

***CAPACI DI FARE PROPOSTE
CAPACI DI DARE RISPOSTE***

V Congresso Nazionale
SLP-CISL

Castellaneta Marina - Maggio 2009

**COMMISSIONE POLITICHE CONTRATTUALI
RELAZIONE INTRODUTTIVA**

Indice

- 1. Siamo qui per ribadire che nel mercato postale c'è un grande bisogno di sindacato.**
 - 1.1. Il sistema delle relazioni industriali va rivisto. Meno parole e più fatti concreti*
 - 1.2. Il ricorso costante a management esterno, il vertiginoso ritmo del turn over ai vertici, il continuo e stressante ridisegno organizzativo stanno causando distacco, insofferenza e crollo del senso di appartenenza*
 - 1.3. Bisogna valorizzare la pazienza e la dedizione di migliaia di lavoratori e lavoratrici, che hanno trasformato un pesante carrozzone nell'azienda leader del settore postale.*
- 2. Il nuovo mercato postale richiede soluzioni e risposte innovative**
- 3. Poste Italiane non ha un progetto di impresa.**
- 4. Per far crescere la cultura d'impresa bisogna aumentare il peso della bilateralità**
- 5. La nostra Agenda 2009-2012**
- 6. Gli Uffici Postali e la Sportelleria**
 - 6.1. Un capitolo a parte riguarda la sicurezza, la salute e le condizioni di lavorabilità negli uffici Postali, sia nel front office sia nel back office.*
 - 6.2. Lo Staff e i Servizi Commerciali*
 - 6.3. I "Centri Servizi" – (Centri Contabili-SIN-ELI-CSA-Contact Center-TSC, etc)*
 - 6.4. Le Aziende del Gruppo*
 - 6.5. Sistemi Incentivanti e Budget*
 - 6.6. I Quadri ed il loro contributo*
 - 6.7. La questione della conoscenza e della formazione continua*
 - 6.8. Decentramento e Deleghe al Territorio*
 - 6.9. Occorre una svolta rapida e decisa.*
- 7. Recapito e Servizi Postali**
 - 7.1. La sequenza della corrispondenza, dalla buca iniziale al destinatario finale*
 - 7.2. la riorganizzazione dei centri di rete è stata condotta senza visione di insieme*
 - 7.3. il sistema dei trasporti: carenze e squilibri, tante reti e poca efficienza*
 - 7.4. il mix tra esternalizzazione e internalizzazione non funziona*
 - 7.5. una soluzione tecnologica innovativa per garantire il servizio universale a tutti*
 - 7.6. la liberalizzazione e le asimmetrie fra concorrenti si risolvono con nuove regole e con il contratto di settore*
- 8. Come guardiamo al momento congressuale**



SLP CISL

1. Siamo qui per ribadire che nel mercato postale c'è un grande bisogno di sindacato.

Se guardiamo la storia aziendale degli ultimi dodici anni, vediamo che il mondo postale ha attraversato diverse e profonde fasi di trasformazione.

Nella prima fase, tra il 1997 ed il 2000, la priorità da affrontare, per tutti i soggetti coinvolti (decisori politici, il sindacato, il mondo dell'economia, i territori e la cittadinanza, gli stessi operatori postali) era costituita dal passaggio dal sistema pubblico alla dimensione privata e di mercato, che poneva interrogativi nuovi e richiedeva risposte di tipo originale.

La seconda fase, tra il 2001 ed il 2007, ha spostato l'attenzione sul modello di business e sul conseguente modello organizzativo,

in vista della liberalizzazione attesa per il 2011.

Oggi, che siamo a metà strada fra il ridisegno funzionale e la liberalizzazione del mercato postale, in una fase critica ben descritta nella relazione introduttiva del Segretario Generale, dobbiamo dichiarare la nostra preoccupazione per lo stato delle cose in Azienda.

I tre maggiori motivi di preoccupazione li possiamo riassumere così:

1. c'è un problema di definizione delle regole e di rispetto degli accordi; in poche parole, si tratta di ridisegnare il manuale delle relazioni industriali;
2. lo scollamento tra il management, la cerniera dei Quadri e le funzioni operative sta diventando un vero ostacolo al funzionamento dell'azienda e causa un diffuso stato di sofferenza, di cui sono vittime le risorse dell'Azienda, in particolare quelle pregiate;
3. in Azienda serpeggia un diffuso stato di sfiducia nel futuro.

Il benessere e lo stato di salute dell'azienda è, prima di tutto, un *nostro* problema, nostro e della nostra gente.

Ogni decisione, ogni azione che decideremo di intraprendere ha le sue radici nella chiara percezione di questa fortissima responsabilità.

1.1. Il sistema delle relazioni industriali va rivisto. Meno parole e più fatti concreti

L'altro tema caldo sono. In questi ultimi anni sullo spinoso tema delle relazioni industriali abbiamo compiuto grandi passi in avanti. Se ci guardiamo attorno per vedere cosa succede in altri settori, tanto nel mondo privato quanto nel mondo pubblico possiamo dire, non senza una punta di orgoglio, che Poste Italiane è la grande azienda in cui si sviluppa il miglior sistema di contrattazione.

Però ci sono ancora due aspetti che vanno risolti, per non vanificare lo sforzo di sindacati e della parte migliore dell'Azienda.

Il primo riguarda il fatto che gli accordi raggiunti al centro non sono esigibili nei territori. E' come se lo spirito di dialogo che ha animato le parti nella sottoscrizione degli accordi stessi esaurisse la sua spinta e non riuscisse a toccare l'intero copro aziendale.

Dirigenti periferici timorosi di sbagliare, scarsa potestà decisionale, direttive rigide, burocratizzazione crescente vanificano i nostri sforzi di costruire un sistema affidabile, trasparente e condiviso di relazioni industriali.

Il secondo aspetto riguarda l'assenza pressoché totale delle relazioni industriali di secondo livello. Il nostro contratto è considerato tra i più innovativi, ma molte parti rimangono prive di applicabilità, perché in azienda non c'è una corrispondente politica di decentramento né di delega federalista.

1.2. Il ricorso costante a management esterno, il vertiginoso ritmo del turn over ai vertici, il continuo e stressante ridisegno organizzativo stanno causando distacco, insofferenza e crollo del senso di appartenenza, sposizionamenti.

Cresce, in azienda, la distanza tra il management, ed il grande corpo dei lavoratori e delle lavoratrici.

Le condizioni reali che ci vengono riportate da tutti i territori parlano di:

caos organizzativo, disservizi, conflittualità crescente, sfilacciamento nei processi decisionali, volumi in picchiata e sotto l'aspetto occupazionale e professionale centinaia di Quadri sposizionati.

Il management con il quale facciamo i conti ogni giorno sembra interessato solo ad usare l'azienda come un ascensore verso lidi più gratificanti (e magari più remunerativi).

Se questi manager affetti da nomadismo capissero davvero in quale azienda sono stati chiamati ad operare, se invece di tagliare risorse e cucire etichette a caso negli organigrammi avessero realizzato con coscienza la metà di quello che i lavoratori e le lavoratrici di PI avevano indicato da tempo, oggi non saremmo a questo punto.

Il distacco tra chi "passa" e chi "resta" è divenuto insopportabile e paralizzante. E, tanto per essere chiari, noi siamo da sempre dalla parte di chi resta. Perché noi per primi siamo qui da sempre, per fare ogni giorno il nostro lavoro.

1.3. Bisogna valorizzare la pazienza e la dedizione di migliaia di lavoratori e lavoratrici, che hanno trasformato un pesante carrozzone nell'azienda leader del settore postale.

Dieci anni fa, da una parte c'era una florida compagnia di bandiera, citata spesso come modello di gestione moderna e dall'altra un polveroso carrozzone, pieno di francobolli spiegazzati e di barattoletti di colla.

Oggi, da una parte c'è una società ibrida condannata al nanismo, che ha prodotto una seconda società piena di debiti che pagheremo tutti noi.

Dall'altra, c'è una delle più forti aziende postali d'Europa, che non riesce ancora ad esprimere il potenziale di sviluppo che contiene, ma che ha superato la prova dell'uscita dalle garanzie pubbliche, entrando nel mercato postale da protagonista.

Abbiamo appena vissuto con grande apprensione la vicenda dell'Alitalia, un altro pezzo di logistica nazionale che se ne va a causa di una politica miope ed incompetente, di manager irresponsabili e super pagati, capaci solo di andare, con allegra spensieratezza, verso un disastro annunciato.

Questo è un film che non vogliamo rivedere a casa nostra.

Per evitare ogni pericolo, a tutti si chiede un impegno rinnovato, forte e convinto, per mettere in comune competenze tecniche e sensibilità politica, secondo i valori della partecipazione e della solidarietà, perché il nostro lavoro deve essere orientato costantemente dalla bussola dei valori fondanti dell'organizzazione e della Confederazione nella quale ci riconosciamo.

Per evitare ogni pericolo dobbiamo imparare a **declinare il secondo livello di contrattazione**, riscrivendo ruoli e titolarità di centro e territori. I problemi nascono e si risolvono sempre più nel luogo di lavoro e nel territorio. Con questa logica abbiamo voluto e definito il nuovo Premio di Risultato.

2. Il nuovo mercato postale richiede soluzioni e risposte innovative

Abbiamo dimostrato chiaramente, in questi quattro anni, che le nuove condizioni di lavoro e di contesto economico richiedono soluzioni nuove, coraggiose, avanzate.

Quando abbiamo accettato di contrattare la flessibilità, sapevamo che non significava rinunciare alle tutele, né abbandonare il tradizionale ruolo rivendicativo del Sindacato. Molti nostri colleghi sindacalisti allora ci accusavano di cedimento, di stravolgimento delle tradizioni sindacali. Per noi quella scelta significava, al contrario, adeguare la nostra azione alle condizioni oggettive di lavoro di quelli che rappresentiamo. Significava, anche, non cedere di un millimetro sulla necessità di fare chiarezza sui percorsi di carriera e sulla trasparenza dei criteri di valutazione, due grandi e importanti "traguardi di tappa" che abbiamo conseguito con gli ultimi rinnovi contrattuali e che dobbiamo sviluppare ancora più a fondo.

3. Poste Italiane non ha un progetto di impresa.

Poste Italiane SpA, fino a pochi anni fa presentava un bilancio sconcertante. Da sette anni consecutivi, invece, presenta un bilancio con degli utili. E' una condizione positiva, ma non priva di ombre. Tutte le proposte organizzative di parte aziendale, presentate con nomi fantasiosi e accattivanti, portano sempre lo stesso significato: la riduzione delle risorse disponibili.

E' un caso che nel piano industriale non compaia mai la parola "sviluppo" e che si faccia, invece, riferimento costante alla *manca di ricavi* e, naturalmente, all'*appesantimento del costo del lavoro*?

Manca una strategia imprenditoriale chiara e di un progetto d'impresa coerente, credibile, fattibile, condiviso.

Mancano le soluzioni culturali, organizzative, tecnologiche indispensabili per presidiare il mercato, creare nuove opportunità, arricchire l'offerta di prodotti e di servizi, garantire lavoro, occupazione, futuro?

I lavoratori postali ne hanno abbastanza di mode e invenzioni che non portano da nessuna parte, ne hanno abbastanza del pendolo tra centralismo esasperato e territorializzazione incoerente e dispersiva.

Noi siamo convinti che la partecipazione aumenta il valore del lavoro, quindi crediamo che si debbano perseguire le soluzioni che favoriscono il protagonismo e la progettualità dei territori, all'interno di un quadro strategico unitario.

Questo significa dare ampia autonomia alle Filiali, significa rivedere i rapporti che, da gerarchici, dovrebbero diventare cooperativi, coesi, coerenti.

4. Per far crescere la cultura d'impresa bisogna aumentare il peso della bilateralità

L'Azienda gestisce le risorse umane in modo contraddittorio. Da un lato propone **nuove figure professionali**, ad esempio quella dei **venditori** e degli **specialisti della sicurezza**, figure che diventano importanti nel garantire economicità di gestione agli uffici territoriali. Dall'altro non spiega come si reperiscono e si formano queste risorse.

La necessità di tenere sotto osservazione le trasformazioni tecnologiche e di rimettere mano ai processi di produzione ed ai fattori organizzativi che li governano non può essere compito del solo sindacato.

Serve un tavolo di concertazione, che noi individuiamo senza dubbi nell'Ente Bilaterale. Serve anche un investimento convinto verso la formazione, che non è mai stata una strategia primaria per l'azienda.

Senza formazione non si raggiungono obiettivi di produttività all'altezza della situazione.

5. La nostra Agenda 2009-2012

Abbiamo questi **punti-chiave da mettere subito in agenda:**

- Uffici postali e sportelleria,

- Decentramento e deleghe al territorio,
- Sistemi incentivanti e budget,
- Quadri,
- Formazione e riqualificazione,
- Centri servizi,
- Aziende del Gruppo,
- Rinnovo del CCNL parte economica in scadenza 31/12/2009,
- Rinnovo del CCNL parte normativa in scadenza 31/12/2010.

La cornice dell'Agenda è costituita dall'obiettivo del contratto di settore.

I capitoli 6 e 7 di questo documento sono interamente dedicati all'analisi puntuale dei problemi e delle questioni aperte che riguardano i nostri colleghi e le colleghe di Poste Italiane e delle altre Aziende del Gruppo.

Le note che proponiamo ai Delegati come materia di discussione costituiscono la base per la preparazione delle nostre prossime iniziative sindacali e sono state raccolte e coordinate durante la fase dei congressi territoriali.

Le questioni che abbiamo indicato possono diventare tavoli negoziali o vertenze durissime. Ai decisori la scelta della strada da percorrere. Noi siamo pronti per ogni evenienza.

6. Gli Uffici Postali e la Sportelleria

L'esperienza ci ha dimostrato che le perplessità che nutrivamo sulle politiche del personale messe in atto dall'Azienda erano fondate.

Senza il contributo decisivo del sindacato, non si costruisce il modello organizzativo, non si arriva a determinare quanto e quale personale sia necessario alla produzione.

Per dare il nostro contributo vogliamo che si stabiliscano regole chiare e trasparenti, condivise e partecipate.

Non si possono valutare produttività, redditività, efficacia, efficienza e ogni altro indicatore, se non si parte dalle reali condizioni quotidiane di lavoro in termini di strumenti, tecnologie, formazione, informazione, salute e sicurezza, qualità delle relazioni industriali, qualità del management, qualità delle relazioni gerarchiche e funzionali, ecc. ecc..

Il nostro obiettivo è quello di avere UP dimensionati rispetto al mercato nel quale sono inseriti ed al quale debbono rispondere.

6.1. Un capitolo a parte riguarda la sicurezza, la salute e le condizioni di lavorabilità negli uffici Postali, sia nel front office sia nel back office.

Noi vogliamo che l'Azienda si impegni a fare tutto ciò che serve per rendere l'ufficio Postale più adeguato alla mission cui è deputato ed a migliorare il rapporto con il cliente-utente,

garantendo il massimo livello possibile di salute e sicurezza per i lavoratori postali attraverso la verifica del **rischio stress-lavoro** correlato per tutti i lavoratori a contatto con il pubblico.

Per noi questo si traduce in **ruolo ad alta definizione per gli RLS** e per gli organismi paritetici, **pause, sorveglianza sanitaria** e corrette postazioni di lavoro per tutti i videoterminalisti, tutele dagli **atti criminosi**.

Si traduce anche in mezzi idonei e personalizzati per i portalettere, migliori e più salubri ambienti di lavoro nel settore della **logistica**.

6.2. Lo Staff e i Servizi Commerciali

Il mondo dello staff ha subito in questi anni una profonda riorganizzazione, accompagnata da contrazione del personale e mobilità disordinata dallo staff verso la produzione. Chiediamo all'Azienda di garantire chiarezza e trasparenza nelle scelte che opera, anche attraverso confronti di merito con gli organismi sindacali. Chiediamo che si creino opportunità di contrattare e ridefinire i propri percorsi formativi e di carriera, anche attraverso riconversioni verso nuove figure professionali.

Allo stesso modo i Servizi Commerciali, ormai strumento fondamentale per aumentare i ricavi aziendali, non hanno mai potuto discutere e condividere un progetto specifico che garantisse un'adeguata definizione dei percorsi formativi, dei requisiti e dei contenuti professionali.

6.3. I "Centri Servizi" – (Centri Contabili-SIN-ELI-CSA-Contact Center-TSC, etc)

Anche nel settore dei c.d. Centri Servizi ci troviamo a misurarci con un segmento in continua trasformazione ed ad alta redditività.

Il collegamento di questi centri con le attività di Bancoposta, di back-office, di post vendita e di contatto e assistenza e, quindi con l'evoluzione del settore, richiedono una particolare attenzione che, partendo dall'analisi dei processi, ne descriva attività, competenze richieste e sviluppo occupazionale.

E' necessario fare chiarezza sul futuro di queste strutture, ponendo fine alle voci allarmistiche di imminenti ridimensionamenti dei centri, che portano fra i lavoratori preoccupazione ed incertezza sul futuro.

6.4. Le Aziende del Gruppo

Una parte importante dell'impegno dell'SLP-Cisl di questo quadriennio è stata rivolta all'esigibilità del contratto nei confronti dei circa 1.500 lavoratori delle Aziende del Gruppo, sebbene già il CCNL sigliato l'11 luglio 2003 estendesse i contenuti alle Aziende del Gruppo Poste.

Occorre quindi poter ragionare, anche per le Aziende del Gruppo, in merito al loro posizionamento strategico e di come queste, attraverso la definizione delle aree di affari, la

riorganizzazione interna e l'adeguamento delle condizioni di lavoro, possano continuare ad offrire un contributo importante alla società capogruppo.

In particolare, riteniamo che il nostro impegno debba concentrarsi sui processi di armonizzazione ed omogeneizzazione del quadro contrattuale di Gruppo, entrando nel merito dei percorsi formativi e di carriera, delle figure professionali e dell'organizzazione del lavoro.

6.5. Sistemi Incentivanti e Budget.

Quello che accade in questi giorni sul sistema incentivante rafforza la convinzione del sindacato sull'imprescindibile bisogno di regole certe.

Cambiare i parametri del raggiungimento degli obiettivi del premio incentivante, a poche ore dalla scadenza del primo quadrimestre 2009, è apparso, a tutti gli interessati, una grossa beffa o, peggio, un tentativo tardivo e truffaldino di non pagare il giusto impegno dei lavoratori.

Sarebbe bastato specificare all'inizio del quadrimestre, che la domiciliazione delle utenze sui rapporti continuativi andava considerata al netto e non al lordo del periodo. Bastava solo questo: regole del gioco scritte a monte, condividendole possibilmente con il sindacato.

Per favorire il conseguimento del budget e presidiare il portafoglio prodotti oggi l'Azienda parla di:

- focalizzazione sui prodotti che richiedono maggiore impegno commerciale;
- comprensibilità e gestibilità attraverso un meccanismo lineare di valorizzazione di tutti i premi tramite punteggi;
- trasparenza nella determinazione del sistema di calcolo e assegnazione dei premi;
- differenziazione degli strumenti di incentivazione per ruoli e compiti della filiera commerciale.

A questo punto riteniamo doveroso che il prossimo passo sia quello di impegnare l'Azienda in un Tavolo Negoziale dedicato, superando l'attuale, inspiegabile atteggiamento arbitrario e discriminatorio aziendale.

6.6. I Quadri ed il loro contributo

SLP si trova oggi nella condizione di riscuotere gli interessi dell'investimento fatto negli anni passati. A bisogni di tutela e di rappresentanza diversi tra loro e talvolta all'apparenza inconciliabili, si risponde con strumenti di tutela e di rappresentanza diversificati, mirati, specifici in un quadro valoriale fortemente unitario. Su queste basi sono nati e si sono sviluppati i Coordinamenti dei Quadri, le RSU specifiche, il percorso congressuale dedicato a queste figure. Si tratta di una scelta giusta, da riconfermare, perché non separa i Quadri dal corpo dell'azienda, ma ne definisce con chiarezza i confini.

Questo atteggiamento coerente di ascolto, disponibilità ed ospitalità ha consentito al Sindacato di dialogare con i Quadri in tutti i passaggi societari, in tutte le fasi della riorganizzazione e

della ristrutturazione culturale ed organizzativa, ed ha avuto il merito di contrastare la politica di “adescamento” messa in atto dal management, che ha sempre considerato il Quadro come il prodotto del suo allevamento, lontano da ogni logica di rappresentanza collettiva.

Lo stato d'animo del Quadro oggi è segnato da un senso di insicurezza, di frustrazione e di insoddisfazione, ma anche dall'attesa e dalla speranza, spesso celata, che l'azione del sindacato riesca a modificare l'attuale situazione, attraverso l'apertura di un specifico tavolo negoziale.

Siamo in attesa, inoltre, dei risultati della nuova ricerca, sulle priorità di ogni famiglia professionale, da noi commissionata che presenteremo all'Assemblea Nazionale dei Quadri prevista a Frascati il 1° Luglio p.v.

Il nostro obiettivo, oggi, è quello di integrare la cultura professionale del Quadro con la cultura solidaristica, protagonista e partecipativa del nostro sindacato, rompendo lo schema classico che vede il Quadro opposto ai lavoratori che dipendono da lui, e pienamente succube della dirigenza che lo gestisce.

Protagonismo e partecipazione comportano la rivendicazione di un diverso ruolo del Quadro nel rapporto gerarchico. Vogliamo che i Quadri possano finalmente avere **un momento di confronto nel merito** sugli obiettivi e sugli strumenti per raggiungerli, invece di subire i budget loro assegnati, sostituendo alla subalternità la fattiva collaborazione di cui sono capaci.

Protagonismo e partecipazione solidaristica significano anche:

- rispetto dell'orario settimanale,
- equa richiesta economica;
- tutele per i rischi professionali;
- certezza e trasparenza del percorso di carriera;
- formazione mirata e selettiva, orientata a migliorare le capacità, le competenze e l'impiegabilità del Quadro sul mercato del lavoro.

SLP riconferma in pieno il ruolo del Coordinamento Quadri, che deve essere rafforzato all'interno degli organismi tradizionali (territoriali-regionali e nazionali).

Pensiamo, inoltre, che il Coordinamento debba sfruttare in pieno e al meglio le risorse sindacali che gli vengono attribuite a livello regionale, per una più incisiva presenza ed azione negli uffici e sul territorio e nella gestione decentrata della contrattazione prevista dal CCNL.

In un contesto più articolato, le esperienze di categorie industriali ove è maggiormente sviluppata la cultura della rappresentanza e della tutela delle alte professionalità, potrebbero divenire lo strumento di ulteriore crescita dei Quadri postali.

6.7. La Questione della conoscenza e della formazione continua

Terminata la discussa fase sperimentale durata due anni, l'e-learning (apprendimento a distanza), dopo un accordo quadro negoziato con il sindacato, potrebbe diventare servizio

strutturale, integrato con il sistema aziendale di sviluppo delle risorse umane in grado di misurarne i benefici e le applicazioni.

Deve velocizzarsi, quindi il processo di consolidamento delle infrastrutture, allo scopo di poter pensare all'e-learning come un servizio completo, diffuso e fruibile all'interno dell'orario di lavoro.

Dovrà perciò aumentare la presenza territoriale capillare delle strutture di erogazione dei corsi, dovrà migliorare la fruibilità del servizio, integrandolo con il Portale Intranet e creando interfacce dedicate per gli operatori e per le diverse tipologie di utenza.

Se l'aspettativa aziendale è quella di conseguire benefici in termini di riduzione dei costi, la nostra è quella di migliorare la qualità delle condizioni lavorative, riducendo per tutti gli operatori il carico e l'intensità del lavoro stesso. Così facendo, si migliorerà il benessere dei lavoratori e la qualità del servizio prestato alla clientela.

A tal proposito è necessario riavviare in tempi rapidi un processo di rilevazioni tramite questionari, da compilare anche on line e attraverso interviste approfondite, verso ruoli e aree delle quali si vogliono identificare i fabbisogni formativi e di competenze.

Nell'attuale fase di trasformazione dell'Azienda non ci sentiamo di escluderne a priori nessuna, ma segnaliamo il settore Commerciale, il settore della Sicurezza, il settore del post-vendita e dell'assistenza al cliente interno ed esterno, il settore dei Centri Servizi come prime aree da interessare nella ricerca, per verificare eventuali gap di competenza per profilo e/o per area professionale.

6.8. Decentramento e Deleghe al Territorio

L'organizzazione territoriale attuale nel corso di questi ultimi anni ha rafforzato oltremodo le funzioni e le responsabilità del livello Centrale e quelle di Country mediante l'introduzione di figure specialistiche, ha accentrato alcune attività su un minore numero di punti fisici creando una maggiore standardizzazione, pensando che questo avrebbe prodotto maggiore efficienza operativa (TSC, Punti Amministrativi, Centri Contabili/Competence Center, etc).

I risultati non sono stati quelli attesi: sono aumentate il palleggio di responsabilità, il rinvio generalizzato ed il rimando a livello centrale, il tutto a scapito di un progressivo depauperamento della funzione di "governo" del territorio, generando problemi di mobilità e di riconversione del personale in particolare quello delle alte professionalità.

6.9. Occorre una svolta rapida e decisa.

E' nostra convinzione che l'Azienda debba velocemente presentare un nuovo modello organizzativo, che permetta il reale presidio del territorio sia per quanto concerne l'ambito gestionale, sia per quello commerciale.

Il modello dovrà consentire di ridurre al minimo le attuali dipendenze gerarchiche del territorio, ricercando l'efficienza con la riduzione degli sprechi e delle sovrapposizioni.

Si dovrà prevedere, quindi, un rafforzamento delle funzioni di governo sul territorio attraverso il pieno coinvolgimento delle risorse impegnate.

Il decentramento necessario che noi chiediamo faciliterà la possibilità di:

- seguire l'evoluzione del mercato e le esigenze dei clienti nel rispetto dei tempi prefissati,
- orientare e motivare il "gruppo" attraverso il coinvolgimento reale e sviluppo concreto delle risorse,
- perseguire, sul campo, il miglioramento continuo dei processi di innovazione dei prodotti, nei servizi, nei processi di lavoro,
- garantire una migliore e più tempestiva attenzione ai problemi della sicurezza, dell'assistenza tecnica e della logistica,

e ci permetterà, quindi, di decentrare concretamente sul territorio contenuti importanti della contrattazione quali:

- il salario variabile legato alla produttività (quota regionale del Premio di Risultato)
- la mobilità del personale,
- la responsabilizzazione dei budget,
- la gestione delle risorse,
- l'ottimizzazione degli orari di lavoro,
- la valorizzazione delle risorse,
- il riconoscimento economico alle migliori performance.

7. Recapito e Servizi Postali

La questione della riorganizzazione del recapito e dei servizi postali è stata quella che, nell'ultimo quadriennio, ha visto il confronto più lungo in assoluto, fra le varie questioni dibattute.

Nonostante il lungo confronto ed i molti accordi sottoscritti, le condizioni attuali del recapito non sono affatto soddisfacenti, in riferimento tanto alla qualità del servizio, quanto alle condizioni generali di lavoro degli addetti ed anche per le prospettive aziendali di tenuta del mercato in vista della prossima liberalizzazione.

E' ineludibile riaffrontare la questione del recapito, perché le condizioni attuali del servizio ci fanno seriamente temere che, al momento della liberalizzazione, i contraccolpi in azienda saranno notevoli. La mancanza di capacità competitiva aziendale sia sul versante tariffe sia sul versante qualità complessiva, potrà farci perdere significative quote di mercato a favore della concorrenza.

7.1. la sequenza della corrispondenza, dalla buca iniziale al destinatario finale

L'analisi della performance del servizio, per ricercare gli interventi più idonei per costituire un assetto idoneo a reggere il mercato liberalizzato, non può fermarsi all'ultimo miglio, ossia al lavoro del portalelettere. Una lettera deve fare molta strada prima di arrivare nelle mani del portalelettere e, spesso, è proprio durante quel percorso che la qualità del servizio crolla.

In quel percorso la sequenza prevede: l'accettazione e raccolta, il trasporto con la rete di base e di bacino, lo smistamento in partenza, l'ulteriore trasporto attraverso la rete primaria, lo smistamento in arrivo, il trasporto in arrivo attraverso la rete di base e di bacino, il recapito attraverso i portalelettere.

Ad ogni tappa, le criticità che si possono manifestare sono molte, impedendo il raggiungimento degli standard di qualità previsti.

Queste criticità sono tanto più difficili da superare, quanto più è breve il termine di consegna dell'oggetto da consegnare.

Nel 2006 è stata fatta la scelta di trasformare in prioritario tutta la posta retail (con la vuotatura cassette e la maggior parte della corrispondenza relativa a macchine affrancatrici e conti di credito). Quell'operazione mascherava un aumento generalizzato delle tariffe. Il risultato ad oggi ci dice che, su un volume totale di 9.977.406 pezzi di corriere ordinario, si spostarono sul prioritario 3.650.000 di pezzi, che andarono ad aggiungersi al prioritario preesistente, corrispondente a 1.962.535 pezzi, per un totale di 5.618.630 di pezzi.

Il prioritario ha uno standard di qualità di J+1, ossia deve essere consegnato al destinatario il giorno dopo la consegna all'ufficio di partenza (la levata dalle cassette di impostazione, per quelle imbucate).

Per ottenere quel risultato, bisognava ampliare ed anticipare tutta la fase di smistamento CRA e, per farlo, occorreva naturalmente modificare tutte le fasi precedenti del processo.

Si anticipò la raccolta di circa due ore. Pertanto il processo, che prima iniziava intorno alle 14.00, venne ridisegnato con inizio alle ore 12.00.

L'ora di levata dalla maggior parte delle cassette di impostazione fu indicata tra le 10.00 e le 12.00, a seconda della perifericità geografica. All'interno dei grandi centri urbani, ovviamente, erano previste ulteriori levate.

Questa scelta creò un primo elemento di criticità: molte cassette nei centri meno grandi sono vuotate dai portalelettere, che portano il prodotto in ufficio alla fine della gita, in linea di massima fra le 13.00 e le 14.00. Altrove accade che, in alcuni centri minori, la partenza del corriere dall'ufficio avviene prima di quell'ora. Ne consegue che il prodotto, in alcune aree, fallisce in partenza l'obiettivo di qualità nella consegna.

Ovviamente, il disservizio è mascherato dall'assenza del dato certo, essendo impossibile, allo stato attuale, certificare il momento in cui è stata imbucata la lettera.

La raccolta attraverso la rete di base e la rete di bacino inizia intorno alle ore 12.00 e prosegue fino alle 18.30 circa. Anche in questo processo, quindi, c'è uno scalino anticipato di circa due ore (precedentemente proseguiva fino alle 20.30 circa).

Intorno alle ore 14.00 comincia lo smistamento in CRP (ripartizione corriere in partenza) del corriere giunto nel centro con le prime corse ed il processo continua fino alle 20.30 circa.

In linea di massima, il 60% del corriere raccolto va fuori bacino (il bacino territoriale è quello afferente il CMP di riferimento, che può coincidere o meno con la regione o parte di essa, ma può anche servire pezzi di regioni diverse); il restante 40% circa, invece, riguarda invii che devono essere consegnati all'interno del bacino stesso.

Questo significa che ogni programma di smistamento in CRP impostato sulle SIACS (le macchine che smistano la corrispondenza ordinaria normalizzata) e sulle altre macchine nei centri, deve comprendere anche una parte in CRA (ripartizione corriere in arrivo), ossia di smistamento *all'interno del proprio bacino*.

La macchina, però, non riesce a leggere tutto il corriere; una parte ha l'indirizzo che non può essere percepito dal lettore della macchina e pertanto va alla video codifica. Un'altra parte, per motivi vari, viene scartata dalla macchina e va alla ripartizione manuale.

Nei CMP dove la percentuale di scarti è molto alta, vi sono problemi di ripartizione manuale per insufficiente numero degli addetti, visto che il dimensionamento residuo dei ripartitori, oggi è fatto sulla base della percentuale teorica degli scarti della macchina, che è inferiore a quella che si verifica nella realtà.

Ogni macchina ha un certo numero di uscite per la corrispondenza. Questo numero limita anche la possibilità di ripartire la posta nei centri più grandi per zona di recapito (la cosiddetta *finalizzazione al portalettere*).

L'Azienda, nei vari tavoli di confronto, ha sempre affermato che il processo di smistamento del corriere per zona di recapito (finalizzazione al portalettere), anziché per ufficio, era in fase molto avanzata. In realtà, questa possibilità oggi esiste solo per i grandi centri, mentre continua ad esserci la necessità della ripartizione fra zone all'interno di tutti gli altri uffici.

Dato che però il sistema è pensato con la possibilità di smistamento per zone di recapito, in molti uffici di recapito non vi è il personale addetto alla ripartizione, che viene svolta dagli stessi portalettere durante la fase di messa in gita della propria zona.

Possiamo dire, pertanto, che pur in presenza di un numero complessivo di personale che può essere considerato eccedente, abbiamo situazioni di carenza proprio nei punti in cui, invece, quel personale risulterebbe necessario.

7.2. la riorganizzazione dei centri di rete è stata condotta senza visione di insieme

Uno degli elementi che ha determinato l'applicazione impropria di personale è stata la vicenda della riorganizzazione dei centri di rete.

Il modello precedente era composto da CMP posti in tutte le regioni e da CPO posti in ogni provincia. La fase di accentuazione della meccanizzazione ha portato alla creazione di una rete di 60 centri: 23 CMP (di cui 9 complessi e 14 semplici) e 37 CPO, questi ultimi prevalentemente destinati alla lavorazione del prioritario. Tutti gli altri centri sono spariti o

sono stati trasformati in CLR (centro logistica recapito). L'Azienda ha di recente presentato un progetto che fa sparire anche i CLR e fa confluire la gran parte delle funzioni residue nei coesistenti CPD (centri primari di distribuzione), che assumerebbero la definizione di CDM (centro di distribuzione master).

Noi abbiamo chiarito al tavolo negoziale che non siamo disponibili ad un confronto sui centri marginali (i CLR), ma vogliamo un confronto a tutto campo su tutta la rete dei centri, per un'analisi complessiva che definisca un piano preciso dei processi svolti e delle relative modalità, delle risorse che si impiegano e dei relativi criteri di determinazione delle quantità e delle dislocazioni ed applicazioni.

Senza una visione di insieme, sarà comunque impossibile ridisegnare un servizio efficace ed efficiente.

Molto personale è variamente inidoneo al servizio e, quindi, non utilizzabile pienamente in molte funzioni essenziali. Ne deriva che all'eccedenza dei numeri corrisponde, in molte realtà, una carenza di personale proprio nei posti in cui serve.

In poche parole: la ripartizione in arrivo presenta condizioni molto diversificate su tutto il territorio, con una serie di criticità determinate dalle difficoltà appena illustrate.

7.3. il sistema dei trasporti: carenze e squilibri, tante reti e poca efficienza

Contestualmente alla ristrutturazione dei centri, ci sono state importanti modifiche al sistema dei trasporti.

Inizialmente, con la creazione del prioritario, l'Azienda cercò di utilizzare i mezzi più veloci in circolazione e ci fu la fase di innamoramento con il trasporto aereo, che sembrava dovesse trovare spazi sempre maggiori.

Poi ci fu l'impatto con la dura realtà: i costi del trasporto aereo erano crescenti (a causa del prezzo del carburante) e venivano giustificati solo a fronte di determinati livelli di saturazione e di tipologia di prodotto.

Si arrivò, per fasi successive, alla situazione attuale: la rete primaria nazionale, che assicura i collegamenti fra tutti i bacini del paese (i bacini afferenti i CMP) è svolta, per quel che riguarda la rete J+1, attraverso il SAN (servizio aeroportuale notturno) e attraverso una rete stradale assicurata in massima parte con i mezzi della PIT (TIR ed altre tipologie). La rete J+3 è servita con la rete stradale dedicata.

Attraverso la rete aerea J+1 (SAN) si trasporta la posta prioritaria, la posta raccomandata retail e la posta assicurata. La rete stradale J+1 trasporta gli stessi prodotti. La rete stradale J+3 trasporta posta massiva, posta commerciale, posta raccomandata dei grandi clienti.

Esiste poi una rete, chiamata week end, che trasporta tutti gli effetti il sabato e la domenica.

L'hub principale della rete SAN è a Brescia Montichiari.

La rete J+1 deve consentire l'arrivo nei centri di recapito il giorno dopo la consegna dell'oggetto agli uffici (o il suo inserimento nelle cassette di impostazione), in fascia A (dalle ore 5 alle ore 6,30) o B (dalle ore 7,30 alle ore 8,30), per la consegna ai portalettere.

E' ovvio che un qualsiasi agente atmosferico avverso può determinare il blocco del sistema, dato che i tempi sono veramente stretti: se la nebbia impedisce il decollo o l'atterraggio a Fiumicino o a Brescia (caso tutt'altro che raro), si blocca tutto il sistema e per quel giorno l'obiettivo di qualità è perso.

Per limitare queste criticità occorrerebbe portare a j+2 l'attuale prioritario e lasciare la tempistica J+1 ad un sorta di "prioritario urgente" con una tariffa superiore, che però potrà essere assicurato solo nei grandi centri, magari in cassette dedicate. Si tratterebbe, ovviamente, di cassette che assicurano una levata coerente con la organizzazione dedicata all'obiettivo J+1.

Il primo pezzo di confronto, antecedente alla fase di recapito vera e propria, riguarda quindi le risorse complessivamente a disposizione per tutta la fase della lavorazione interna, la loro collocazione (e la quantità di personale variamente inidoneo presente), la loro congruità rispetto alle varie fasi di lavorazione del corriere, in considerazione delle reali necessità ancora esistenti di lavorazione manuale, anche in correlazione alle percentuali di scarto di prodotto da parte delle macchine.

E' venuto il momento del confronto a tutto campo su queste questioni, per giungere all'applicazione ottimale del personale esistente rispetto alle reali esigenze del servizio.

Questo, probabilmente, consentirà di recuperare risorse che mancano nei centri di recapito che ne hanno invece necessità, perché si trovano a svolgere funzioni di ripartizione ed altre attività correlate.

7.4. il mix tra esternalizzazione e internalizzazione non funziona

Ed arriviamo finalmente all'ultimo miglio, ossia al recapito vero e proprio.

Gli interventi svolti e le successive modifiche sono noti a tutti.

L'elemento principale di difficoltà è senz'altro la composizione del mix fra servizi esternalizzati ed internalizzati: i vari interventi hanno completamente squilibrato le condizioni alla base dell'accordo del 2006: facemmo l'accordo su un certo tipo e quantità di prodotto e su quello tarammo le zone, dopo è cominciato il balletto delle esternalizzazioni e delle internalizzazioni, che ha creato criticità tremende soprattutto nelle grandi aree metropolitane, con una taratura zone che non coincide più realmente con quantità e tipologia di prodotto.

A mero titolo di esempio, in una delle realtà metropolitane più importanti nei momenti di arrivo di grosse quantità di raccomandate si provvede ad emettere l'avviso di giacenza senza neanche tentare un solo recapito. Inoltre, non viene svolto il T&T (tracciatura delle raccomandate) nel centro di meccanizzazione, ma solo nella fase finale della consegna, in modo che, se si tratta di raccomandate in outsourcing, si va spesso a modificare in aumento le quantità oggetto dell'appalto.

Occorre rianalizzare l'organizzazione in atto, confrontarla con le precedenti, verificare i singoli segmenti di processo e vedere quali di essi, nel cambiamento, hanno fatto riscontrare miglioramenti o peggioramenti e, quindi, intervenire mettendo in piedi un sistema che mantenga, per ogni segmento, le modalità che hanno dato le migliori performance, adattando il tutto alle attuali quantità e composizione del corriere lavorato.

Si devono poi analizzare le altre fasi di criticità.

Da parte del personale proviene una lamentela abbastanza diffusa sui mezzi a disposizione: il 125 piaggio, che è il mezzo principale a disposizione, ha portato ad un aumento degli infortuni, perché di guida più complessa rispetto ai mezzi di cilindrata minore, che viaggiavano anche in condizione di carico minore.

La fotografia dei mezzi utilizzati sulle zone di recapito oggi è la seguente:

1.608 panda 4x4

9.375 panda

27.050 motomezzi

368 mezzo proprio

1.200 biciclette

332 zone a piedi.

Come si vede, il piaggio 125 fa la parte del leone.

Noi chiederemo una più ampia diversificazione dei mezzi utilizzati con l'utilizzo, nei grandi centri, dei quadricicli elettrici.

L'altra questione di criticità nel settore riguarda le risorse a disposizione, in molte realtà insufficienti a far fronte alle esigenze del servizio.

In base agli accordi sottoscritti, l'azienda dovrebbe assicurare la copertura del servizio nella maniera seguente (riporto lo stralcio dell'accordo del 15 settembre 2006):

3.1 le esigenze di carattere strutturale, pari ad una copertura per provincia minima del 110% ed una massima del 114% (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, contratti di inserimento ed apprendisti);

3.2 le esigenze connesse alla copertura delle ferie estive e delle lunghe assenze (a partire da 20 giorni) certificate come tali sin dall'inizio, qualora non possano essere soddisfatte attraverso il ricorso al personale strutturale, saranno coperte attraverso il ricorso a personale flessibile. Per i primi tre giorni delle lunghe assenze la prestazione può essere garantita anche attraverso le soluzioni individuate al punto successivo;

3.3 le esigenze connesse alla copertura di altre assenze saranno garantite attraverso le soluzioni di seguito individuate:

3.3 a) in caso di assenza di un portalettere operante nell'ambito di un'Area Territoriale la prestazione lavorativa relativa alla zona assegnata al portalettere assente viene garantita attraverso il ricorso al personale di scorta appartenente alla medesima squadra e, in subordine, ove presente, al personale di scorta assegnato all'Ufficio sede del Centro di Distribuzione e utilizzato all'interno del relativo territorio di competenza;

3.3 b) nell'ipotesi ulteriore di indisponibilità di tutto il personale di scorta la prestazione di lavoro relativa alla zona rimasta scoperta sarà garantita dal portalettere assegnato alla c.d. "zona baricentrica" e tutti i portalettere in quell'area territoriale saranno chiamati a garantire, unitamente all'attività della zona ordinariamente a loro assegnata, la prestazione relativa alla frazione di competenza della "zona baricentrica" attraverso il meccanismo della flessibilità operativa;

3.3 c) qualora in un'area territoriale non sia possibile il ricorso alla flessibilità operativa la copertura della zona scoperta sarà garantita attraverso lo spostamento del portalettere titolare della "zona baricentrica" di una delle aree territoriali limitrofe. Le modalità e le casistiche di attuazione di tale meccanismo dovranno essere definite attraverso un confronto a livello regionale, da concludersi entro il 15 novembre 2006.

Qualora non si dovesse giungere alla sottoscrizione delle predette intese, le Parti convengono che la materia sarà definita con un confronto a livello nazionale da ultimarsi entro il 15 dicembre 2006.

Il sistema sopra evidenziato in realtà non ha dato i frutti sperati per una serie di motivi:

- La sostituzione delle lunghe assenze non avviene perché, comunque, esse diventano tali per una somma di certificati successivi (sono rari i casi di malattie con immediata prognosi superiore ai 20 giorni);
- L'Azienda non ha rispettato le percentuali di copertura con personale a tempo indeterminato;
- La percentuale di assenza media risulta abbastanza elevata;
- La flessibilità operativa viene utilizzata, oltre le motivazioni dell'accordo, per far fronte a tutte le assenze che non vengono sostituite negli altri modi indicati nell'accordo, creando molto malcontento fra il personale;
- Anche in presenza di zone scoperte, molti capi proseguono con una politica di "ferie d'ufficio" per il raggiungimento del budget ferie loro assegnato, peggiorando la qualità del servizio; il sabato sta diventando, in molti centri di recapito, il giorno delle ferie di ufficio e della posta giacente;
- E' evidente che il costo complessivo del personale nel settore è elevato, per tutte le questioni sopra evidenziate, ma gli interventi di "risparmio" che l'azienda pone in essere peggiorano sia le condizioni del personale sia la qualità del servizio, perciò è necessaria un'inversione di tendenza.

Occorre ricontrattare una modalità condivisa di copertura del servizio, perché quella attuata oggi non è più quella dell'accordo a suo tempo sottoscritto.

Un altro appunto riguarda le politiche tariffarie, capita oggi che concorrenti ci portano via commesse giocando su tariffe più basse (alle quali si affianca una qualità notevolmente più bassa di quella di Poste spa).

Da un punto di vista industriale e commerciale è incontrovertibile che la tariffa da richiedere per un servizio debba essere diretta conseguenza dei costi che si sostengono per lo svolgimento del servizio stesso.

C'è comunque da considerare che i nostri costi di recapito sono abbastanza costanti, a prescindere dai volumi lavorati, perché la rete, essendo universale, opera tutti i giorni su tutto il territorio. Pertanto, laddove la concorrenza è più aggressiva sui costi, si dovrebbe tenere conto di questa caratteristica nella identificazione della tariffa da offrire ai grandi clienti, anche per periodi circoscritti, per rispondere alle strategie di dumping.

7.5. una soluzione tecnologica innovativa per garantire il servizio universale a tutti

L'ultima questione riguarda la separazione definitiva del recapito dalla divisione mercato privati (uffici postali), associata all'impossibilità di un totale accentramento di tutti i portalettere in centri di recapito, sia per gli eccessivi investimenti immobiliari richiesti, sia per il dilatarsi delle distanze di raccordo.

Oggi, nelle realtà geografiche minori, abbiamo una gestione in perdita sia del servizio di recapito sia del servizio offerto dalle rete mercato.

In queste realtà si dovrebbe forse cancellare questa separazione totale ed immaginare, invece, un'offerta integrata che abbatta i costi, anche in considerazione delle notevoli possibilità oggi disponibili grazie allo sviluppo delle reti hard e wireless e della telefonia mobile. Il "postino telematico", in quelle realtà, potrebbe diventare anche un "ufficio telematico itinerante", proattivo anche nell'acquisizione di servizi e risparmio.

Questi, a nostro parere, sono i filoni verso cui muoversi e su queste linee noi solleciteremo il confronto con l'azienda.

7.6. la liberalizzazione e le asimmetrie fra concorrenti si risolvono con nuove regole e con il contratto di settore

Ci sono poi, rispetto al problema liberalizzazione del mercato e al contratto di programma in essere, alcune questioni che non sono legate all'organizzazione del lavoro e sono, in massima parte, esterne all'azienda, ma di fondamentale importanza.

Poste Italiane spa svolge attualmente il servizio postale universale in base al contratto di programma stipulato con il Ministero dello Sviluppo Economico.

Il servizio postale universale, ai sensi dell'articolo 3 del D.Lgs. 261 del 1999, comprendeva la raccolta, il trasporto, lo smistamento e il recapito degli invii postali fino a 2 kg, ivi compresi gli invii raccomandati ed assicurati, e dei pacchi fino a 20 kg.

Le successive liberalizzazioni del settore hanno limitato la riserva a favore di Poste esclusivamente per:

- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e il recapito degli invii postali entro il limite di peso di 50 grammi (tale limite decade se il prezzo è pari o superiore a 1,50 euro);
- indipendentemente dai limiti di peso e prezzo, gli invii raccomandati attinenti alle procedure giudiziarie e alle procedure relative all'attività della pubblica amministrazione.

Attualmente, Poste Italiane svolge il servizio utilizzando non solo aziende del gruppo, ma anche agenzie di recapito private.

Questo tipo di collaborazione avrebbe dovuto cessare nel 2006, ma i risvolti sociali di cessazione degli appalti in quel settore portarono Poste spa e le agenzie di recapito private a sottoscrivere, il giorno 11/12/2007, un memorandum unitamente al Ministero della Comunicazione. In quel documento Poste spa si impegnò a proseguire ad appaltare servizi alle agenzie private sino al 31 dicembre 2010, per un valore nel triennio di ulteriori 168 milioni di euro.

Nel memorandum venne eliminato ogni vincolo di non concorrenzialità, pertanto le aziende private coinvolte negli appalti sono partner del gruppo poste per i servizi appaltati, ma svolgono contestualmente altri servizi in concorrenza con Poste.

La prima considerazione da fare è che la concorrenza nel settore non avviene sulla qualità, ma sull'abbattimento dei costi, attuato utilizzando forme di lavoro atipico: tempi determinati,

cooperative create ad hoc, contratti leonini e giù nella scala del peggio, fino ad impiegare in maniera anche significativa il lavoro nero.

Ci sono numerosi articoli di giornale che hanno contestato il livello di qualità di una delle maggiori agenzie private che operano nel settore.

Questo, ovviamente, crea a noi come sindacato enormi problemi per quel che riguarda la tutela dei lavoratori coinvolti.

Contestualmente, non determina condizioni di adeguata qualità del servizio, a cui invece la collettività avrebbe diritto.

Questo ci pone di fronte a due esigenze, una normativa ed una contrattuale.

- Sul piano normativo ci deve essere un intervento nel settore che imponga a tutti i soggetti che vi operano livelli adeguati di qualità e livelli minimi garantiti nel trattamento economico-normativo degli addetti. Ad esempio in Germania, per evitare il proliferare della concorrenza basata sul dumping sociale, è stato introdotto un salario minimo garantito, che ha messo fuori mercato le imprese che non avevano requisiti di solidità ed affidabilità;
- Sul piano contrattuale bisogna arrivare ad un contratto di settore che scriva regole uguali per tutti, in maniera tale che la concorrenza nel settore sia riferita a più alti livelli di qualità ed alla fornitura di servizi a valore aggiunto e non solo ad una politica aggressiva sui costi, che abbassa la qualità dei servizi svolti e diminuisce le tutele del lavoro.

L'altra questione riguarda la completa liberalizzazione del mercato postale alla scadenza del 1 gennaio 2011.

Il mercato si apparentemente si apre, ma il servizio universale resta, in quanto diritto dei cittadini e pertanto il legislatore dovrà attivarsi, in tempi brevi, coinvolgendo le parti sociali interessate, per scrivere le nuove norme che regoleranno la erogazione del servizio universale ed anche le modalità del suo finanziamento, visto che oggi, in realtà, i rimborsi dello Stato arrivano in misura inferiore ai costi vivi del servizio, ed arrivano anche con notevole ritardo.

Le nuove norme ed i nuovi vincoli per tutti gli operatori del settore dovranno assicurare che il servizio postale rimanga universale, vale a dire un diritto a disposizione di tutti i cittadini a prescindere dalla realtà geografica in cui vivono.

Ad oggi, la concorrenza si incentra nelle città e nei centri più grandi, mentre nelle realtà minori e più disagiate gli operatori privati si guardano bene dal fare investimenti e dal costituire proprie reti.

Riteniamo di avere posto sul tappeto tutte le principali questioni che devono essere affrontate e risolte perché la liberalizzazione veda l'Azienda Poste Italiane consolidarsi ed il mercato svilupparsi, con tutti i suoi operatori, in una logica di forte qualità, con regole sane di gestione del personale e di svolgimento del servizio.

8. Come guardiamo al momento congressuale

La relazione del Segretario Generale ci ha sollecitati ad agire e ad impegnarci sempre più nell'attenzione continua alle problematiche della categoria.

Il dibattito congressuale si presenta, ancora una volta, fitto di temi e spunti problematici. Cresce la profondità e la rilevanza dei cambiamenti che ci attendono.

Noi riteniamo che tutte le strade che abbiamo identificato nelle Tesi e che metteremo a punto nel dibattito vanno esplorate fino in fondo, con il coraggio e la serena attenzione che mettiamo sempre nelle nostre iniziative.

I punti-chiave dell'Agenda dobbiamo trasformarli in progetti.

Ci sentiamo impegnati noi per primi a proporre soluzioni concrete e praticabili, ma sappiamo che dovremo impegnare anche l'azienda e gli azionisti-decisori a discutere di cose vere, con cifre vere ed obiettivi veri.

Noi verificheremo tutti i **possibili percorsi di adeguamento alle nuove condizioni tecnologiche e di mercato**, che comportano modificazioni concrete e misurabili nell'organizzazione del lavoro e nell'impiego delle risorse. Anche nei momenti più duri e difficili (e non sono certo mancati in questi anni), abbiamo dimostrato di saper cercare e trovare gli spazi per elaborare soluzioni credibili, non punitive, compatibili con le risorse che abbiamo, utili alla categoria, all'Azienda, al Paese.

Siamo stati capaci di fare proposte, siamo stati capaci di dare risposte.

La fine del monopolio postale di Poste Italiane è una sfida alla quale non possiamo sottrarci.

Non solo il management, ma anche i lavoratori e le lavoratrici ed i sindacati, con l'SLP capofila, vogliono un'azienda di servizi ad alto valore aggiunto che, valorizzando e capitalizzando la presenza capillare sul territorio, soddisfi le necessità della clientela con un'ampia offerta di servizi costruiti e modellati sulle proprie competenze postali, finanziarie, commerciali e logistiche.

Per ottenere questo non occorrono chiacchiere ma impegno, pianificazione degli investimenti, strumenti e personale. Solo così saremo il più grande sistema a rete tra i più avanzati completi e capillari del paese.

I nostri competitor sono tanti ed agguerriti, li dobbiamo studiare e rispettare, ma non esserne impauriti.

87 gruppi bancari, 36 gruppi assicurativi, 600 aziende di corrieri privati oltre a "blasonati" service sono la testimonianza di un mercato complesso, articolato e ricco, in costante movimento.

Sta in questo la nostra forza: nel non cercare mai scorciatoie, nel credere fino in fondo nella qualità delle nostre risorse di intelligenza e passione, nel credere in noi stessi e nello spirito nuovo che ci anima ogni giorno.

Buon lavoro a tutti.