

(953 unità in meno rispetto al 2007). A fine esercizio, risultano assegnati al settore recapito 50.641 unità (circa il 2,3% in più rispetto al 2007) e, di questi, 43.654 rivestono la qualifica di portalettere (personale in via di riqualificazione).

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze della clientela straniera in aumento nel nostro Paese, Poste italiane spa ha inserito circa 200 nuovi sportellisti con competenze linguistiche specifiche in quegli Uffici Postali dove la presenza di stranieri è più elevata.

### **8.6 Contenzioso**

Il tema del contenzioso del lavoro di Poste italiane spa continua ad essere caratterizzato da una prevalenza delle controversie con gli ex ricorrenti CTD. Sono 2.430 i nuovi procedimenti avviati nel 2008 e 1.430 le definizioni in secondo grado. Per meglio inquadrare gli effetti prodotti dal fenomeno del contenzioso sugli ultimi bilanci aziendali è opportuno ricordare che, dopo lunghi iter procedurali ed a seguito di sfavorevoli sentenze giudiziarie emesse nell'arco temporale che va dal 2002 ad oggi, Poste italiane spa ha riammesso in servizio 23.971 unità a fine 2008.

Nelle precedenti relazioni, la Corte ha lungamente trattato delle criticità economico/gestionali prodotte da tale fenomeno, che ha visto l'apertura di circa 44.000 ricorsi in primo grado, e degli sforzi compiuti dalla Società per il suo contenimento. Un'ulteriore positiva svolta è derivata dal nuovo Accordo siglato nel luglio 2008, che reiterando i contenuti della precedente intesa del 2006, ha prorogato i termini per assunzioni in pianta stabile e/o a scadenza, secondo piani di ottimizzazione delle risorse, al prossimo 2.010. Benché l'accordo determini significativi riflessi di tipo economico legati ai piani di rientro, alla riduzione delle spese legali ed allo sviluppo e valorizzazione del personale presente in Azienda, soltanto nei prossimi esercizi sarà possibile valutare compiutamente gli effetti di quest'ultima iniziativa adottata dalla Società, in considerazione che il completamento delle specifiche procedure amministrative e contabili correlate al fenomeno in parola proseguirà verosimilmente almeno per tutto il 2.010. Infine, si evidenzia che in materia sono intervenute anche norme tese ad evitare l'assorbimento in massa dei

ricorrenti (c.d. *norma antiprecari*<sup>51</sup>), successivamente in parte ritenuta illegittima dalla Corte Costituzionale.

Dall'esame delle voci di bilancio inerenti il contenzioso, emerge significativo il dato degli accantonamenti disposti nel 2008 al *Fondo vertenze con il personale* che accoglie, in massima parte, le passività disposte a copertura del contenzioso con gli ex CTD. Ammonta infatti a € 432,4 mln l'onere iscritto nel bilancio 2008, in crescita del 65% rispetto al 2007 (€ 262 mln). Gli utilizzi del *Fondo* sono stati pari a € 239,2 mln mentre ammontano a 33 milioni di euro le correlate *spese di giudizio ed onorari* (€ 33,5 mln nel 2007). Il tasso di soccombenza di Poste italiane spa nei risultati dei giudizi si attesta a circa il 50%. In ordine ad altre tipologie di controversie tra i lavoratori e la Società spicca la categoria degli interinali con 523 procedimenti (473 nel 2007).

### 8.7 Personale dirigente

E' scaduto il 31 dicembre 2008 il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi che regola i rapporti tra i dirigenti postali e la Società. Del relativo rinnovo si riferirà dopo la stipula del nuovo contratto.

#### 8.7.1 Assunzioni e cessazioni

Nel 2008 sono stati assunti 13 nuovi dirigenti mentre 25 unità hanno cessato il servizio. La tabella 8.8 ne evidenzia le motivazioni.

Tabella 8.8

Motivo cessazione	2008
<i>licenziamenti</i>	4
<i>dimissioni</i>	4
<i>mutuo consenso</i>	17
<b>totale</b>	<b>25</b>

Dei 25 dirigenti cessati dal servizio, 17 hanno espresso il consenso a dimettersi beneficiando di un corrispettivo economico che la Società

<sup>51</sup> A fine luglio 2008 il D.L. n. 112/2008 (collegato alla finanziaria 2009 e convertito nella L. 133/2008) con il disposto dell'art. 21 ha cancellato l'obbligo di riassunzione per la Società in caso di sentenza sfavorevole emessa dal giudice del lavoro e lo ha sostituito con un indennizzo variabile da 2,5 a 6 mensilità calcolato sulla base dell'ultima retribuzione ricevuta (successivamente ritenuto illegittimo da sentenza della Corte Costituzionale n. 214/2009).

quantifica in € 5.649 mgl; le scritture di bilancio, riportando il dato secondo il principio di redazione del bilancio stesso, che è quello della competenza economica, evidenziano un dato complessivo di € 11.502 mgl che, quindi include, anche oneri relativi ad esodi perfezionati nell'esercizio di riferimento sebbene abbiano data di cessazione nel successivo esercizio finanziario. La tabella 8.9 riepiloga la dinamica nel triennio 2006/2008.

**Tabella 8.9**

	in €/mgl	
	<i>Numero risoluzioni consensuali</i>	<i>Costo incentivi all'esodo</i>
2006	26	7.994
2007	23	7.198
<b>2008</b>	<b>17</b>	<b>5.649</b>
<b>totale</b>	<b>66</b>	<b>20.841</b>
<b>2009</b>	-	5.853

L'ammontare del *quantum* da corrispondere a titolo di incentivo per favorire la cessazione del rapporto di lavoro con i dirigenti della Società tiene conto delle imputazioni disposte contabilmente nei relativi fondi rischi ed oneri, delle eventuali vertenze in atto e dell'applicazione di diversi parametri stabiliti nel contratto di lavoro dei dirigenti. Infatti, le norme che regolano la risoluzione consensuale prima della scadenza fissata dal contratto e/o del raggiungimento dei requisiti di anzianità prevedono, in linea di massima, la corresponsione di diverse mensilità secondo parametri minimi e massimi già fissati e nell'ambito di una negoziazione tra le parti interessate.

Notevole appare l'entità dell'onere sopra evidenziato, ove si consideri che gli incentivi concessi si riferiscono a personale in prevalenza della seconda e terza fascia dirigenziale.

### **8.7.2 Retribuzione**

Ammonta a 138,2 milioni di euro il costo sostenuto dalla Società, in aumento del 6,9% rispetto al 2007, sostenuto per i 643 dirigenti presenti nell'esercizio di riferimento. Il costo medio annuo si attesta a 214.942 euro *pro/capite*, in crescita del 5,2%.

Tabella 8.10

<i>Costo dirigenti</i>			
	2007	2008	Δ% 07/08
Costo del lavoro	5.804.886.936	5.993.216.308	3,2%
costo personale dirigente	129.325.510	<b>138.207.564</b>	<b>6,9%</b>
unità medie	633	643	1,6%
costo medio unitario	204.305,70	<b>214.941,78</b>	5,2%
Δ % su costo del lavoro	2,2%	<b>2,3%</b>	

Rimane stabile, invece, l'incidenza del costo dei dirigenti sul costo complessivo del lavoro, che si attesta al 2,3% rispetto al 2,2 dello scorso esercizio. La tabella 8.11 riepiloga la disaggregazione dei valori di bilancio riferiti al suddetto personale, secondo le principali voci di conto economico.

Tabella 8.11

<i>Costo personale dirigente</i>					
	2007		2008		
	<i>Costo personale dirigente</i>	<i>Num. Medio unità</i>	<i>Costo personale dirigente</i>	<i>Num. Medio unità</i>	Δ% 07/08
<i>Competenze fisse</i>	64.829.671	633	68.784.915	<b>643</b>	6,1%
<i>Competenze accessorie</i>	18.432.964		18.891.119		2,5%
<b><i>Salari e Stipendi</i></b>	<b>83.262.635</b>		<b>87.676.034</b>		5,3%
<i>Contributi</i>	24.459.464		26.253.254		7,3%
<i>TFR</i>	4.611.955		5.182.084		12,4%
<i>Riclassifica IAS</i>	11.249.785		15.303.546		36,0%
<i>Altri costi per servizi</i>	5.741.671		3.792.646		-33,9%
<b><i>Totale</i></b>	<b>129.325.510</b>	633	<b>138.207.564</b>	<b>643</b>	<b>6,9%</b>

In crescita del 5,3% la voce *salari e stipendi* per effetto delle aumentate *competenze fisse* derivanti dall'ultimo adeguamento economico collegato alla disciplina contrattuale dei dirigenti. Anche i *contributi sociali*, il *TFR* e la *riclassifica IAS* si attestano in crescita, soprattutto quest'ultima voce si appalesa in aumento del 36% rispetto all'esercizio precedente per effetto dei compensi erogati agli amministratori (€ 1,2 mln), a collaboratori di alto profilo professionale (€ 2,6 mln) ed a dirigenti dimissionari con incentivo all'esodo (€ 11,5 mln comprensivi anche di oneri riferiti al prossimo

esercizio). In calo gli *altri costi per servizi* che evidenziano un risparmio nelle spese di formazione, missioni ed indennità varie della misura del 33,9%.

## 8.8 Personale dipendente

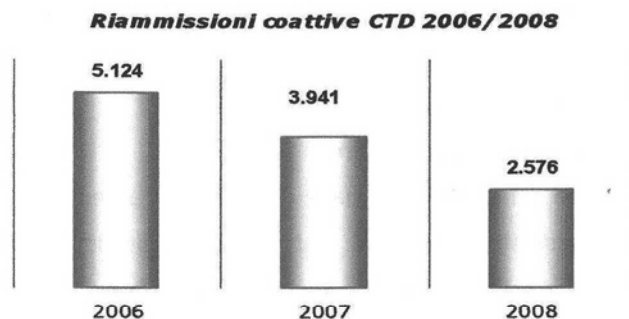
### 8.8.1 Assunzioni e cessazioni

Sono 6.889 le unità di personale dipendente a tempo indeterminato che la Società ha assunto nel corso del 2008, 1.358 in più rispetto all'esercizio precedente, ripartite secondo le varie qualifiche professionali di cui alla seguente tabella 8.12.

Tabella 8.12

ASSUNZIONI PERSONALE DIPENDENTE				
	2007		2008	
		di cui ex CTD		di cui ex CTD
Area di base	1			
Area Operativa	5.377	3.941	6.830	2.576
Quadri 2° livello	72		30	
Quadri 1° livello	81		29	
<b>Totale</b>	<b>5.531</b>		<b>6.889</b>	

Anche in questo esercizio, così come nell'ultimo triennio, l'Area Operativa è quella che registra il maggior numero di assunzioni (6.830 persone) poiché accoglie le qualifiche funzionali degli addetti alla sportelleria ed al recapito in cui trovano collocazione 2.576 riammissioni in servizio disposte dai giudici del lavoro. La seguente figura 8.2 evidenzia, distinti per il triennio 2006/2008, le riassunzioni di 11.641 unità.

**Figura 8.2**

Seppur con minore incidenza contabile e gestionale rispetto ai passati esercizi, considerata la graduale diminuzione del fenomeno in parola, sembra evidente che anche le future gestioni saranno condizionate da assunzioni, ove si pensi agli effetti derivanti dal nuovo accordo con le parti sociali (vedi Par. 8.6) che proroga al primo semestre dell'esercizio 2010 l'offerta di una occupazione stabile in Azienda.

Con riferimento alle risoluzioni del rapporto di lavoro, ammontano a 3.645 i dipendenti cessati dal servizio nell'esercizio 2008, in diminuzione di oltre il 50% rispetto al 2007.

**Tabella 8.13**

<b>Risoluzioni di lavoro a tempo indeterminato</b>				
Anni	2006	2007	2008	Totale
unità cessate	6.442	7.332	<b>3.645</b>	17.419

La suesposta tabella 8.13 riepiloga nell'ambito del personale dipendente, le 17.419 risoluzioni del rapporto di lavoro registrate nell'ultimo triennio. Benché il turnover del personale, inteso quale avvicendamento tra cessati e nuovi assunti, possa ritenersi fisiologico in aziende di grandi dimensioni quale quella postale, il numero delle risoluzioni per mutuo consenso, cioè quelle derivanti dalla concessione di un benefit economico legato alla presentazione di dimissioni volontarie, nel 2008 si concretizza in 1.809 dipendenti (compresi 17 dirigenti) per un onere di 54,7 milioni di euro. Sono 10.627 le fuoriuscite con incentivo all'esodo verificatesi nell'ultimo triennio che hanno determinato un costo complessivo pari a € 232 mln.

### **8.8.2 Provvedimenti disciplinari**

I provvedimenti disciplinari adottati nei confronti del personale aziendale hanno evidenziato l'applicazione di sanzioni espulsive a 484 lavoratori (561 nel 2007), di cui 215 a tempo indeterminato, 268 della categoria dei CTD ed a un dirigente. L'assenza ingiustificata dal posto di lavoro è risultata essere, tra le varie tipologie di sanzioni disciplinari, quella maggiormente rappresentativa del fenomeno essendo stata applicata a 252 CTD, licenziati senza periodo di preavviso. Ammontano, invece, a 4.287 le sanzioni disciplinari conservative, cioè che non danno luogo a licenziamento, comminate nel 2008 soprattutto per assenza a visita fiscale, inosservanza dei doveri di ufficio e sottrazione, violazione e abbandono della corrispondenza. In espansione, infatti, la distribuzione geografica di quest'ultima tipologia di illecito che sembra essere aumentata del 72% rispetto al 2007, così come risultano in aumento le responsabilità individuali di carattere patrimoniale, penale e disciplinare. Nel corso dell'anno sono stati denunciati 26 dipendenti dalle forze dell'ordine per reati relativi alla sfera dei servizi postali. In termini giudiziari, l'accertamento della responsabilità patrimoniale nei confronti di alcuni dipendenti, ha consentito alla Società di avviare 209 procedure di recupero crediti (196 nel 2007) e di definirne 57, per un introito pari a 101.642 euro.

### **8.8.3 Malattie**

Prosegue, anche per il 2008, il miglioramento del fenomeno delle assenze per malattia tra il personale dipendente della Società che registra una riduzione del 9,4% rispetto all'esercizio precedente evidenziando 12,50 giorni *pro/capite* di assenza conteggiati nell'anno, contro i 13,8 del 2007. Dei 152.321<sup>52</sup> dipendenti di ruolo presi in considerazione nella disamina dell'argomento in questione, le unità che hanno effettuato assenze per malattia sono state 88.519 (circa il 58% della popolazione aziendale), che la Società, ormai da diversi esercizi, tende a contrarre mediante l'adozione di misure di incentivazione e/o di penalizzazione a seconda della presenza in servizio. E' diminuito, infatti, contestualmente alle suddette giornate di assenze *pro/capite* per malattia, anche il numero delle posizioni lavorative perse nell'anno, così come si appalesa in calo anche il *costo improduttivo*

---

<sup>52</sup> Il numero dei dipendenti preso in considerazione nei conteggi delle assenze dovute alla malattia non tiene conto dei dirigenti e degli interinali.

teorico che ne deriva, che da circa € 262,0 mln del 2007 scende a circa € 242,0 milioni nel 2008. La tabella 8.14 riporta una visione dell'andamento delle assenze per malattia verificatesi nel triennio 2006/2008:

**Tabella 8.14**

*Assenze per malattia triennio 2006/2008*

	2006	2007	2008
media dipendenti presenti nell'anno	150.812	152.705	152.321
Giornate malattia (media pro-capite annua)	14,7	13,8	12,5
posizioni lavorative perse nell'anno*	8.100	7.600	6.900
"Costo improduttivo teorico annuo" (€/min)	~ 265,0	~ 262,0	~ 242,0
tasso di assenteismo per malattia	5,2%	4,7%	<b>4,2%</b>

\*la stima viene effettuata su 312 giorni lavorativi (6 giorni per 52 settimane)

Incisiva appare la politica aziendale di penalizzare l'assenteismo mediante un sistema meritocratico correlato alla valutazione delle prestazioni ed alla presenza ed assiduità in servizio dei dipendenti. In tale ottica è risultato positivo legare, già da alcuni esercizi, una parte variabile della retribuzione dei dirigenti (*MBO-Management by Objectives*) al contributo che il singolo manager apporta nel complessivo risultato aziendale e corrispondere premi al personale secondo il raggiungimento di target di qualità, redditività ed efficienza, in linea con gli obiettivi strategici prefissati. Detti sistemi di incentivazione, benché differenziati tra loro per logiche di funzionamento e finalità gestionali, hanno consentito di migliorare il tasso di assenteismo che, nel 2008, si attesta al 4,2%. La flessione, anche se di solo mezzo punto percentuale rispetto allo scorso esercizio (4,7%), evidenzia una stabilizzazione del fenomeno ad un livello standard che può ritenersi fisiologico.

A conclusione della disamina del fenomeno delle malattie registrate tra il personale dipendente della Società, emerge significativo il dato di 1.469 sanzioni disciplinari conservative (1.232 nel 2007) comminate nel 2008 per "assenza a visita fiscale".

#### **8.8.4 Infortuni sul luogo di lavoro**

Già da diversi esercizi Poste italiane spa dedica notevole attenzione ai contenuti ed all'applicazione delle normative in materia di sicurezza sul posto di lavoro, anche in conformità a quanto disposto nel recente D. Lgs. 81/2008 che ha riformato, riunito ed armonizzato le numerose disposizioni dettate da precedenti leggi.

Al fine di rendere individuabili le responsabilità all'interno dell'azienda, sono stati designati 31 Datori di Lavoro, dotati di autonomia finanziaria e tecnico-funzionale in grado di confrontarsi con le singole situazioni di rischio, direttamente ed operativamente individuabili nel sistema di sicurezza della Società. Ai "Datori di Lavoro" è affidato anche un potere di spesa in ragione degli interventi approvati, ritenuti di carattere ordinario, straordinario o di urgenza. In tal senso, la funzione Tutela Aziendale di Poste italiane spa coordina i molteplici presidi esistenti a livello territoriale con l'obiettivo di prevenire e contenere il numero degli incidenti. Nell'esercizio 2008 l'andamento del fenomeno infortunistico occorso al personale di Poste italiane spa ha registrato 12.495 eventi, 404 in più rispetto al 2007. Gli infortuni che hanno determinato assenze dal servizio fino alla durata massima di 40 giorni sono stati 9.630. Oltre tale soglia si registrano 2.865 incidenti. A ciò si aggiungono anche 2.075 infortuni avvenuti *in itinere*, occorsi cioè mentre il personale si recava o si allontanava dal lavoro; tali eventi rappresentano una percentuale pari al 14,2% del fenomeno infortunistico complessivo. Analizzando nel dettaglio le singole tipologie accidentali emergono significative differenze circa le cause di infortunio, dipendenti dai luoghi di lavoro e dalle modalità di impiego del relativo personale. I dati dell'esercizio 2008 rilevano che nell'ambito del recapito postale il 64% degli eventi infortunistici è legato all'utilizzo del motomezzo; la percentuale sale al 71% ove si considerino anche gli altri mezzi di locomozione, sia per collisione con terzi che per cadute senza collisione. Gli incidenti legati alla sola deambulazione rappresentano un non trascurabile 15% degli infortuni legati alla consegna postale. Nell'attività di vendita la maggiore causa di infortunio è rappresentata dal coinvolgimento dei dipendenti in episodi di rapina, che registra il 42% del totale, mentre nell'ambito di strutture complesse per la lavorazione della corrispondenza (CMP/CPD), il 61% degli eventi ha origine da schiacciamenti e contusioni con le attrezzature e dalla movimentazione manuale dei carichi.

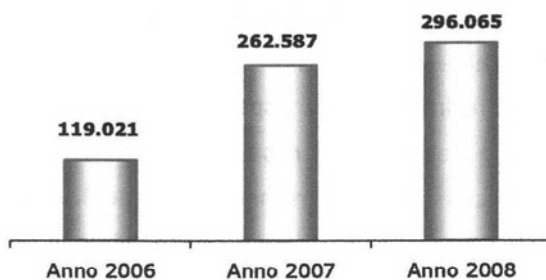
Mediamente la durata degli infortuni nell'esercizio 2008 è stata di 30,4 giorni, in lieve peggioramento rispetto al 2007 (29,7 giorni), ed ha determinato una perdita complessiva di 380.722 giornate di lavoro, producendo così un *costo improduttivo teorico* di circa € 54,1 mln.

Non va comunque sottaciuto che la Società dedica particolare attenzione alla tutela del proprio personale sostenendo la diffusione dei più avanzati standard di sicurezza e promuovendo ampi programmi di formazione. In tale contesto, le iniziative più significative hanno riguardato l'addestramento di circa 10.000 portalettere mediante l'utilizzo di simulatori di guida e di mezzi più sicuri a basso impatto ambientale. E', infine, stata avviata la sperimentazione su un motorino a quattro ruote che, nella città di Perugia, ha consentito l'azzeramento degli infortuni occorsi per detta tipologia.

### **8.9 Formazione**

Il tema della formazione del personale rimane uno degli aspetti centrali nell'analisi della gestione delle risorse umane della Società, posto che il raggiungimento degli obiettivi aziendali presuppone un costante processo di adeguamento dei vari profili professionali agli scenari del business moderno. L'attività formativa condotta nel 2008 ha proseguito i percorsi avviati nel passato esercizio (*coaching* e *action learning*) diretti alla valorizzazione dei ruoli manageriali ed alle capacità individuali dei singoli dipendenti negli ambiti del supporto al business e dell'innovazione dei processi operativi e tecnologici. In particolare, il programma formativo diretto agli specialisti commerciali ha inteso affinare la capacità relazionale con il cliente e stimolare le attività di vendita dei prodotti offerti, mentre le risorse occupate nelle aree informatica, territoriale e logistica sono state coinvolte in percorsi migliorativi della gestione di progetti e programmi già avviati. A supporto delle nuove infrastrutture di cui la Società si sta dotando in ambito ICT (Information & Communication Technology), è proseguita la formazione per gestire l'innovazione dei processi di business e la competitività dei prodotti che ha interessato l'intera rete di telecomunicazione. Come negli scorsi anni, l'attività svolta è stata prevalentemente indirizzata allo sviluppo delle competenze del personale di front-end, infatti circa l'86% delle iniziative hanno riguardato personale degli Uffici Postali, privilegiando l'aspetto commerciale della vendita e del post-vendita. Al fine di recepire le importanti novità introdotte in materia di riciclaggio e antiterrorismo (D. Lgs. n. 231 del

21 novembre 2007), è stato avviato un vasto programma formativo che ha consentito la diffusione in modo organico ed esaustivo sia delle novità normative, sia delle implicazioni procedurali per Poste Italiane spa. Il relativo modulo didattico ha pianificato, nel biennio 2008/2009, l'erogazione della formazione a circa 80.000 unità (di cui 40.000 nel corso del 2008) sulle problematiche dell'antiriciclaggio visto da differenti angolature in grado di offrire risposte a quesiti pratico/operativi sulla tematica delle identificazioni e delle segnalazioni alle competenti Autorità di controllo. Notevole interesse è stato, infine, riservato alla formazione del personale in ambito di sicurezza dei luoghi di lavoro. Corsi anti-rapina destinati agli operatori postali hanno consentito una migliore gestione degli eventi delittuosi. Circa 4.800 dipendenti sono stati coinvolti in lezioni per imparare a gestire l'emergenza incendi e 6.000 in lezioni per apprendere i principi di primo soccorso. Nel complesso, il volume delle attività di formazione svolto nel 2008 è stato di 296.065 giornate/uomo, di cui 116.830 offerte in *e-learning*, suddiviso tra i servizi postali, finanziari, mercato privati, clienti affari e funzioni centrali e secondo i diversi livelli di qualifica del personale coinvolto. La seguente figura 8.3 riporta il numero delle giornate di formazione/uomo erogate nel triennio 2006/2008.

**Figura 8.3***Corsi Aula/E-learning 2006/2008 (gg/uomo)*

E' evidente l'incremento delle iniziative attivate dalla Società per rispondere ai cambiamenti organizzativi e metodologici intervenuti negli ultimi esercizi. Le attività formative del 2008 hanno determinato un costo iscritto in bilancio pari a € 5,9 mln, in calo del 39,4% rispetto all'esercizio precedente a fronte, però, di maggiori prestazioni. Vedere a confronto figura 8.3 e tabella seguente.

**Tabella 8.15**

**Costi di Formazione 2006/2008**

	Dirigenti	Dipendenti	Spese accessorie	Totale
<b>2006</b>	1.244.903	7.318.300	318.679	8.881.882
<b>2007</b>	1.302.858	7.333.416	1.032.382	9.668.656
<b>2008</b>	434.102	4.769.595	652.485	<b>5.856.182</b>
<b>Δ% 08/07</b>				<b>-39,4%</b>

La registrata flessione nell'andamento dei costi indica un sostanziale orientamento della Società verso una forma di risparmio, resa concreta soprattutto mediante il ricorso a docenze interne, ad un significativo decremento delle spese di missioni, trasferte e viaggi, complementari all'onere di formazione ed all'aumento dell'*e-learning*. Nell'ambito specifico del sistema dei controlli interni, si appalesa necessario ed urgente che la Società prosegua nell'impegno di offrire una sempre più specifica formazione agli addetti alle operazioni di front-office non solo per quel che attiene all'aspetto commerciale e di vendita ma anche per quanto si riferisce alla capacità di intuire ed intercettare sul nascere movimenti anomali per probabili azioni fraudolente. Tali addetti costituiscono infatti, se adeguatamente formati, la barriera di primo livello in grado di contrastare azioni delinquenti e malavitose.

Da ultimo, con riferimento agli aspetti legati ai rischi reputazionali che la Società corre nella gestione dei rapporti di relazione con la clientela, occorre evidenziare la necessità di incrementare specifici corsi di formazione che migliorino le capacità espositive degli operatori nelle materie di competenza, in special modo per quella finanziaria in cui il livello di rischio degli investimenti proposti può essere elevato. Ciò consentirà il mantenimento di elevati standard qualitativi nell'erogazione dei servizi che, oltre a costituire una sorta di *valore aggiunto* per la Società, garantiranno adeguatezza e rispondenza alle esigenze della clientela.

## **9. TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE**

### **9.1 Strategie di innovazione tecnologica**

L'innovazione tecnologica, che permette di introdurre sul mercato nuove tecniche ed innovazioni sotto forma di prodotti, processi o servizi, è un fenomeno complesso e dinamico che ha il compito di rafforzare l'impresa per condurla verso una posizione d'avanguardia all'interno del mercato di riferimento.

La sicurezza è un processo che si evolve e si adatta ai cambiamenti interni ed esterni dell'azienda: ciò implica la verifica costante degli obiettivi di protezione e il monitoraggio delle minacce e delle vulnerabilità. Il punto di forza dei sistemi informativi è l'accessibilità elettronica alle informazioni in essi contenute ma allo stesso tempo ne rappresenta l'anello debole sotto il profilo della sicurezza. Il Garante per la privacy, con provvedimento del 27 novembre 2008 (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) ha fissato dei criteri molto precisi su come deve essere effettuato il controllo delle attività degli amministratori di sistema, stabilendo che entro il 15 dicembre 2009 le aziende e le pubbliche amministrazioni dovranno monitorare e registrare tutti gli accessi da loro effettuati ai sistemi contenenti dati personali.

Nel 2008 le strategie in tema di sviluppo tecnologico adottate da Poste italiane spa sono state orientate a garantire obiettivi di evoluzione ed integrazione applicativa, ottimizzazione e valorizzazione delle informazioni e un più incisivo supporto allo sviluppo del business, attraverso un approccio diversificato in funzione delle effettive esigenze applicative ed infrastrutturali.

La Società ha proseguito, nell'esercizio di riferimento, le azioni di consolidamento delle piattaforme infrastrutturali, ed ha completato la nuova architettura centralizzata della rete aziendale per il traffico telefonico tra le sedi di Poste italiane spa conseguendo significativi vantaggi in termini di economicità del servizio. Ha inoltre implementato le attività per dotarsi di infrastrutture di monitoraggio e controllo in tempo reale per poter governare efficacemente l'erogazione dei propri servizi anche in situazioni di difficoltà contingenti, in linea con le moderne concezioni di gestione ed elaborazione di eventi complessi.

Il crescente utilizzo di nuove tecnologie e la rapidità della loro evoluzione, con particolare riguardo allo sviluppo di reti di interconnessione tra i sistemi informativi e la loro diffusione in uno spettro di applicazione sempre più vasto, hanno accresciuto, in modo efficace, l'importanza delle attività di prevenzione

e gestione delle minacce e degli attacchi informatici e della sicurezza nell'operatività online.

Malgrado l'attenzione posta dall'azienda ai temi della sicurezza informatica e alla minimizzazione dei rischi di frode ai danni dell'azienda e dei clienti, persiste il verificarsi di situazioni critiche, come segnalano alcune contestazioni originate da un accertamento ispettivo svolto dall'Unità di Informazione Finanziaria della Banca d'Italia presso Poste italiane Spa nel periodo 20 marzo 2008 – 16 aprile 2008 nell'ambito del quale è stato esaminato un campione di circa 200 operazioni. L'Autorità di vigilanza ha rilevato che le irregolarità riscontrate sono riconducibili agli indici di anomalia "tipici" (es. ripetute operazioni della stessa natura, ingente ammontare rispetto al profilo del cliente) e non sono state "oggetto di tempestiva rilevazione e valutazione"; inoltre presso Poste italiane spa "non risultano istituite adeguate forme di presidio in merito all'operatività on-line", in particolare su quella relativa ai bonifici verso l'estero. L'Azienda ha rafforzato nell'ultimo periodo fortemente il sistema di autotutela.

Nell'ambito delle frodi on line, riguardanti prevalentemente la clonazione di carte Postamat e Postepay e il fenomeno del phishing, si registra nel 2008 un aumento del numero delle transazioni fraudolente sui conti BancoPostaonline legate agli attacchi phishing, per un importo complessivo pari a € 2.421.170; l'attività di monitoraggio e blocco ha consentito di recuperare una cifra pari a € 1.095.909; pertanto l'importo complessivo delle frodi riuscite ammonta al momento a € 1.325.261 salvo ulteriori auspicabili recuperi. In relazione al canale Postepay nel 2008 si sono registrate transazioni in frode per un importo totale pari a € 1.143.490 (di cui € 357.571 recuperati), malgrado da agosto 2008 sia stato utilizzato un nuovo software (Ca.Ris.Ma/Prof) per l'individuazione dei tentativi di frode. Il sistema richiede ulteriori potenziamenti per fronteggiare la tipologia di prelievo fraudolento "in tempo reale" ed in tal senso la Società ha intrapreso azioni correttive.

Inoltre, al fine di consentire l'abbattimento dei danni derivanti dagli attacchi di phishing e, conseguentemente, il miglioramento dei livelli di sicurezza dei sistemi di online banking, la Società ha individuato una serie di interventi migliorativi volti ad introdurre la "strong authentication", sostituendo gli attuali codici statici con codici "usa e getta" (c.d. "one time password").

Ancora una volta la Corte auspica che la Società, sulla base di un adeguato impegno di budget e in un continuo monitoraggio dei programmi intrapresi e

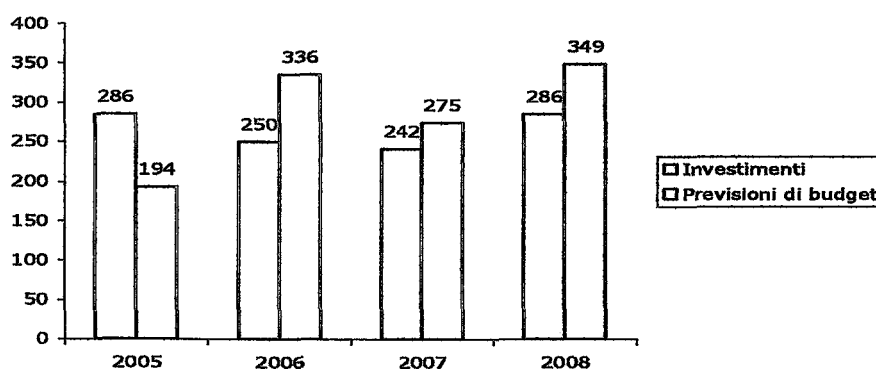
dei risultati ottenuti, giunga all'identificazione di precise procedure atte a prevenire i rischi operativi al fine di permettere all'azienda di mantenersi sul mercato in modo competitivo.

## 9.2 Situazione economico-gestionale

Gli investimenti realizzati nel corso del 2008 da Poste italiane spa nell'area "Informatizzazioni e Reti TLC" sono stati di circa 286 mln di euro, corrispondenti al 45% del valore complessivo degli investimenti industriali.

Figura 9.1

Investimenti e Previsioni di budget area "Informatizzazioni e Reti TLC" (€/mln)



Il volume degli investimenti realizzati nell'esercizio 2008 evidenzia un trend in crescita nell'ultimo triennio, anche se inferiore per 63 mln di euro rispetto alle previsioni di budget (349 mln di euro).

In particolare, gli investimenti attuati nell'area ICT nel corso del 2008, pari a 225 mln di euro, confermano l'attività dell'azienda nel campo dell'Information & Communication Technology, considerata leva fondamentale a supporto dell'evoluzione e dello sviluppo del business.

I costi operativi per il 2008 si sono attestati a 195 mln di euro.

