



Verbale di Accordo



In data 25 luglio 2013


tra Poste Italiane S.p.A.

e

RSU Direzione Generale Corporate e OO.SS. Territoriali

Premesso che:



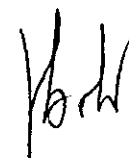

- 
- il CCNL prevede, all'art. 69, il Premio di Risultato quale retribuzione variabile correlata ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, di qualità e redditività aziendale, anche con riferimento alle previsioni di legge vigenti in materia di decontribuzione e defiscalizzazione;
 - l'Accordo del 12 giugno 2012 disciplina il Premio di Risultato per il periodo 1 gennaio 2011-31 dicembre 2013 per il personale dipendente di Poste Italiane, in coerenza con il citato art. 69 del CCNL;
 - con il successivo Accordo del 7 dicembre 2012 le Parti hanno integrato il verbale del 12 giugno 2012 ridefinendo, tra l'altro, gli importi unitari del Premio;
 - la richiamata disciplina del Premio di Risultato prevede che il 40% di tali importi unitari sia costituito dalla "quota regionale ambito organizzativo" e correlato al conseguimento di piani, progetti e/o programmi definiti in accordi da realizzarsi a livello territoriale per specifici ambiti organizzativi;

tutto ciò premesso, si conviene quanto segue.

La premessa costituisce parte integrante della presente intesa.

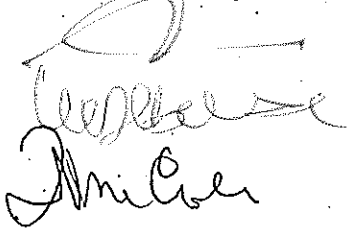
Con riferimento all'anno 2013, le Parti convengono di adottare per la "quota regionale ambito organizzativo" del Premio di Risultato gli indicatori e gli obiettivi individuati per settore, come riportati negli allegati alla presente intesa, che ne costituiscono parte integrante.


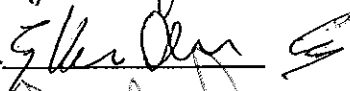
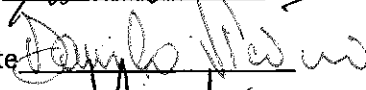
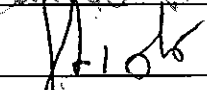


Nel richiamare integralmente i contenuti degli accordi nazionali sul Premio di Risultato citati in premessa, le Parti concordano di incontrarsi entro il mese di Ottobre 2013 per la necessaria verifica sull'andamento degli obiettivi definiti dal presente accordo.










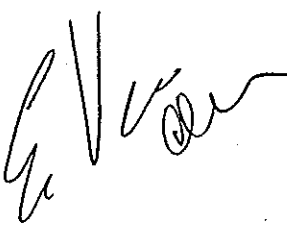
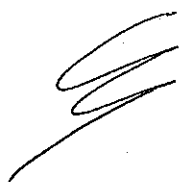


Ai sensi dell'art. 3 del Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 22 gennaio 2013 l'Azienda dichiara che le previsioni del presente accordo -coerenti a quanto sancito negli accordi nazionali in materia di Premio di Risultato del 12 giugno 2012 e del 7 dicembre 2012 - sono conformi alle disposizioni del DPCM in oggetto ai fini dell'applicazione del regime fiscale agevolato di cui all'art. 1 del citato provvedimento e che le erogazioni economiche corrisposte in esecuzione di tale accordo costituiscono retribuzione di produttività ai sensi dell'art. 2 del medesimo DPCM.

Poste Italiane S.p.A.


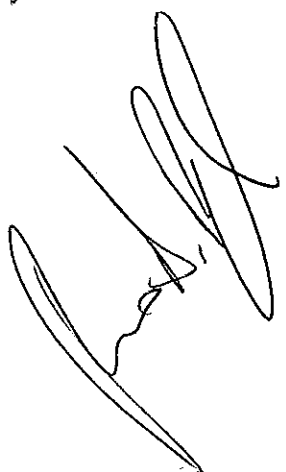



Giuseppe Amico


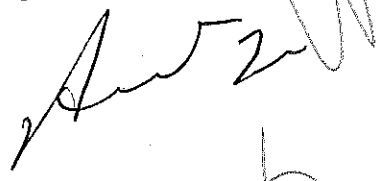
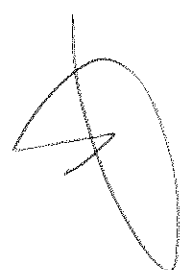

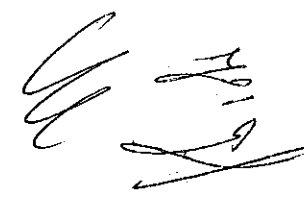
SLC CIGL 
SLP CISL 
UIL poste 
FAILP CISAL 
CONFSAL Com.ni 
UGL Com.ni 

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Qualità	Contenere il Tempo di Attesa annuo 2013	17 minuti	40%	Analisi Dati code
Operatività/Produttività	Tracciatura assegni: incremento % assegni tracciati da lettorino Vs totale assegni negoziati	91%	30%	MP/GO su Report Bancoposta
Operatività/Produttività	Carte Libretto Operative: Incremento n. carte libretto operative vs 2012	83%	30%	EDWAE report CLB002D

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Qualità	Conformità Operativa	Esito positivo audit interno in 80% dei siti TSC	20%	Controllo Interno
Qualità	Customer Satisfaction (Siti CC): media dei voti di soddisfazione espressi dal Cliente	voto 7,4	50%	Indagine Customer Satisfaction (Pianificazione Strategica)
Efficacia	One call solution (Siti CC): risoluzione dei casi al primo livello	90%	30%	Reportistica MP-SC

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Efficacia	Conformità Operativa: esito positivo	voto <=2	100%	Controllo Interno

The page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there is a large, stylized signature. On the right side, there are several smaller signatures and initials, some of which appear to be initials like 'M', 'R', and 'K'. The signatures are scattered across the page, with some overlapping the table area.

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Qualità nazionale	Prioritario Internazionale Inbound: misurare il tempo di transito del servizio end to end per ogni singolo oggetto di posta prioritaria estera inbound	95%	10%	IPC Reims Indicatore Composito
	Raccomandata: misurare la qualità end to end della Posta Registrata J+3 a livello nazionale attraverso il numero degli invii recapitati in J+3, rispetto al numero complessivo degli invii stessi	92,5%	20%	T&T
	Prioritario IZI: misurare il numero di giorni necessari per il recapito di una lettera o del numero di lettere recapitate entro il giorno lavorativo successivo a quello di spedizione (J+1)	89%	35%	IZI
	Posta Target: numero di invii recapitati entro lo standard J+5	85%	5%	Price Waterhouse
	Tracciatura grandi clienti: misurare la % di tracciatura di oggetti di posta inseriti in ingresso in tutti i centri di recapito caratterizzati dalla presenza di codice datamatrix sugli invii	80%	20%	TGC
Efficacia	Raccomandate inesitate: % di inesitate massimo nell'anno	16%	10%	SAP/T&T

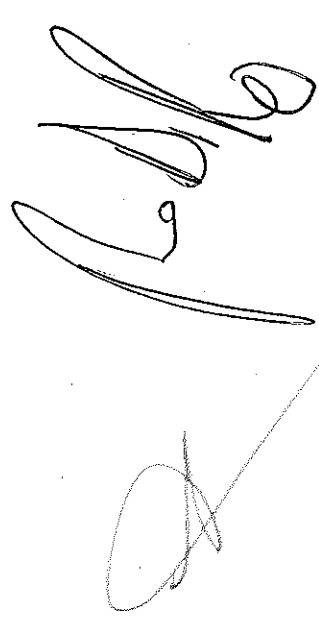
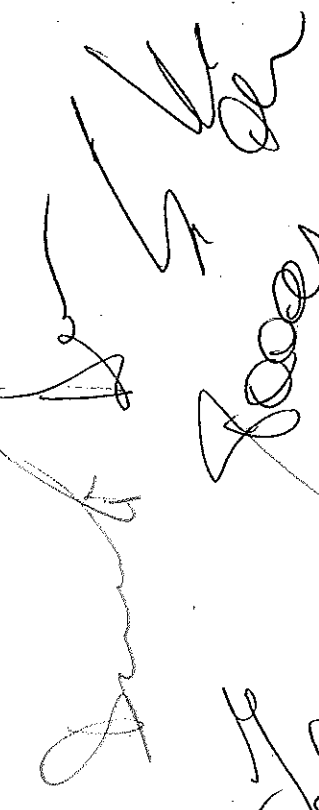
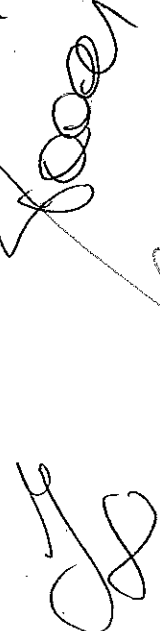
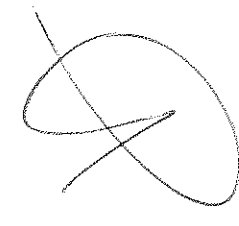

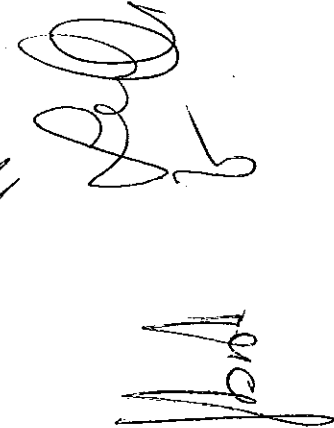
TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Livello di servizio	Diminuzione numero complessivo falsi allarmi	-4%	100%	Report Centrax

Handwritten signatures and initials are present around the table. On the left side, there is a large, stylized signature. On the right side, there are several smaller signatures and initials, including one that appears to be 'Pace' and another that looks like 'M. B.'.

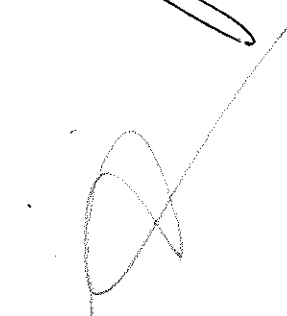

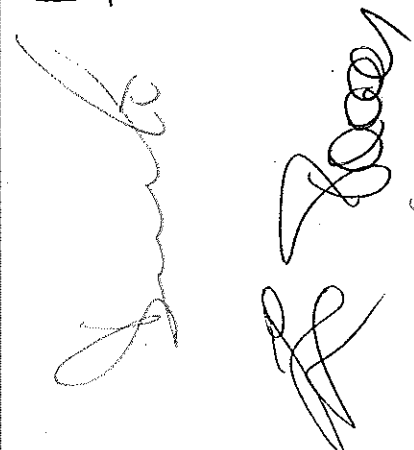
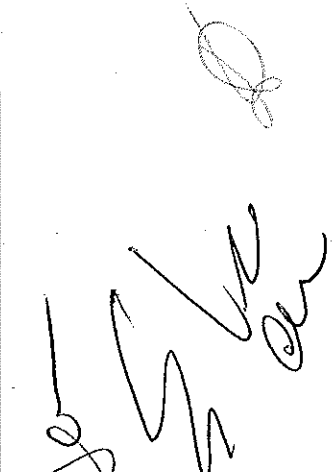

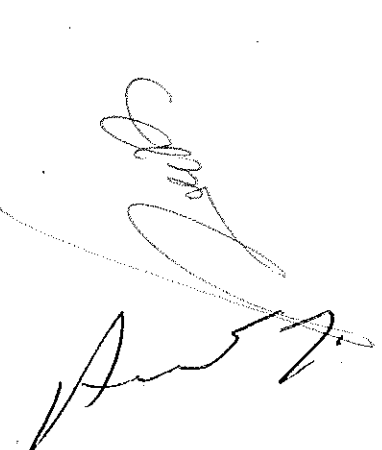
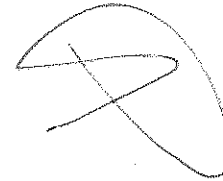

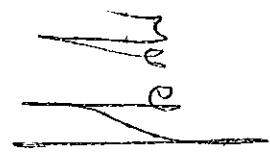
TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Livello di servizio	Diminuzione numero complessivo di chiamate verso FF.OO	-2%	100%	Report Centrax

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

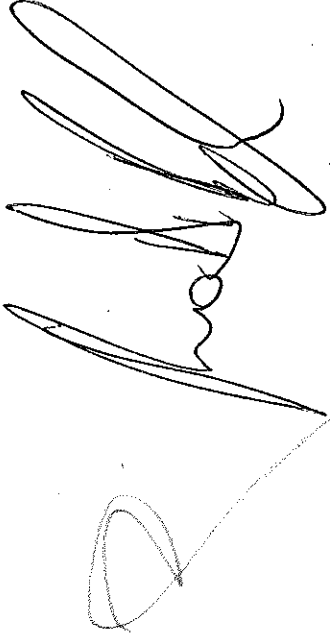
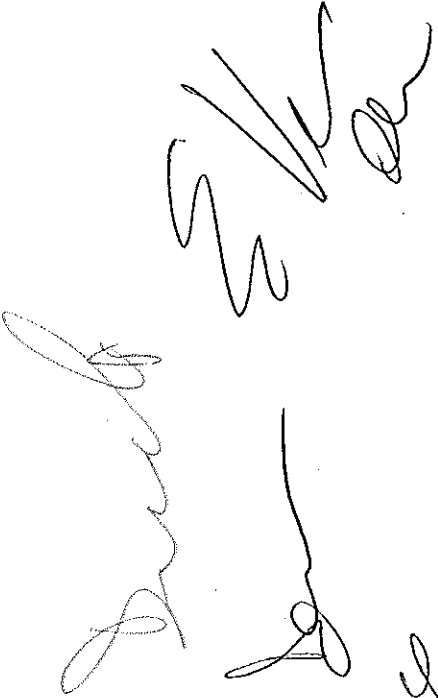
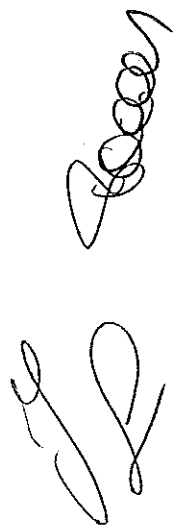

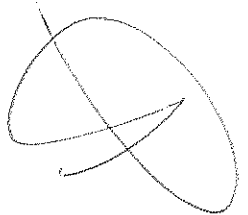

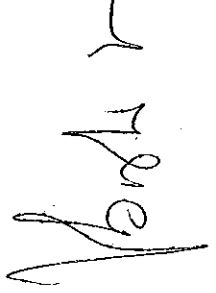
TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Efficienza-Qualità	Risoluzione problemi registrati sul sistema di Trouble Management - USPSD entro 3 gg dalla segnalazione	> 90%	25%	SDM
Efficienza-Qualità	Ricettività del SD (chiamate servite su chiamate arrivate)	> = 85%	25%	AVAYA
Efficienza-Qualità	Delivery KIT Terminale Portalettere Postino Telematico	> = 6500	15%	PPMS
Efficienza-Qualità	Migrazione postazioni di lavoro a Windows 7	> = 10000	15%	ITCA
Efficienza-Qualità	Disponibilità PDL UP	> 95%	20%	SDM

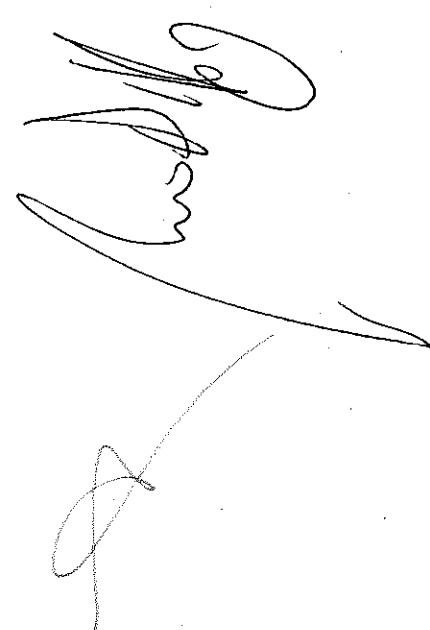
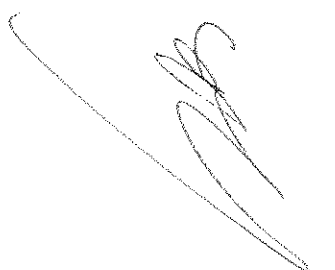
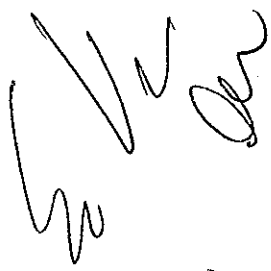



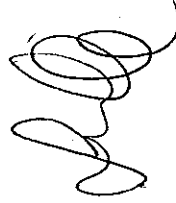

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Produttività	N° messaggi di impagato notificati entro i tempi previsti (2 gg)/N° totale messaggi notificati	99,35%	40%	Tecnologie dell'informazione
Produttività	N° assegni restituiti in stanza entro i tempi previsti (9 gg)/N° assegni da restituire	99,40%	40%	Tecnologie dell'informazione
Qualità	Rinnovo certificazioni ISO	100%	20%	rilascio certificato dalla società B.V.


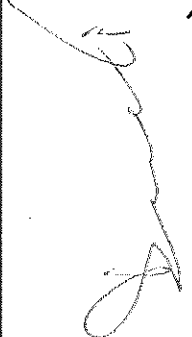
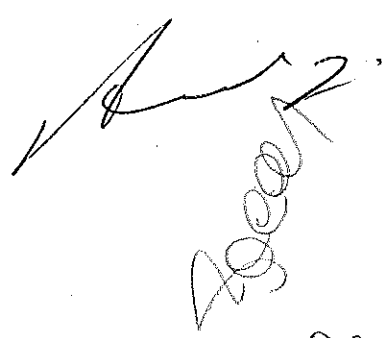


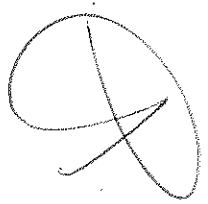
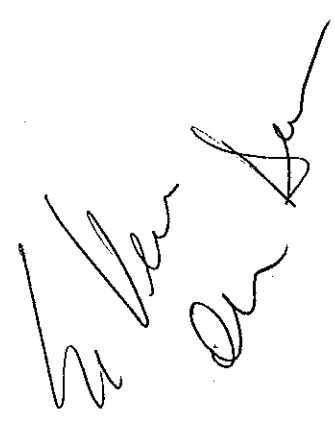

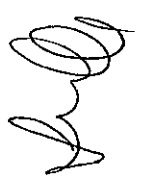
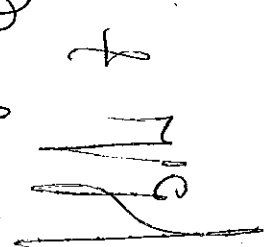
TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESATURA PROPOSTA	FONTE
Produttività	Ricavi negozio filatelico Roma	95%	100%	Ricavi: contabilità

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Efficienza	N° reclami risolti/Totale reclami creati	90%	50%	MySap
Efficienza	N° giorni per il completamento del processo di autorizzazione rimborsi	< 15 giorni solari medi	30%	MySap
Efficienza	N° reclami assicurati risolti/Totale reclami assicurati creati	90%	20%	MySap

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Efficienza	N° reclami risolti/Totale reclami creati	90%	50%	MySap
Efficienza	N° giorni per il completamento del processo di autorizzazione rimborsi	< 15 giorni solari medi	30%	MySap
Efficienza	N° reclami assicurati risolti/Totale reclami assicurati creati	90%	20%	MySap

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Produttività	Contratti stipulati (sia nuovi che rinnovi)	8%	100%	CRM

The page contains several handwritten signatures and initials in black ink. A prominent signature 'Freddi' is written vertically on the left side. Other signatures are scattered across the middle and right sections of the page, including some that appear to be initials or shorter names.

TIPOLOGIA OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TARGET 2013	PESO	FONTE
Qualità nazionale (SP)	Prioritario Internazionale inbound: misurare il tempo di transito del servizio end to end per ogni singolo oggetto di posta prioritaria estera inbound	95%	50%	IPC Reims Indicatore Composito
	Raccomandata: misurare la qualità end to end della Posta Registrata J+3 a livello nazionale attraverso il numero degli invii recapitati in J+3, rispetto al numero complessivo degli invii stessi	92,5%		T&T
	Prioritario IZI: misurare il numero di giorni necessari per il recapito di una lettera o del numero di lettere recapitate entro il giorno lavorativo successivo a quello di spedizione (J+1)	89%		IZI
Qualità erogata (MP)	Posta Target: numero di invii recapitati entro lo standard J+5	85%	50%	Price Waterhouse
	Media dei tempi di attesa mensili registrati dagli Uffici Postali	17 minuti		Analisi dati Code

[Handwritten signatures and notes in the right margin]

Handwritten signatures: *[Illegible]*, *[Illegible]*, *[Illegible]*, *[Illegible]*, *[Illegible]*

Handwritten notes: *[Illegible]*