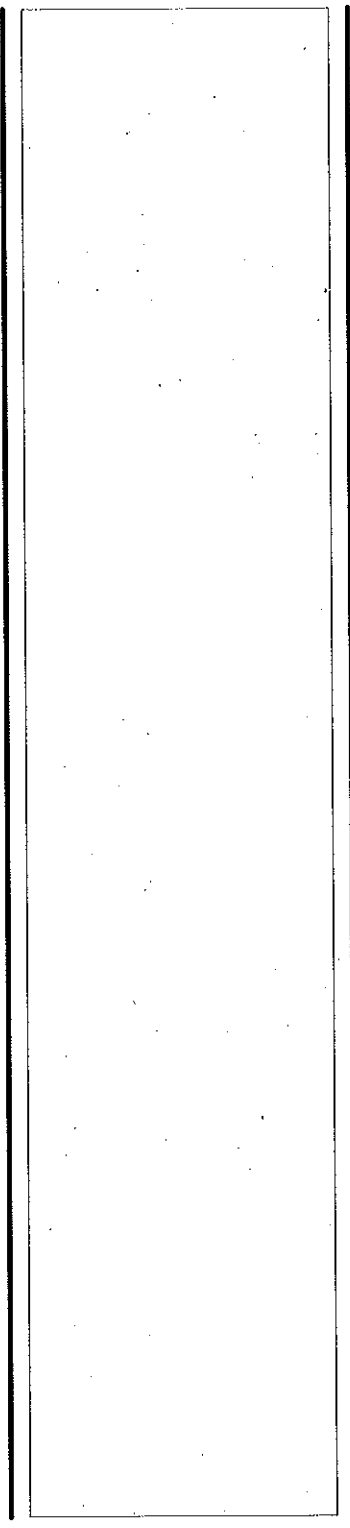
[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

Verbale di Riunione 23 ottobre 2019 - Allegato 2

[Handwritten signature]

POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

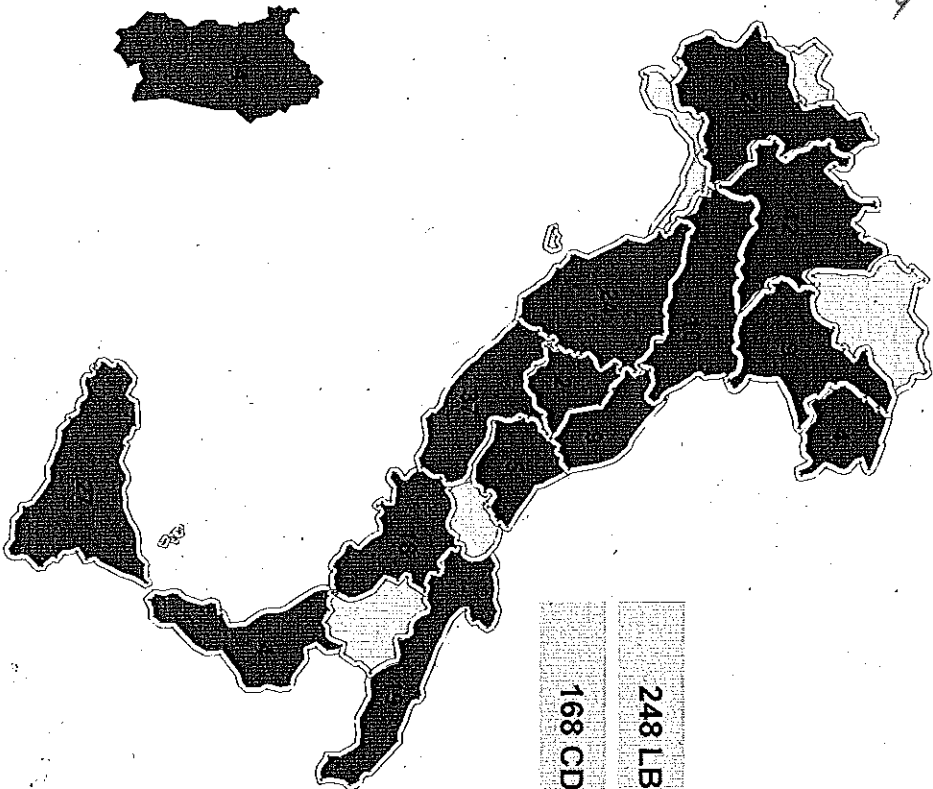
RO - HRBP POL



POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS

VISTA REGIONE

POTENZIAMENTO NUMERO LINEE BUSINESS



248 LB
168 CD

AL	Uffici totale	LB totale
CENTRO	37	56
CENTRO 1	23	26
CENTRO NORD	10	19
LOMBARDIA	29	42
NORD EST	10	13
NORD OVEST	10	24
SUD	14	22
SUD 1	17	19
SUD 2	18	27
Totale	168	248

Posteitaliane

Di Pina

Giulio Abbondanza

Vincenzo

Giulio Abbondanza
Beltrame

AP

[Signature]

POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS

TIPOLOGIA DI INTERVENTO

[Handwritten signature]

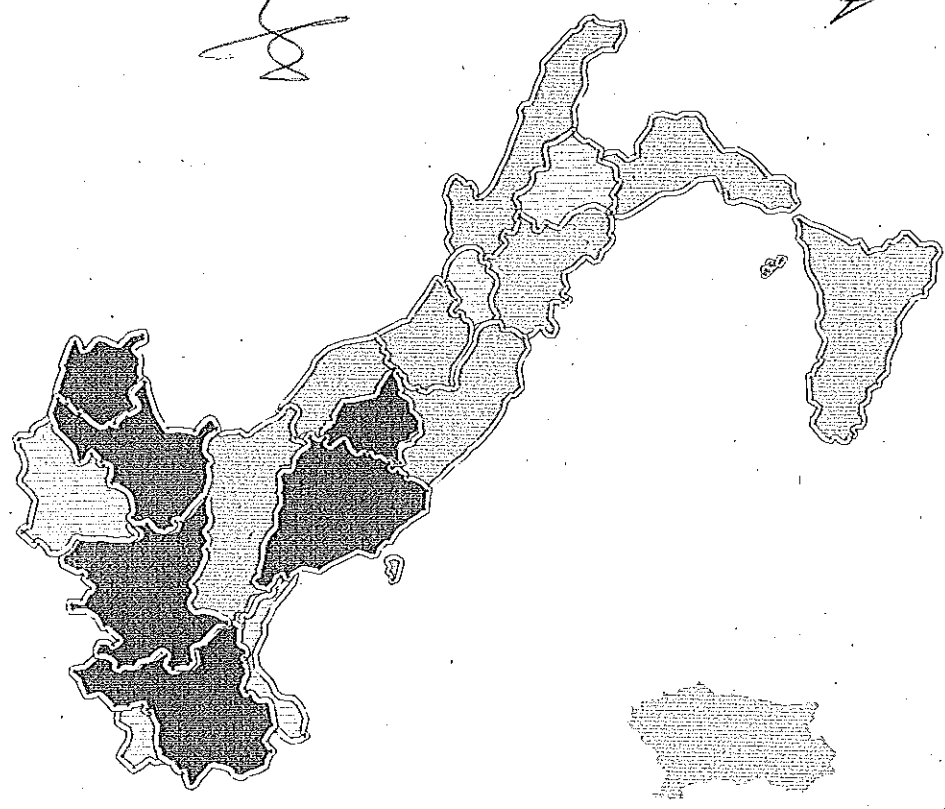
[Handwritten signature]

INTERVENTO SU 44R				
AL	SI	NO	Totale	
CENTRO		37	37	
CENTRO 1	23	-	23	
CENTRO NORD	7	3	10	
LOMBARDIA	29		29	
NORD EST	6	4	10	
NORD OVEST	10		10	
SUD		14	14	
SUD 1		17	17	
SUD 2		18	18	
Totale	75	93	168	

Di Feb

[Handwritten signature]

FOCUS INTERVENTO SU 44R: VISTA REGIONE



Volumi 44R modificati
 Volumi 44R NON modificati

[Handwritten signature]

Posteitaliane

[Handwritten signatures]

Paolo Galli -

Scm

FOCUS

POTENZIAMENTO 248 LINEE BUSINESS - DETTAGLIO CD

Di Pks

Thomas Basso

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS (1/6)

DETTAGLIO 168 CD

MAL	Regione	Provincia	Ufficio	N. IB	44 R Modificati
CENTRO	Abruzzo	AQ	AVEZZANO RECAPITO	1	
CENTRO	Abruzzo	CH	CHIETI RECAPITO VIA PESCARA	1	
CENTRO	Abruzzo	PE	MONTESILVANO SPIAGGIA	1	
CENTRO	Abruzzo	PE	PESCARA RECAPITO VOLTA	2	
CENTRO	Lazio	FR	CASSINO	1	
CENTRO	Lazio	FR	FROSINONE RECAPITO MASCAGNI	2	
CENTRO	Lazio	FR	PONTECORVO	1	
CENTRO	Lazio	FR	SORA	1	
CENTRO	Lazio	RI	POGGIO MIRTEO	1	
CENTRO	Lazio	RI	RIETI RECAPITO GARIBALDI	2	
CENTRO	Lazio	RM	ALBANO LAZIALE	2	
CENTRO	Lazio	RM	ANGUILLARA SABAZIA	2	
CENTRO	Lazio	RM	CIAMPINO	2	
CENTRO	Lazio	RM	CIVITAVECCHIA RECAPITO	2	
CENTRO	Lazio	RM	COLONIA DI ANZIO	1	
CENTRO	Lazio	RM	FIUMICINO RECAPITO	2	
CENTRO	Lazio	RM	FRASCATI CENTRO	2	
CENTRO	Lazio	RM	GUIDONIA	2	
CENTRO	Lazio	RM	LADISPOLI	2	
CENTRO	Lazio	RM	MENTANA	1	
CENTRO	Lazio	RM	PALESTRINA	2	
CENTRO	Lazio	RM	PALOMBARA SABINA	1	
CENTRO	Lazio	RM	POMEZIA RECAPITO	1	
CENTRO	Lazio	RM	SUBIACO	2	
CENTRO	Lazio	RM	VELLETRI RECAPITO	3	
CENTRO	Lazio	VT	VITERBO RECAPITO FERRONI	2	

Giuseppe Zollo
Alba

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

D.P.

Posteitaliane

POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS (2/6)

DETTAGLIO 168 CD

MAL	Regione	Provincia	Ufficio	N. LB	44 R Modificati
CENTRO	Sardegna	CA	ASSEMINI	1	
CENTRO	Sardegna	CA	CAGLIARI RECAPITO	3	
CENTRO	Sardegna	CA	QUARTU SANT'ELENA RECAPITO	2	
CENTRO	Sardegna	NU	NUORO RECAPITO CRISPI	1	
CENTRO	Sardegna	NU	TORTOLI	1	
CENTRO	Sardegna	OR	ORISTANO RECAPITO LIGURIA	1	
CENTRO	Sardegna	SS	ALGHERO	1	
CENTRO	Sardegna	SS	BADESI	1	
CENTRO	Sardegna	SS	OLBIA	1	
CENTRO	Sardegna	SU	CARBONIA	1	
CENTRO	Sardegna	SU	IGLESIAS	1	
CENTRO NORD	Emilia Romagna	BO	BOLOGNA RECAPITO CENTRO	5	
CENTRO NORD	Emilia Romagna	BO	BOLOGNA RECAPITO EMILIA LEVANTE	3	
CENTRO NORD	Emilia Romagna	BO	BOLOGNA RECAPITO EMILIA PONENTE	2	
CENTRO NORD	Marche	AN	FABRIANO	1	X
CENTRO NORD	Marche	AN	JESI	1	X
CENTRO NORD	Marche	AP	SAN BENEDETTO DEL TRONTO RECAPITO	1	X
CENTRO NORD	Marche	FM	PORTO SAN GIORGIO	2	X
CENTRO NORD	Marche	PU	FANO RECAPITO	2	X
CENTRO NORD	Marche	PU	PESARO RECAPITO CACCIATORI	1	X
CENTRO NORD	Marche	PU	URBINO	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	BORGO SAN LORENZO	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	EMPOLI RECAPITO	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	FIGLINE VALDARNO	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	FIRENZE RECAPITO CASSELLA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	FIRENZE RECAPITO GAVINIANA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	FIRENZE RECAPITO NOVOILI	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	FIRENZE RECAPITO VITTORIA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	FI	PONTASSIEVE	1	X
CENTRO NORD	Toscana	GR	FOLLONICA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	GR	GROSSETO RECAPITO MARCONI	1	X
CENTRO NORD	Toscana	LI	LIVORNO RECAPITO PORTA A TERRA	1	X

Si fer

[Signature]

[Signatures]

[Signature]

[Signature]

Posteitaliane

POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS (3/6)

DETTAGLIO 168 CD

MAL	Regione	Provincia	Ufficio	N. LB	44 R Modificati
CENTRO NORD	Toscana	LI	PIOMBINO	1	X
CENTRO NORD	Toscana	LI	PORTOFERRAIO	2	X
CENTRO NORD	Toscana	LU	LIDO DI CAMAIORE	1	X
CENTRO NORD	Toscana	LU	LUCCA RECAPITO PIAGGIA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	MS	AULLA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	MS	MASSA CARRARA RECAPITO	2	X
CENTRO NORD	Toscana	PI	CASCINA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	PI	PISA RECAPITO OSPEDALETTO	1	X
CENTRO NORD	Toscana	PT	MONTECATINI TERME	1	X
CENTRO NORD	Toscana	SI	SIENA RECAPITO CERCHIAIA	1	X
CENTRO NORD	Toscana	SI	SIENA RECAPITO SCLAVO	1	X
CENTRO NORD	Umbria	TR	TERNI RECAPITO BRAMANTE	2	X
NORD EST	Friuli Venezia Giulia	UD	CERVIGNANO DEL FRIULI	1	X
NORD EST	Friuli Venezia Giulia	UD	CIVIDALE DEL FRIULI	1	X
NORD EST	Friuli Venezia Giulia	UD	UDINE RECAPITO EUROPA	2	X
NORD EST	Veneto	PD	PADOVA RECAPITO ANTENORE	1	
NORD EST	Veneto	TV	CONEGLIANO RECAPITO	1	
NORD EST	Veneto	TV	CORNUDA	1	X
NORD EST	Veneto	TV	TREVISO RECAPITO DUCA D'AOSTA	1	X
NORD EST	Veneto	TV	VITTORIO VENETO	1	
NORD EST	Veneto	VE	VENEZIA RECAPITO MESTRE	3	X
NORD EST	Veneto	VR	LEGNAGO	1	
NORD OVEST	Lombardia	LO	LODI RECAPITO FASCETTI	1	X
NORD OVEST	Lombardia	LO	SANT'ANGELO LODIGIANO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	ARCORE	2	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	BRUGHERIO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	CARATE BRIANZA	2	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	CESANO MADERNO	2	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	DESIO	2	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	LIMBIATE	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	LISSONE	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	MEDA	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	SEREGNO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	SEVESO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MB	VIMERCATE	3	X

Posteitaliane

Carri
Goldman
Sellme

Only

S. Feb

Carri
Goldman
Sellme

POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS (4/6)

DETTAGLIO 168 CD

MAL	Regione	Provincia	Ufficio	N. LB	44 R Modificati
NORD OVEST	Lombardia	MI	ABBIATEGRASSO	2	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	BOLLATE	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	CASTANO PRIMO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	CINISELLO BALSAMO RECAPITO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	CORNAREDO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	GORGONZOLA	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	LEGNANO RECAPITO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	MELZO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	NERVIANO	2	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	PARABIAGO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	SETTIMO MILANESE	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MI	ZIVIDO	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MN	ASOLA	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MN	CASTIGLIONE DELLE STIVIERE	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MN	GONZAGA	1	X
NORD OVEST	Lombardia	MN	MANTOVA RECAPITO NENNI	6	X
NORD OVEST	Piemonte	AL	OVADA	1	X
NORD OVEST	Piemonte	AL	TORTONA	1	X
NORD OVEST	Piemonte	TO	TORINO RECAPITO GROSSETO	3	X
NORD OVEST	Piemonte	TO	TORINO RECAPITO MARSIGLI	4	X
NORD OVEST	Piemonte	TO	TORINO RECAPITO MONTEVERDI	2	X
NORD OVEST	Piemonte	TO	TORINO RECAPITO NIZZA	2	X
NORD OVEST	Piemonte	TO	TORINO RECAPITO REISS ROMOLI	3	X
NORD OVEST	Piemonte	TO	TORINO RECAPITO TAZZOLI	5	X
NORD OVEST	Piemonte	VB	DOMODOSSOLA RECAPITO MATTEOTTI	2	X
NORD OVEST	Piemonte	VB	INTRA	1	X
SICILIA	Sicilia	AG	AGRIGENTO, RECAPITO SAN BENEDETTO	1	
SICILIA	Sicilia	AG	CANICATTI'	1	
SICILIA	Sicilia	AG	FAVARA	1	
SICILIA	Sicilia	AG	LICATA	1	
SICILIA	Sicilia	AG	SCIACCA	1	
SICILIA	Sicilia	CL	CALTANISSETTA RECAPITO LEONE	2	
SICILIA	Sicilia	CL	GELA RECAPITO	1	
SICILIA	Sicilia	CL	RIESI	1	

Posteitaliane

Barbara De-Meis
ARM

Barbara De-Meis

[Signature]

[Signature]

Bi F...

[Signature]

[Signature]

POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS (5/6)

DETTAGLIO 168 CD

MAL	Regione	Provincia	Ufficio	N. LB	44 R Modificati
SICILIA	Sicilia	CT	CATANIA RECAPITO ALLA RENA	3	
SICILIA	Sicilia	CT	CATANIA RECAPITO FERRARI	2	
SICILIA	Sicilia	CT	CATANIA RECAPITO RAPISARDI	2	
SICILIA	Sicilia	PA	PALERMO RECAPITO AUSONIA	2	
SICILIA	Sicilia	PA	PALERMO RECAPITO CENTRO	2	
SICILIA	Sicilia	PA	PALERMO RECAPITO LA MALFA	2	
SICILIA	Sicilia	PA	PALERMO RECAPITO SPERONE	2	
SICILIA	Sicilia	RG	MODICA RECAPITO	1	
SICILIA	Sicilia	RG	RAGUSA RECAPITO ERCOLANO	1	
SICILIA	Sicilia	RG	VITTORIA RECAPITO	1	
SUD	Calabria	RC	BOVALINO MARINA	1	
SUD	Calabria	RC	LOCRI	1	
SUD	Calabria	RC	REGGIO CALABRIA RECAPITO NORD	1	
SUD	Calabria	RC	REGGIO CALABRIA RECAPITO SUD	1	
SUD	Campania	BN	BENEVENTO RECAPITO COLONNA	1	
SUD	Campania	NA	NAPOLI RECAPITO BARRA	1	
SUD	Campania	NA	NAPOLI RECAPITO MATTEOTTI	2	
SUD	Campania	NA	NAPOLI RECAPITO MERIDIONALE	2	
SUD	Campania	SA	BATTIPAGLIA RECAPITO	3	
SUD	Campania	SA	CAVA DEI TIRRENI RECAPITO	1	
SUD	Campania	SA	EBOLI	1	
SUD	Campania	SA	NOCERA SUPERIORE	2	
SUD	Campania	SA	SALERNO RECAPITO PARADISO	2	
SUD	Campania	SA	SCAFATI	3	
SUD	Puglia	BA	ACQUAVIVA DELLE FONTI	2	
SUD	Puglia	BA	BARI RECAPITO SAN PAOLO	1	
SUD	Puglia	BA	BITONTO RECAPITO	1	
SUD	Puglia	BA	CORATO	1	
SUD	Puglia	BA	MONOPOLI CENTRO	1	
SUD	Puglia	BA	PUTIGNANO	1	
SUD	Puglia	BA	TRIGGIANO	1	
SUD	Puglia	BT	ANDRIA RECAPITO	1	
SUD	Puglia	BT	BARLETTA RECAPITO	1	
SUD	Puglia	BT	CANOSA DI PUGLIA	1	
SUD	Puglia	BT	TRANI RECAPITO	1	

Posteitaliane

Deiana Spallone
Kellner

[Signature]

Di. Sub

[Handwritten marks]



POTENZIAMENTO LINEE BUSINESS (6/6)

DETTAGLIO 168 CD

MAL	Regione	Provincia	Ufficio	N. LB	44 R Modificati
SUD	Puglia	TA	GROTTAGLIE	1	
SUD	Puglia	TA	MANDURIA	1	
SUD	Puglia	TA	MARTINA FRANCA	1	
SUD	Puglia	TA	MASSAFRA	1	
SUD	Puglia	TA	TARANTO RECAPITO NORD	1	
SUD	Puglia	TA	TARANTO RECAPITO SUD	2	

[Handwritten signature]

Di Fek

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Verbale di Riunione 23 ottobre 2019 - Allegato 3

MODELLO ORGANIZZATIVO QUALITA' TERRITORIALE

D. Fu

ok

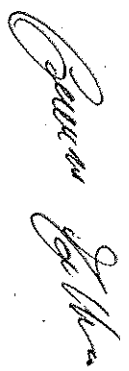
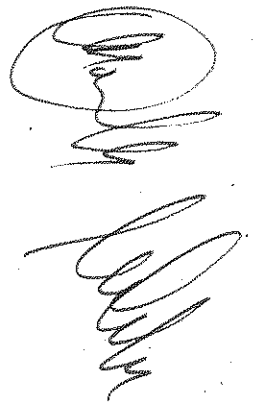
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

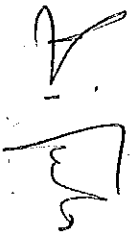
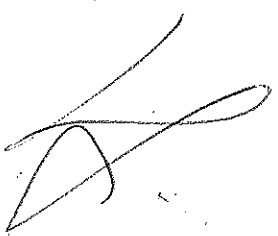
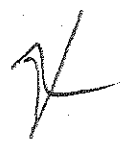
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



AGENDA

- Strategia della Qualità
- Ruolo dell'MQ nel percorso di Miglioramento Continuo
- Modello di gestione della qualità in Pool e focus attività MQ
- Esempio di applicazione



QUALITA' PCL - STRATEGIA

Le 5 Priorità

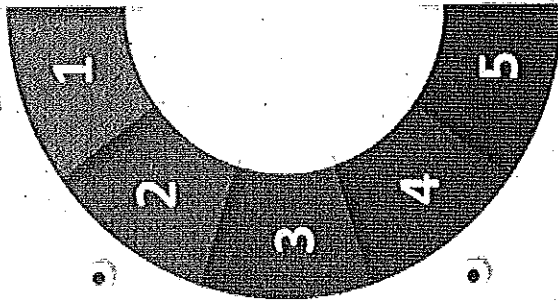
1. BUSINESS

2. CLIENTS

3. TRACKING

4. SEGMENTATION

5. PARCEL



- 1**
- Cruscotto rappresentativo del business (prodotti)
 - Verso il Daily reporting
 - Qualità come "link" fra mercato e fabbrica.

- 2**
- Monitoraggio costante dei Top Clients
 - Performance per HE-ME-LE
 - Qualità erogata vs Qualità percepita

- 3**
- Verso la tracciatura al 100%
 - Da Qualità statistica a deterministica
 - Value added services

- 4**
- Qualità per segmento di processo
 - Performance di rete e "pure last mile"
 - Focus sui Canali di accesso

- 5**
- Nuovo cruscotto Parcel
 - Definizione e misurazione dei principali KPI (SLA, FTDS)
 - Performance di Prodotto

Business orientation

Clients

Tracking

Segmentation

Parcels

Posteitaliane

Di Fabio

Agliano

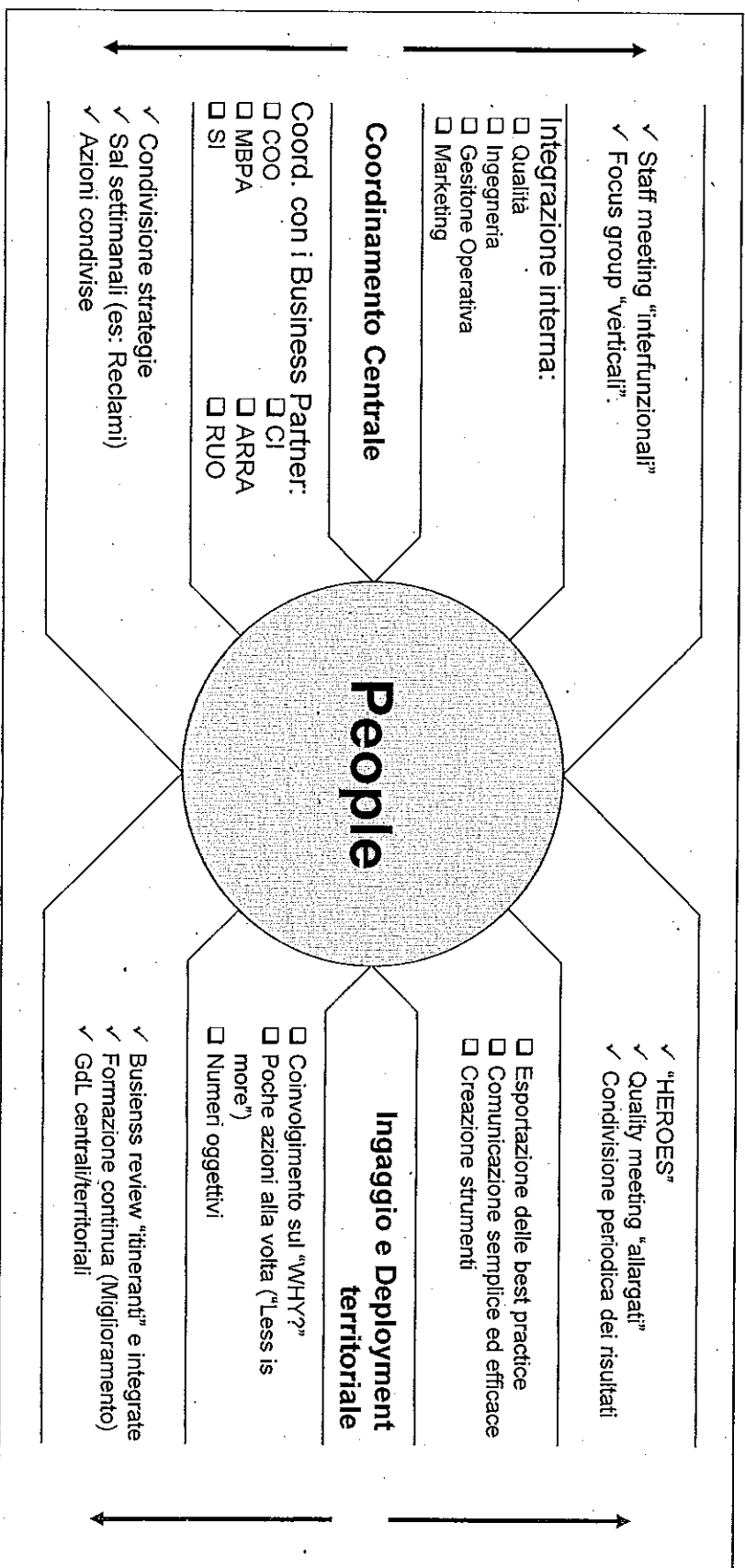
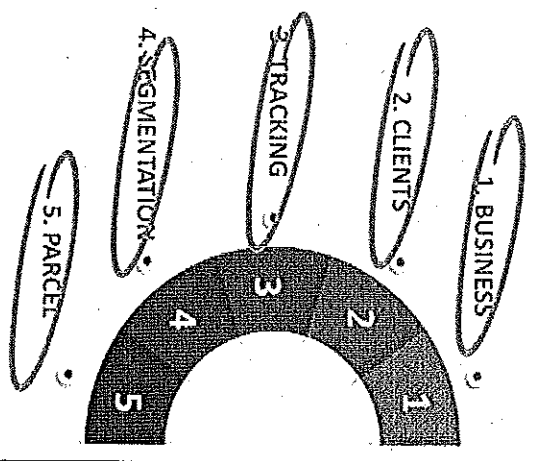
Carlo Galli

serre

QUALITA' PCL - STRATEGIA

[Handwritten signatures]

[Handwritten signatures]



Posteitaliane

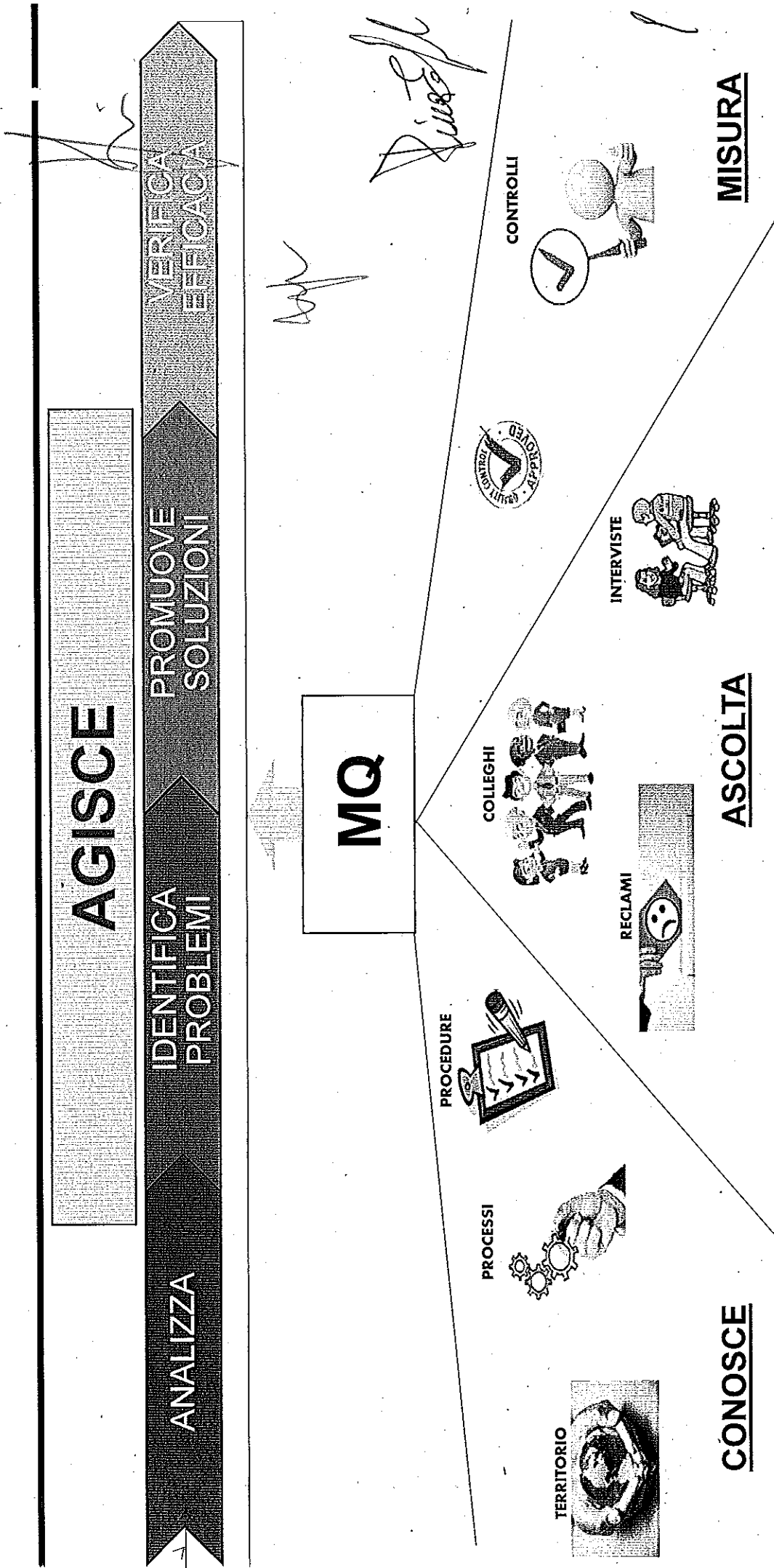
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

L RUOLO CHIAVE DELL'MQ NEL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

GESTIONE DELLA QUALITÀ IN POOL

MODELLO DI RIFERIMENTO

[Signature]

[Signature]

[Signature]

CD COMPLESSO	CD STANDARD
CD SUPERIORE	CD BASE
SPECIALISTA MQ	SPECIALISTA MQ «POOL»

ATTIVITÀ

- Eseguono tutte le attività di controllo qualità del CD di competenza
- Controlli procedurali
 - Controlli di I livello
 - Monitoraggi
 - Gestione Reclami
 - Piani di Miglioramento

- Eseguono tutte le attività di controllo qualità di più centri
- Controlli procedurali
 - Controlli di I livello
 - Monitoraggi
 - Gestione Reclami
 - Piani di Miglioramento

CRITERI DIMENSIONAMENTO

Risorsa dedicata per ogni CD

Identificazione del numero di MQ in base ad attività, numero articolazioni, numero CD, numero PDD.

DIPENDENZA GERARCHICA

QUALITÀ DI RAM

QUALITÀ DI RAM

L'implementazione degli MQ in Pool sarà attivata gradualmente partendo dal mese di Febbraio 2020 con un piano di Roll Out che prevede la completa implementazione entro il mese di Ottobre 2020.

Posteitaliane

[Signature]

[Signature]



FOCUS ATTIVITA' MQ IN POOL

Gli MQ che opereranno in Pool seguiranno la seguente organizzazione:

- Svolgimento delle attività di competenza su più centri con assegnazione su una unità produttiva di riferimento
- Le attività saranno modulate attraverso una ciclicità settimanale definita dalla RAM e su 3 orari di riferimento (2 mattutini e 1 pomeridiano)

MACRO ATTIVITA' MQ	Gestione attività nei giorni di assenza MQ sul Centro
Rilevazione e aggiornamento delle Carte di Controllo	Attività in carico Capisquadra / Direttore
Controlli di I livello e procedurali	I controlli saranno effettuati da MQ in base al piano di presidio del Centro di recapito elaborato dalla RAM
Gestione Reclami	A cura Responsabile CD / Capisquadra
Piani di miglioramento	Attività svolta da MQ anche in modalità decentrate

Posteitaliane

Di Felice

Stano

0-16
Giacca Fadda
Bellone

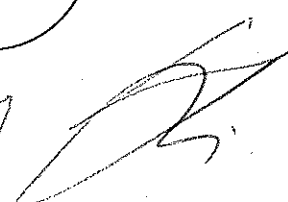
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

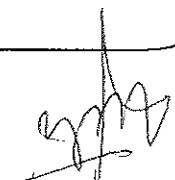
[Handwritten signature]



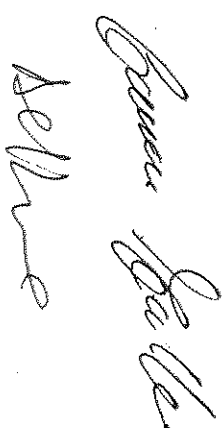
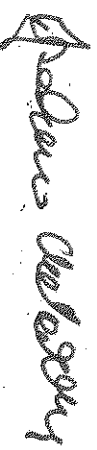
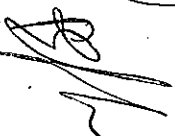


FOCUS PIANIFICAZIONE ATTIVITA' MQ

- L'attività degli MQ in Pool sarà pianificata dalle Qualità di RAM al fine di garantire mensilmente il presidio ciclico della qualità in tutti i centri assegnati.
 - L'attività sarà articolata per fasce orarie e per CD da presidiare
 - Le fasce orarie dovranno essere già attive nell'unità produttiva di riferimento
- 

La presenza degli MQ potrà essere articolata nell'arco del mese sulle seguenti fasce orarie:

- **M1:** fascia oraria mattutina per controlli in ingresso, puntualità, attività pre-gita
(orario apertura del Centro di Distribuzione)
 - **M2:** fascia oraria mattutina per controlli rientro PTL
(fascia differita Linee Business - 2 ore da ingresso PTL)
 - **P1:** fascia pomeridiana per controlli Linee Business
(coincidente con ingresso linee business pomeridiane)
- in funzione di straordinarie e specifiche necessità logistico/ produttive sarà possibile inserire controlli nella giornata di sabato
- 

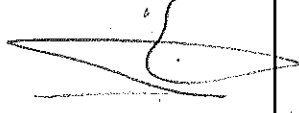
Posteitaliane

FOCUS ATTIVITA' QUALITA' DI RAM E MQ

**Attività
Qualità di
RAM**

- Pianificazione mensile/le presenze MQ sui Centri: sarà prodotto uno **Schema MQ Attività** che indica ad ogni MQ (stanziabile ed in pool) i servizi da garantire nel mese con indicazione di:
 - Numero di volte nel mese in cui deve essere svolta l'attività
 - Dove deve essere svolta l'attività
 - In che fascia oraria
- Coordinamento attività di monitoraggio e miglioramento dei centri
- Briefing periodici con gli Spec. MQ (Quality Meeting di RAM).

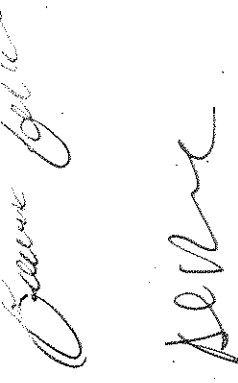
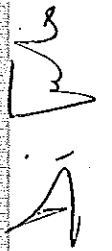


**Attività
di MQ di
pool**

- Esegue le attività previste
- Gli spostamenti pianificati avverranno in regime ordinario di trasferta secondo le policy vigenti
- Sostituzione altri MQ di RAM (sia fissi che in pool)



Posteitaliane

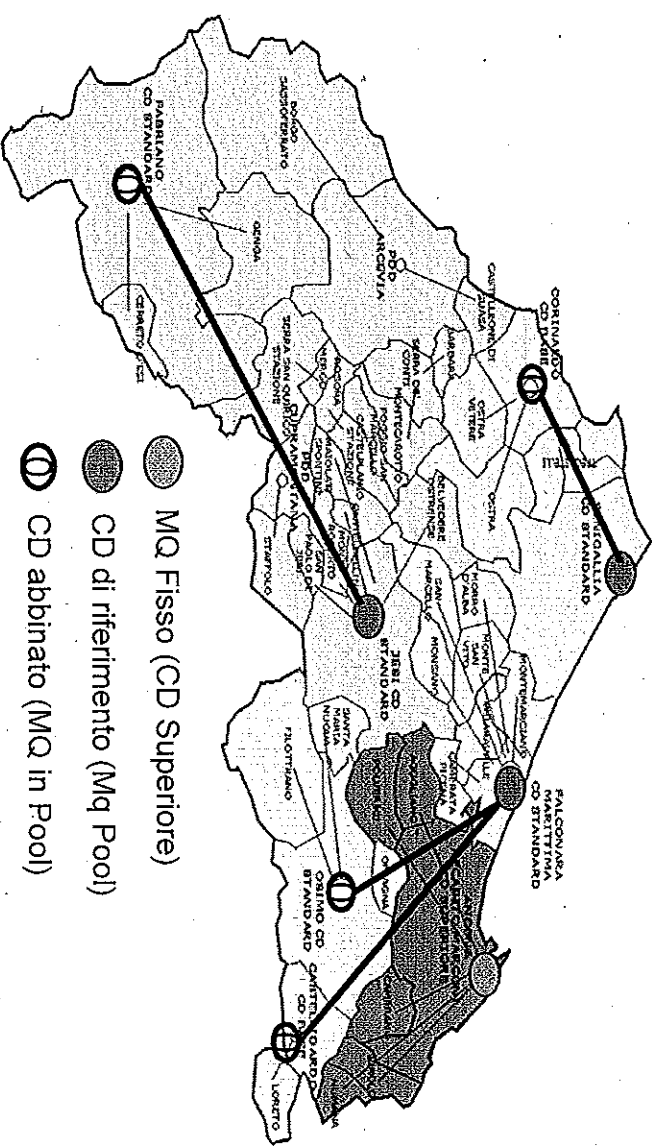


ESEMPIO OPERATIVO SU PROVINCIA DI ANCONA

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

MQ	TIPO MQ	DIPENDENZA	CENTRO DI RIFERIMENTO	TIPO CENTRO
ANCONA RECAPITO MARCONI	FISSO	Q RAM	ANCONA RECAPITO MARCONI	CD SUPERIORE
	FALCONARA MARITTIMA	POOL	FALCONARA MARITTIMA	CD STANDARD
JESI	POOL	Q RAM	CASTELFIDARDO	CD STANDARD
	POOL	Q RAM	FABRIANO	CD BASE
SENIGALLIA	POOL	Q RAM	JESI	CD STANDARD
	POOL	Q RAM	CORNALDO	CD STANDARD
			SENIGALLIA	CD BASE
				CD STANDARD



- MQ Fisso (CD Superiore)
- CD di riferimento (Mq Pool)
- CD abbinato (MQ in Pool)

Nella provincia di Ancona saranno presenti 4 MQ:

- 1 Fisso su Ancona Marconi recapito (CD Superiore)
- 3 MQ in Pool, dipendenti dalla Qualità di RAM che gestiranno gli alti centri

Posterialiane

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

PERCORSO DI IMPLEMENTAZIONE

L'implementazione degli MQ in Pool sarà attivata gradualmente partendo dal mese di Febbraio 2020 con un piano di Roll Out che prevede la completa implementazione del modello entro ottobre 2020.

FEB - MAR

25 Province

Regione	Prov	Regione	Prov
SICILIA	AG	VALLE A.	AO
MARCHE	AN	MARCHE	AP
CAMPANIA	BN	ABRUZZO	AQ
PUGLIA	BT	SARDEGNA	CA
TOSCANA	LI	TOSCANA	FI
LOMBARDIA	LO	MARCHE	FM
LOMBARDIA	MN	LAZIO	FR
TOSCANA	MS	TOSCANA	LU
ABRUZZO	PE	TOSCANA	PT
CALABRIA	RC	CAMPANIA	SA
LAZIO	RI	PUGLIA	TA
VENETO	VR	UMBRIA	TR
		VENETO	TV

GIU - LUG

19 Province

Regione	Prov	Regione	Prov
PIEMONTE	BI	FRIULI VG	PN
MOLISE	CB	TOSCANA	PO
LOMBARDIA	CO	EMILIA ROMA	RA
LOMBARDIA	CR	LOMBARDIA	SO
CALABRIA	CS	SICILIA	SR
SICILIA	EN	LIGURIA	SV
CALABRIA	KR	SICILIA	TP
LOMBARDIA	LC	PIEMONTE	VC
BASILICATA	MT	VENETO	VI
UMBRIA	PG		

APR - MAG

37 Province

Regione	Prov	Regione	Prov
PUGLIA	BA	PIEMONTE	AL
ABRUZZO	CH	PIEMONTE	AT
SICILIA	CL	LOMBARDIA	BG
TOSCANA	GR	VENETO	BL
LIGURIA	IM	TRENTINO AA	BZ
LOMBARDIA	MB	PIEMONTE	CN
MARCHE	MC	CALABRIA	CZ
SARDEGNA	NU	LAZIO	LT
SARDEGNA	OR	SICILIA	ME
TOSCANA	PI	PIEMONTE	NO
MARCHE	PU	EMILIA-ROMA	PC
SICILIA	RG	LOMBARDIA	PV
TOSCANA	SI	BASILICATA	PZ
LIGURIA	SP	EMILIA ROM	RE
SARDEGNA	SU	LAZIO	RM
		VENETO	RO
		SARDEGNA	SS
		ABRUZZO	TE
		TRENTINO AA	TN
		PIEMONTE	VB
		LAZIO	VT
		CALABRIA	VV

SET - OTT

24 Province

Regione	Prov	Regione	Prov
EMILIA ROM	MO	PUGLIA	LE
TOSCANA	AR	LOMBARDIA	MI
CAMPANIA	AV	CAMPANIA	NA
EMILIA ROM	BO	SICILIA	PA
PUGLIA	BR	VENETO	PD
LOMBARDIA	BS	EMILIA ROM	PR
CAMPANIA	CE	EMILIA ROM	RN
SICILIA	CT	PIEMONTE	TO
EMILIA ROM	FC	FRIULI VG	UD
EMILIA ROM	FE	LOMBARDIA	VA
PUGLIA	FG	VENETO	VE
LIGURIA	GE		
FRIULI VG	GO		

Posteitaliane

Di F...

Apaluno...

nk

Di F...

Di F...

Di F...

Di F...

James B. Mc

RECAPITO NELLA GIORNATA DI DOMENICA

Verbale di Riunione 23 ottobre 2019 - Allegato 4

In previsione dei volumi elevati dei pacchi

Amazon, per il mese di dicembre è previsto il

recapito anche nella giornata di domenica (date

evidenziate accanto).

dicembre 2019

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Di P...
Adm...
P...
P...

Posteitaliane

RECAPITO NELLA GIORNATA DI DOMENICA
CITTÀ INTERESSATE

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

	REGIONE	CITTA'
1	LIGURIA	GENOVA
2	PIEMONTE	TORINO
3	LOMBARDIA	MILANO
4	VENETO	PADOVA
5	VENETO	VERONA
6	EMILIA ROMAGNA	BOLOGNA
7	MARCHE	ANCONA
8	TOSCANA	FIRENZE
9	LAZIO	ROMA
10	SARDEGNA	CAGLIARI
11	ABRUZZO	PESCARA
12	PUGLIA	BARI
13	CALABRIA	LAMEZIA T.
14	CALABRIA	VIBO VALENTIA
15	SICILIA	CATANIA
16	SICILIA	PALERMO

Posteitaliane

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]