

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 5 dicembre 2013 si sono incontrati Swiss Post Solutions S.p.A. e le Segreterie Nazionali SLP CISL - SLC CGIL - UIL POST unitamente ad una delegazione delle Organizzazioni Sindacali Territoriali delle sedi di Milano e di Roma, per definire elementi e modalità al fine di rendere operativo il Premio di Risultato (di seguito PDR) per i soli dipendenti Swiss Post Solutions S.p.A. ai quali viene applicato il CCNL Servizi Postali in Appalto e riferito agli anni 2013-2014-2015.

Le Parti dopo aver ripercorso le tappe e le esperienze relative all'impianto del PDR 2011 e 2012, confermano la centralità della contrattazione collettiva aziendale per la realizzazione degli incrementi di produttività, qualità, redditività ed ogni altro elemento rilevante ai fini del miglioramento della competitività aziendale.

In virtù di tali considerazioni, le Parti intendono gestire il triennio 2013 - 2014 - 2015 in continuità con il precedente accordo del 06 ottobre 2011 e con le regole che si sono date in tema di assenze e qualità del servizio; confermano gli obiettivi, i valori in percentuale ad essi attribuiti e i meccanismi operativi per la determinazione del PDR, così come individuati nel citato accordo del 06 ottobre 2011, con le opportune modifiche.

### Impianto metodologico

Le Parti hanno condiviso la definizione dei parametri componenti il PDR e il loro valore in percentuale; il PDR rappresenta la sommatoria delle tre componenti dello stesso:

- Fatturato annuo a valore aggiunto di Swiss Post Solutions S.p.A.  
**(FA)** valore **30%**
- Customer Satisfaction  
**(CS)** valore **40%**
- Qualità del Servizio  
**(QS)** valore **30%**

Hanno inoltre condiviso:

- I meccanismi operativi per la determinazione del PDR;
- La determinazione degli importi economici erogabili da corrispondere in ragione degli obiettivi realizzati negli anni di competenza;



## Meccanismi operativi

### Fatturato Aziendale (FA) valore 30%

(FA) anno in corso

\_\_\_\_\_ => 1 valore 100% oppure < 1 valore 50%

(FA) anno precedente

- se il risultato è uguale o maggiore di "1" (valore atteso) verrà erogato il 100% del valore (FA), se inferiore a 1 il 50% del valore (FA)

*Orso Ferrero*

### Customer Satisfaction (CS) valore 40%

Obiettivo: raggiungere un alto grado di soddisfazione dei Clienti rispetto ai servizi forniti (allegati di prestazioni – contratti servizi).

I dati saranno ricavabili dai questionari di soddisfazione dei Clienti (customer satisfaction survey) relativi all'anno di riferimento che, non appena disponibili, forniranno l'indice riassuntivo come valore compreso fra 1 (minimo) e 6 (massimo);

Il computo del parametro (CS) sarà relativo ad ogni Cliente di riferimento.

Nell'ambito di ogni Cliente di riferimento:

- Per valori di customer satisfaction compresi fra 0 e 3,6, decremento del 100% del valore del parametro (CS);
- Per valori di customer satisfaction compresi fra 3,7 e 4,2, decremento del 20% del parametro (CS);
- Per valori di customer satisfaction compresi fra 4,3 e 4,99, decremento del 10% del parametro (CS);
- Per valori di customer satisfaction compresi fra 5 e 6 (valore atteso), nessun decremento del parametro (CS);

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## Qualità del Servizio (QS) valore 30%

Obiettivo: sviluppare modelli organizzativi finalizzati al recupero dell'efficienza, sia sotto il profilo dei costi operativi di funzionamento sia sul recupero di affidabilità e conseguente mantenimento e consolidamento dei giusti Livelli di Servizio.

Allo scopo viene definito "Disservizio" qualunque distonia operativa comprovata e/o denunciata dai Clienti, nonché il mancato rispetto dei giusti livelli di Servizio riscontrati e formalizzati.

Il computo del parametro (QS) sarà misurato dal numero dei "Disservizi" nell'anno e riferito ai soli dipendenti Swiss Post Solutions S.p.A. ai quali viene applicato il presente accordo e sarà oggetto di confronto fra le Parti con cadenza trimestrale e a livello locale.

Nell'ambito di ogni sito:

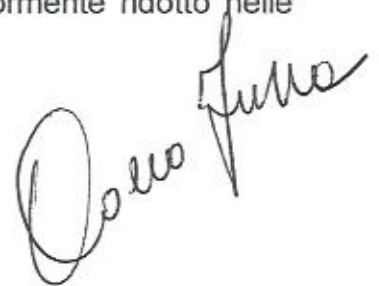
- Per n° di Disservizi pari a 0 (valore atteso), nessun decremento del valore del parametro (QS);
- Per n° di Disservizi compresi da 1 a 5, decremento del 10% del valore del parametro (QS);
- Per n° di Disservizi da 6 a 10, decremento del 30% del parametro (QS)
- Per n° di Disservizi da 11 a 15, decremento del 50% del parametro (QS)
- Per n° di Disservizi superiore a 15, decremento del 100% del parametro (QS).

Il PDR complessivamente dovuto a ciascun dipendente avente diritto, sarà ridotto di tante quote giornaliere quanti sono stati i giorni di assenza dovuti a permessi non retribuiti e/o giornate di sospensione a seguito di provvedimento disciplinare nell'anno di riferimento, nelle misure di seguito indicate:

1/260 nei confronti del personale con orario di lavoro distribuito su 5 giorni lavorativi settimanali;

In aggiunta a quanto sopra, in caso di malattia, l'ammontare del PDR risultante a seguito della decurtazione derivante dalle giornate di cui sopra, sarà ulteriormente ridotto nelle misure di seguito indicate:

Numero eventi malattia	Riduzione
Fino a 4	0%
Da 5 a 7	15%
Da 8 a 10	50%
Superiori a 10	75%



## Interpretazione autentica di "EVENTO"

Per singolo "Evento" viene considerato ogni singolo periodo di assenza a prescindere dalla sua durata, intendendosi a tale proposito unicamente l'assenza conseguente ad un "Evento" di malattia.

A tale proposito si precisa che la comunicazione della prosecuzione, senza soluzione di continuità, di un "Evento" non viene considerata come un nuovo "Evento".

Ai fini della decurtazione del PDR non saranno considerate tra le giornate di assenza gli infortuni sul lavoro, le ferie, i permessi retribuiti, il congedo di maternità e/o paternità, i congedi per malattia del figlio ed i giorni di ricovero ospedaliero e/o gravi patologie.

## Criteri di erogazione

Per coloro che a partire dalla data di sottoscrizione del presente accordo, risolveranno il rapporto di lavoro, l'importo da riconoscere a titolo di PDR sarà riferito convenzionalmente al 80% del valore atteso per l'anno di competenza e proporzionato alle mensilità effettivamente prestate nello stesso. Tale criterio verrà applicato anche nel periodo intercorrente tra la scadenza del presente accordo ed il successivo rinnovo.

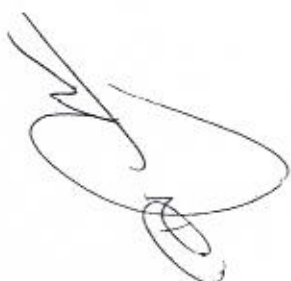
Per lavoratori neo assunti che avranno maturato almeno 3 mesi di anzianità, il PDR sarà erogato in modo proporzionale ai mesi effettivamente prestati nell'anno di riferimento.

## Lavoratori part-time

La misura del Premio di Risultato, per lavoratori operanti con contratti di lavoro a tempo parziale, viene determinata con criteri di riproporzionamento fissati dalla legge tenendo conto del rapporto esistente fra orario di lavoro contrattuale ed orario part-time seguito dal lavoratore, nonché di eventuali variazioni del regime di orario verificatesi nell'anno di competenza.

## Passaggi di Livello - inquadramento

L'erogazione del PDR dovrà essere riferita al Livello di inquadramento al 1° gennaio dell'anno di riferimento.



## Erogazioni economiche

Con riferimento al periodo di competenza 2013 – 2014 - 2015, gli importi erogabili saranno corrisposti con le spettanze del mese di maggio dell'anno successivo a quello di riferimento, fatto salvo la proporzionalità del PDR in caso di cessazione di attività per fine contratto con il "Cliente di riferimento"

Per quanto riguarda l'anno di competenza 2013, le Parti, anche in considerazione dei tempi intercorsi, hanno convenuto di corrispondere con le competenze del mese di maggio 2014, l'importo di seguito riportato, che sarà da conguagliare nel mese di maggio 2015, sulla base dei risultati e degli importi complessivi riferiti al biennio 2013 – 2014.

Le Parti convengono che il valore atteso del PDR, da erogarsi nelle modalità convenute nel presente verbale di accordo, sarà:

per l'anno 2013     € 900,00  
per l'anno 2014     € 1000,00  
per l'anno 2015     € 1050,00

Semestralmente la Direzione Aziendale comunicherà ai soggetti firmatari del presente verbale di accordo, l'andamento degli indicatori del PDR; le Parti si incontreranno nel mese di aprile per la verifica dei valori a consuntivo per l'anno di riferimento e la definizione della relativa erogazione economica.

Il presente accordo non trova applicazione nei confronti del personale che ha accesso a sistemi di incentivazione individuali e/o incentivi legati ad obiettivi individuali, quali compensi variabili dipendenti da B.S.C.

Le Parti stabiliscono che gli importi erogati a titolo di Premio di Risultato, per la loro natura, non rientrano nella retribuzione globale ai sensi delle disposizioni contrattuali né costituiscono base di calcolo per il T.F.R.

Il presente accordo supera i contenuti di cui all'art.34 del CCNL del 15-06-2012, in quanto realizza la contrattazione di secondo livello aziendale.

Il presente accordo che sarà, nei tempi stabiliti, depositato presso la competente Direzione Provinciale del Lavoro, presenta tutte le caratteristiche necessarie affinché l'Azienda possa richiedere l'accesso ai benefici contributivi previsti dalla normativa per l'incentivazione della contrattazione di secondo livello.

Swiss Post Solutions S.p.A.

  
OO.SS.LL.

