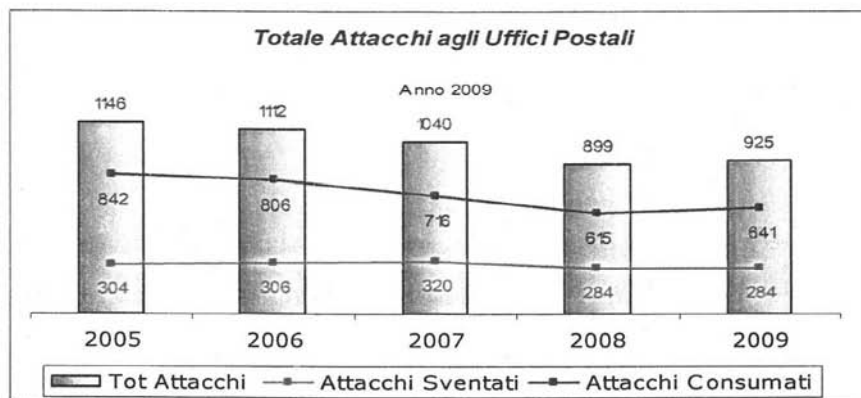


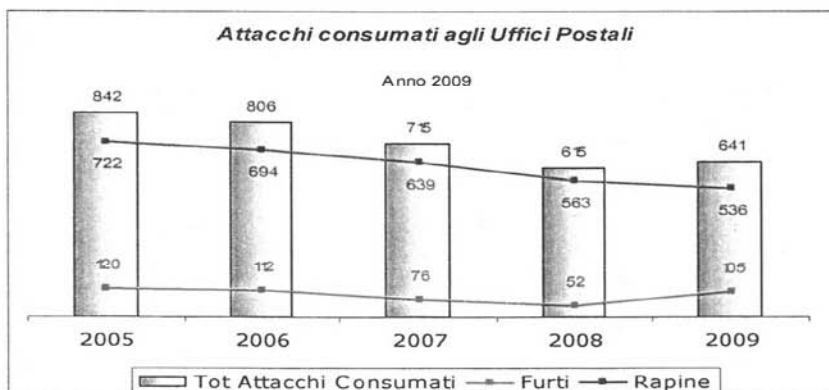
Figura 6.1



All'incremento del numero degli attacchi, fa riscontro positivamente la costante riduzione degli attacchi consumati, con particolare riferimento agli eventi rapina, che costituiscono la fenomenologia criminale di maggiore impatto (figura 6.2). In particolare, lo strumento che più si è rivelato efficace nella prevenzione dei tentativi di aggressione per rapina ai danni degli uffici postali, è stato confermato nella presenza di sistemi passivi di sicurezza, che hanno rappresentato una misura di difesa efficace alla consumazione di tali illeciti nel 65% dei casi.

Inoltre, nel corso del 2009, è stata intensificata la collaborazione con le istituzioni, avviando i Protocolli d'Intesa tra Poste italiane spa e le Prefetture, attraverso la formalizzazione di accordi finalizzati allo scambio reciproco di informazioni e cooperazione. In particolare, sono stato attivati 9 Protocolli, riferiti sia a Regioni che a province italiane.

Figura 6.2



Gli elementi distintivi del 2009 riguardano la sensibile diminuzione (28 eventi in meno rispetto al 2008) del numero di rapine consumate, che conferma la costante tendenza in riduzione di medio periodo (con una diminuzione del 25,8% di casi dal 2005). In controtendenza rispetto al trend degli anni precedenti risulta l'andamento relativo ai furti, per i quali la frequenza relativa agli attacchi consumati risulta in deciso aumento rispetto al 2008.

Andamento truffe e frodi

Per la prevenzione, la gestione e il contrasto degli eventi illeciti, in riferimento ai fenomeni fraudolenti, la funzione Tutela Aziendale nel 2009 ha attivato un totale di 1.251 incarichi ispettivi, distribuiti tra servizi postali, servizi finanziari, servizi corporate e attività a scopo preventivo. Dalle attività di controllo è stato possibile quantificare l'importo complessivo delle frodi (relativo ai casi ove è stato possibile riscontrare le relative responsabilità) pari a euro 5.492.068 (euro 5.185.547 nel 2008).

Nell'ampio quadro degli interventi messi in atto a scopo preventivo, si distinguono con particolare evidenza, nel corso del 2009, i positivi risultati prodotti dall'implementazione di specifici strumenti e misure preventive in ambito gestione frodi, tra cui si segnala l'utilizzo dell'applicativo informatico, denominato "Oracolo", che consente il controllo dei documenti di identificazione presentati per la sottoscrizione di un servizio finanziario, rendendo possibile accertare, in tempo reale, l'effettiva autenticità dei documenti tramite un collegamento diretto alle banche dati di Poste italiane spa, del Ministero degli Interni, dell'INA, dell'Agenzia delle Entrate e della Motorizzazione Civile.

E' sempre elevata l'attenzione che l'Azienda dedica alle diverse tipologie di reati contro il patrimonio, in particolare nei confronti delle frodi informatiche che negli ultimi anni registrano un costante incremento, correlato al crescente livello di alfabetizzazione informatica e all'evoluzione delle tecniche, degli strumenti utilizzati e delle diverse modalità di attuazione dell'illecito, proponendo tecnologie criminali sofisticate, innovative e difficili da fronteggiare per la tutela del business aziendale.

Il costante sviluppo della rete internet e l'incremento dell'offerta di beni e servizi *on line*, consentono una progressiva estensione del campo d'azione e delle opportunità di realizzazione di reati criminali, che mostrano un trend in crescita negli ultimi anni, registrando un picco del fenomeno phishing nel corso del 2008.

Nell'ambito delle frodi informatiche continuano le minacce ai clienti del servizio BancoPosta on-line di Poste italiane spa che sono costantemente colpiti da attacchi

di phishing. Per contrastare tali attacchi, Poste italiane spa, come più ampiamente già esposto al cap. 5 cui viene fatto rinvio, ha posto in essere efficaci misure preventive ed ha individuato una serie di interventi migliorativi con l'obiettivo di elevare ulteriormente il livello di sicurezza dei propri sistemi.

Il processo costante di upgrade ed ottimizzazione attivato sugli applicativi e i sistemi sviluppati, attraverso l'implementazione di nuove funzionalità, ha reso possibile il contrasto del consistente numero di attacchi, migliorando inoltre le performance in termini di tempestività ed efficacia nelle azioni di individuazione ed oscuramento dei siti web clone.

In un'ottica di prevenzione dei fenomeni fraudolenti, si iscrivono anche gli interventi individuati dalle funzioni aziendali di competenza, finalizzati all'implementazione della "strong authentication" dispositiva, in previsione della sostituzione degli attuali codici statici con codici "usa e getta" (c.d. "one time password" o OTP).

Tra i progetti avviati in tale ambito, è da segnalare l'istituzione della Fondazione ECTF (European Crime Task Force), che, in sinergia con la Polizia Postale e delle Comunicazioni e il Secret Service degli USA, promuove la collaborazione tra istituzioni e soggetti privati finalizzata alla prevenzione e al costante monitoraggio dei fenomeni fraudolenti con diffusione internazionale.

Coordinamento della gestione degli eventi critici

Nel corso del 2009, la Funzione Tutela Aziendale è stata particolarmente impegnata nelle fasi di coordinamento delle attività e di gestione delle criticità conseguenti ai noti eventi determinati da gravi calamità naturali.

Il primo riferimento è correlato all'evento sismico che ha colpito la città di L'Aquila e le province limitrofe la notte tra il 5 e il 6 aprile 2009. A seguito di tale evento, Poste italiane spa, che ha tempestivamente attivato la propria Unità di Crisi coordinata dalla funzione Tutela Aziendale, ha messo a disposizione le proprie risorse, in coordinamento con le competenti autorità nazionali e con il Dipartimento della Protezione Civile, individuando gli interventi più urgenti da assumere a sostegno della popolazione colpita.

L'evento sismico ha interessato in modo rilevante anche le strutture, il personale ed i servizi di Poste italiane spa.

Al fine di garantire i servizi alla collettività, l'Azienda ha provveduto all'invio e al posizionamento, in un brevissimo arco temporale (48-72 ore), di 15 Uffici Postali Mobili, di uno speciale Telebus (Franz Isella) dotato di 5 postazioni e all'installazione di n. 10 dispensatori automatici di denaro (ATM).

L'Unità di Crisi di Poste italiane spa è intervenuta con analoga immediatezza, applicando i medesimi istituti adottati per fronteggiare l'emergenza sisma di L'Aquila, anche in occasione di altri 2 eventi calamitosi conseguenti ai forti nubifragi che si sono abbattuti nel pomeriggio del 1° ottobre 2009 in alcune province della Sicilia e in particolare quella di Messina e agli smottamenti che hanno colpito l'isola di Ischia (NA) nella mattinata del giorno 10 novembre 2009.

Anche in questi casi, la pronta attivazione dell'Unità di Crisi di Tutela Aziendale ha consentito un efficace coordinamento degli interventi della fase emergenziale, garantendo il tempestivo ripristino della normale operatività dei servizi aziendali nelle zone colpite.

Infortunati sul luogo di lavoro

Poste italiane spa riconosce al tema della sicurezza sul posto di lavoro un ruolo di primaria importanza tra le sue attività gestionali e favorisce, ormai da diversi esercizi, la diffusione di una strategia d'impresa orientata a realizzare, nei vari ambiti lavorativi in cui si esplica l'attività produttiva, azioni di tutela, prevenzione e formazione verso le molteplici situazioni e tipologie di rischi, in conformità a quanto disposto dal D. Lgs 81/2008.

La funzione Tutela Aziendale, per assicurare l'efficace presidio di tutte le tematiche inerenti la sicurezza sul lavoro, ha favorito l'adozione dei sistemi di gestione della sicurezza sul lavoro secondo lo standard BS OHSAS 18001 in tutte le unità produttive di Poste Italiane. Il sistema di gestione permette di governare in "modo organico e sistematico" la sicurezza dei lavoratori, integrandosi con la struttura organizzativa aziendale e con gli esistenti sistemi di gestione della qualità ed ambiente.

La gestione della salute e della sicurezza sul lavoro è affidata a 31 Datori di Lavoro che operano sul territorio nazionale in autonomia tecnico/funzionale e finanziaria, a seconda delle specifiche necessità territoriali. Nel corso del 2009 sono stati registrati 11.402 eventi di infortunio sul luogo di lavoro, 1.093 episodi in meno rispetto all'esercizio 2008 a conferma che l'attenta e scrupolosa attività di presidio e monitoraggio posta in essere dalla Società sul controllo del fenomeno in parola ne ha consentito un miglioramento pari circa all'8,7%.

Nello specifico, 758 dei suddetti 11.402 infortuni hanno determinato una assenza lavorativa risolta entro 3 giorni, ulteriori 7.992 eventi hanno causato, invece, assenze fino a 40 giorni mentre 2.652 ne hanno addirittura superato la suddetta soglia. Il 16% del fenomeno infortunistico complessivo riguarda incidenti occorsi *in*

itinere (mentre ci si reca o ci si allontana dal lavoro). Nell'ambito dell'attività del recapito, il 63% degli incidenti è legato all'*utilizzo dei mezzi di locomozione*. Un ulteriore 18% degli episodi si riferisce alla sola deambulazione (*caduta durante il percorso a piedi, piede in fallo, ecc.*). Diversamente, tra gli addetti alla vendita negli uffici postali, il fenomeno infortunistico più rappresentativo è costituito dalle *rapine*, che assorbe il 46% del totale. Nel contesto delle lavorazioni della corrispondenza presso i Centri di Meccanizzazione Postale, il 39% degli eventi occorsi ha origine da *schiacciamento* o *contusione* derivante dall'uso di specifici macchinari.

Nell'esercizio 2009 la durata degli infortuni ha registrato una media di 30,1 giorni di assenza (30,4 nel 2008), con una perdita complessiva di 343.383 giornate di lavoro che, in termini economici, ha prodotto un *costo improduttivo teorico* per la Società pari a circa € 44,5 mln (€ 54,1 mln nel 2008).

7 RISORSE UMANE

7.1 Quadro di sintesi

Ammonta a 6.051,9 milioni di euro il costo del personale di Poste italiane spa iscritto nel bilancio societario 2009, a cui sono da aggiungere € 154,4 mln relativi a *costi per servizi del personale* che, per natura e tipologia, rientrano nel costo del lavoro. Sale, pertanto, a € 6.206,3 mln l'onere sostenuto dalla Società per l'impiego di 150.793 unità medie espresse in posizioni lavorative occupate a tempo pieno (FTE – *Full Time Equivalent*⁵²), in crescita del 3,6% rispetto all'esercizio precedente (€ 5.993,2 mln). Esso rappresenta, da solo, il 71,5% del totale dei costi di produzione ed assorbe il 63,9% dei ricavi aziendali.

La rilevanza del costo del lavoro è tale che modifiche normative, contributive, fiscali o di altra natura inerenti il personale incidono significativamente sui risultati della gestione. Inoltre, la sua configurazione strutturalmente rigida, caratterizzata ancora da una scarsa flessibilità interna nella regolamentazione di orari, prestazioni e mansioni, condiziona le scelte gestionali della Società, tenuto conto che Poste italiane spa è la prima azienda italiana per numero di dipendenti.

Seppur in misura più leggera rispetto ai passati esercizi, anche il 2009 risente delle criticità gestionali riferite al contenzioso del lavoro con la categoria dei lavoratori assunti con Contratto a Tempo Determinato (nel prosieguo CTD) e delle correlate negatività derivanti da accantonamenti nei relativi fondi, assunzioni coattive disposte dai giudici del lavoro, dimissioni con incentivi economici e spese di giudizio ed onorari. Infatti, mentre risultano in diminuzione del 54,5% rispetto al 2008 gli stanziamenti al *Fondo Vertenze Personale*, appare tra le voci del *costo del lavoro* un accantonamento di € 115 mln a *Fondo di ristrutturazione* che, se da un lato assicura la copertura economica a circa 3.000 unità prossime alla pensione, dall'altro vanifica, in parte, il minor costo imputato al suddetto *Fondo vertenze*. In tale ambito, costituisce un ulteriore aggravio l'aumento, di oltre il 200% rispetto al 2008, dell'onere relativo agli *Incentivi all'esodo*, che evidenzia una politica aziendale favorevolmente orientata alle dimissioni volontarie.

Positivo risulta, invece, l'impegno aziendale di ricondurre entro margini fisiologici il fenomeno dell'assenteismo per malattia e quello degli infortuni sul luogo di lavoro. Anche l'attività di aggiornamento e sviluppo professionale del personale deve essere valutata positivamente grazie ad una attenta e mirata politica formativa che

⁵² *Full Time Equivalent* (cioè Equivalente in Tempo Completo o Pieno) è un metodo usato per misurare in maniera univoca il numero dei dipendenti di un'azienda. Un FTE equivale a una persona che lavora otto ore al giorno. I dipendenti con orario incompleto vengono riparametrati a tale misura.

ha consentito di registrare un risparmio economico del 28,4%, sia pure a fronte di una crescita del volume delle iniziative erogate.

Numerose sono state le iniziative di solidarietà che hanno riguardato i lavoratori postali presenti sul territorio abruzzese, colpito dal sisma nell'aprile 2009, ai quali sono state concesse anticipazioni del Trattamento di Fine Rapporto (TFR), sospensioni di pagamento per debiti contratti a vario titolo con la Società e attivazioni di uffici postali straordinari.

Infine, breve cenno merita la soppressione dell'Istituto Postelegrafonici⁵³ (IPOST), ente pubblico non economico preposto all'erogazione del trattamento di quiescenza, assistenza, mutualità e credito al personale di Poste italiane spa e delle società collegate. Le relative funzioni sono state trasferite all'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) che, nella sua qualità di ente incorporante, gli succede in tutti i rapporti attivi e passivi.

7.2 Costo del lavoro

Il costo del lavoro 2009 è rappresentato nelle singole voci che lo compongono nella sottostante tabella 7.1 ed è posto in raffronto con i medesimi dati dell'esercizio precedente. Esso include salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto, lavoro interinale, compensi agli amministratori⁵⁴ ed altri costi riferiti al personale aziendale.

Tabella 7.1

| <i>COSTO DEL LAVORO</i> | | | |
|---|------------------|------------------|-------------|
| (in migliaia di euro) | | | |
| <i>Descrizione</i> | 2008 | 2009 | Δ% 08/09 |
| Salari e stipendi | 4.262.713 | 4.258.386 | -0,1% |
| Oneri sociali | 1.074.701 | 1.177.813 | 9,6% |
| TFR (costo relativo prev.za compl. e INPS) | 252.082 | 266.004 | 5,5% |
| Incentivi all'esodo | 54.747 | 169.914 | 210,4% |
| Accantonamenti fondo vertenze pers.le | 432.361 | 196.886 | -54,5% |
| Accantonamento fondo ristrutturazione | - | 115.000 | - |
| Altri costi (recuperi di costo) del personale | -4.347 | -15.032 | ns |
| Lavoro interinale | 9.664 | 1.938 | -79,9% |
| Totale Costo | 6.081.921 | 6.170.909 | 1,5% |
| Compensi e spese amministratori | 1.176 | 2.032 | 72,79% |
| Proventi per accordo CTD del 10/7/08 | -203.104 | -121.007 | -40,4% |
| Totale Costo pers.le Bilancio | 5.879.993 | 6.051.934 | 2,9% |
| Spese per servizi del personale | 113.223 | 154.394 | 36,4% |
| Totale costo del lavoro | 5.993.216 | 6.206.328 | 3,6% |

⁵³ Decreto legge 31 maggio 2010, n. 78 recante misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e competitività economica, convertito nella legge n. 122 del 30 luglio 2010.

⁵⁴ Detti compensi si riferiscono al Presidente, al Vice Presidente, ai Consiglieri d'Amministrazione ed all'Amministratore delegato. Il compenso del Direttore Generale è compreso, invece, nella voce "Salari e Stipendi".

Sostanzialmente in linea con l'onere del 2008, la componente *Salari e stipendi* che accoglie i minimi tabellari ascrivibili alle quote di retribuzione fissa e gli elementi variabili delle componenti accessorie. Benchè l'esercizio 2009 abbia risentito dell'ultimo adeguamento economico previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) 2007/2009 per i dipendenti aziendali, quantificato in 392 milioni di euro, il calo di presenze nell'organico della Società pari a 2.356 unità rispetto al 2008 ha, di fatto, neutralizzato l'intervenuto incremento. Di lieve entità anche l'impatto economico derivante dal rinnovo del CCNL per i dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi siglato il 25 novembre 2009 ed applicato ai dirigenti postali (vedi Cap. 7.6.3) il cui onere, per l'esercizio in questione, si attesta a 273.853 euro ascrivibili, in massima parte, al ripristino degli scatti di anzianità riconosciuti nella disciplina transitoria del contratto in questione. Quest'ultimo, in vigore dal 1 gennaio 2010, impatterà a regime nella voce *Salari e stipendi* del successivo bilancio. In crescita del 9,6% gli *Oneri sociali* a seguito dell'entrata in vigore, a partire dal 1 gennaio 2009, della L. 133/2008 che, all'art. 20, ha sancito l'obbligo del versamento all'INPS della contribuzione relativa ai lavoratori assenti per maternità, disoccupazione involontaria e malattia.

La voce *TFR*, in aumento del 5,5% rispetto allo scorso esercizio, evidenzia le quote accantonate nel Fondo di previdenza complementare o nel Fondo di tesoreria istituito presso l'INPS, secondo la scelta operata dal dipendente, dopo la riforma previdenziale in vigore dal 2007.

Relativamente agli oneri connessi alle politiche del lavoro, in significativo aumento il costo sostenuto per favorire le dimissioni del personale prossimo al pensionamento mediante la concessione di benefici economici, che è evidenziato nella voce *Incentivi all'esodo* per € 169,9 mln (€54,7 mln nel 2008). L'entità del fenomeno in parola ha spinto la Società ad effettuare un ulteriore accantonamento prudenziale di € 115 mln in uno specifico *Fondo di ristrutturazione* destinato alla copertura dell'onere derivante dall'esodo pianificato di almeno tremila lavoratori interessati a risolvere il proprio rapporto di lavoro entro il mese di dicembre 2010.

In controtendenza, invece, lo stanziamento disposto al *Fondo vertenze personale*, iscritto in bilancio per € 196,7 mln per probabili rischi riconducibili, nella quasi totalità, alle vertenze giudiziarie con i CTD, che evidenzia un calo di oltre il 50% rispetto all'esercizio precedente (€ 432,4 mln nel 2008) per effetto dei positivi risultati raggiunti con gli Accordi Poste-OO.SS. del 2006 e 2008 (vedi Cap. 7.5).

Infine, sempre nell'ambito degli oneri che influenzano il costo del lavoro, anche per l'esercizio 2009 la Società ha beneficiato di una partita positiva di reddito di natura straordinaria iscritta in bilancio come *Proventi per accordo CTD* pari a 121 milioni di euro. Tale partita straordinaria deriva, come già riportato nei precedenti bilanci del 2008 e 2006, dall'attualizzazione delle somme⁵⁵ che i sottoscrittori dei citati Accordi si sono impegnati a riconsegnare alla Società in rate variabili fino all'anno 2029.

La successiva tabella 7.2 evidenzia il peso degli oneri sopra evidenziati sul *Costo del lavoro* dell'ultimo biennio, che si attesta, per entrambi gli esercizi, oltre i 480 milioni di euro.

Tabella 7.2

| <i>ONERI NON RICORRENTI VERSO IL PERSONALE</i> | | |
|--|----------------|----------------|
| (importi in €/mln) | | |
| importi in €/mln | Esercizio 2008 | Esercizio 2009 |
| <i>Acc.ti a Fondo vertenze personale</i> | 432,4 | 196,9 |
| <i>Acc.ti per Ristrutturazione</i> | - | 115,0 |
| <i>Incentivi all'esodo</i> | 54,7 | 169,9 |
| <i>Oneri non ricorrenti</i> | 487,1 | 481,8 |
| <i>Proventi per accordo CTD</i> | -203,1 | -121,0 |
| <i>Oneri netti non ricorrenti</i> | 284,0 | 360,8 |

Gli oneri in esame raggiungono per l'esercizio 2009 l'importo di 360,8 milioni di euro, giovandosi sotto il profilo contabile – seppure in minor misura rispetto all'anno precedente – dei *Proventi per Accordo CTD*. Anche la voce *Altri costi (o recuperi di costo) del personale* si presenta come partita migliorativa del costo del lavoro per € 15 mln, grazie a rettifiche ed a variazioni di stime effettuate nei precedenti esercizi, così come in vistosa diminuzione (-79,9%) si configura il costo del *lavoro interinale*. L'ultima disamina delle voci che compongono il costo del lavoro riguarda le *Spese per servizi del personale* che pesano sul bilancio aziendale per € 154,5 mln, in crescita del 36,4% rispetto all'esercizio precedente. Esse si riferiscono a costi per missioni, indennità di trasporto, formazione e, per € 107,8 mln pari al 71% circa del totale, all'entrata a regime dell'onere annuale collegato alla fornitura dei buoni pasto che dal settembre 2008 è stata estesa a tutti i dipendenti presenti sull'intero territorio nazionale.

Nel complesso, si ascrive, pertanto, a € 6.206,3 mln il *costo del lavoro 2009*, in aumento di € 213,1 mln (+3,6%) rispetto allo scorso esercizio. In crescita del

⁵⁵ Detti compensi, comprensivi dei salari lordi, degli oneri contributivi a carico dell'azienda e del TFR maturato ammontano a circa 142 milioni di euro, attualizzati in 121 milioni di euro calcolati sui prevedibili flussi di incasso dei crediti in base ai tassi di rendimento dei titoli di Stato al 31 dicembre 2009.

5,2%, anche il costo medio *pro/capite* annuo. La seguente tabella 7.3 riepiloga il costo del personale complessivo e medio unitario 2008/2009.

Tabella 7.3

COSTO DEL PERSONALE COMPLESSIVO E MEDIO UNITARIO 2008/2009

| Esercizio | Costo complessivo | RISORSE UMANE | Costo medio Unitario |
|-------------|----------------------|----------------|----------------------|
| 2008 | 5.993.216.308 | 153.149 | 39.133,2 |
| 2009 | 6.206.328.160 | 150.793 | 41.157,9 |
| Δ 08/09 | 213.111.852 | -2.356 | 2.024,7 |
| Δ% 08/09 | 3,6% | -1,5% | 5,2% |

In sostanza, il costo del lavoro dell'esercizio in esame rappresenta, da solo, il 71,5% del totale dei costi di produzione ed assorbe il 63,9% dei ricavi aziendali; percentuali, queste, in crescita di circa due punti percentuali rispetto al 2008, come è possibile rilevare dalla sottoriportata tabella 7.4.

Tabella 7.4

INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE
SUI COSTI DI PRODUZIONE E SUI RICAVI

(importi in €/mln)

| | 2008 | 2009 | Δ% 09/08 |
|----------------------------|----------------------|----------------------|-------------|
| Costo del personale | 5.993,2 | 6206,3 | 3,6% |
| Costi della produzione* | 8.620,6 69,5% | 8.681,9 71,5% | 2,0% |
| Ricavi totali* | 9.663,0 62,0% | 9.709,8 63,9% | 1,9% |

* valori al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti

L'aumentata incidenza della voce relativa al rapporto *costo personale/costo di produzione* determina il superamento dei parametri raggiunti negli scorsi esercizi che, attestatisi entro la soglia del 70%, consentivano l'allineamento di Poste italiane spa agli standard europei fissati per il settore postale.

Le cause di tale peggioramento sono imputabili all'aumentato costo del lavoro originato dagli intervenuti rinnovi contrattuali e dai nuovi obblighi contributivi fissati dalla normativa in vigore.

7.3 Struttura costo del lavoro

La seguente tabella 7.5 mostra la disaggregazione del costo del lavoro 2009 e la sua ripartizione secondo le diverse tipologie di personale presenti in Azienda.

E' imputabile al personale di ruolo il 96,6% del costo totale, il restante 3,4% pesa tra i dirigenti (2,2%) ed il personale CTD (1,2%). Ininfluenti appaiono le altre categorie di personale flessibile.

Tabella 7.5

COSTO DEL LAVORO DISAGGREGATO

(in migliaia di euro)

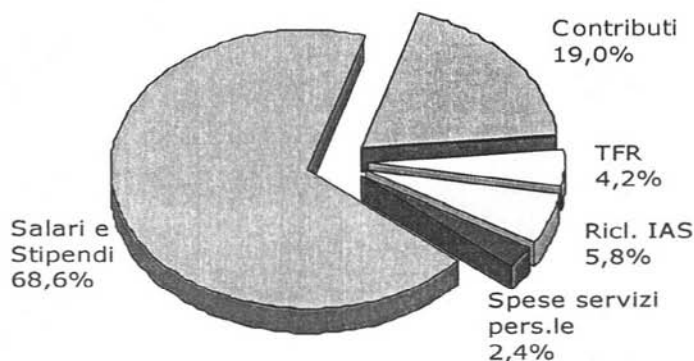
| Voci | Dirigenti | Ruolo | CTD | Apprendisti e inserimento | Interinali | Totale a bilancio (*) | % sul totale |
|-----------------------------|----------------|------------------|---------------|---------------------------|-------------|-----------------------|--------------|
| Salari e Stipendi | 94.980 | 4.105.021 | 56.146 | 2.239 | 371 | 4.258.757 | 68,6% |
| Contributi | 29.424 | 1.134.203 | 13.740 | 446 | | 1.177.813 | 19,0% |
| TFR | 5.130 | 258.522 | 2.381 | 135 | | 266.168 | 4,2% |
| Altri costi | -10.638 | -4.394 | - | - | | -15.032 | ns |
| Riclassifica IAS | 15.398 | 348.830 | | | | 364.228 | 5,8% |
| Costo da bilancio | 134.294 | 5.842.182 | 72.267 | 2.820 | 371 | 6.051.934 | |
| Spese servizi personale | 2.762 | 151.614 | 17 | 1 | - | 154.394 | 2,4% |
| Costo del lavoro | 137.056 | 5.993.796 | 72.284 | 2.821 | 371 | 6.206.328 | 100% |
| % su costo lavoro | 2,2% | 96,6% | 1,2% | - | - | 100% | |
| Numero medio unità | 627 | 147.499 | 2.560 | 98 | 9 | 150.793 | |
| Costo medio unitario | 218,6 | 40,6 | 28,2 | 28,8 | 41,2 | | |

(*) Gli importi indicati derivano dalla somma del costo dei dirigenti (che comprende anche quello del Direttore Generale) e dipendenti.

La componente *Salari e stipendi* assorbe il 68,6% dell'onere complessivo cui fanno seguito i *Contributi* per il 19% e la *Riclassifica IAS (International Accounting Standars)* per il 5,8% che riepiloga, secondo i principi contabili internazionali, gli oneri imputati per natura al costo di riferimento. A seguire il *TFR*, che addebita al costo del lavoro il 4,2% del totale e la voce *Spese per servizi del personale* che incide nella misura del restante 2,4%.

Figura 7.1

Composizione costi del personale



Rilevante è stato, nell'anno 2009, l'impatto dei sistemi premianti sul personale aziendale. Con riferimento ai compensi incentivanti inerenti il personale quadri ed impiegati, vi è stato un incremento, rispetto al 2008, sia del numero degli interventi erogati, sia delle entità economiche complessivamente destinate. I provvedimenti elargiti sono stati 88.525 (28.065 nell'anno 2008), per una spesa di € 50,5 mln, contro i € 27,4 mln dell'esercizio precedente. Tale maggior numero di interventi è da correlare principalmente alla differente strutturazione dei sistemi stessi. In particolare, la necessità di maggior presidio dei risultati commerciali ha determinato un'articolazione dell'incentivazione, per quanto riguarda il personale applicato alla rete degli uffici postali, alla vendita ed al servizio di recapito, non più su base annuale ma su base quadrimestrale, prevedendo quindi più interventi nello stesso anno. Per quanto riguarda il personale dirigente, nel 2009 si è proceduto attraverso un sistema fondato su parametri metodologici predeterminati e oggettivi di tipo *Una Tantum*. Il numero complessivo di interventi erogati al personale dirigente è stato pari a 471, contro i 556 del 2008, per un valore economico totale di € circa € 6,2 mln (€ 10,5 mln nell'anno precedente).

7.4 Classificazione del personale

Nel 2009, l'organico della Società ammonta a 150.793 unità medie e tiene conto dei dirigenti aziendali, del personale in ruolo e di quello flessibile. Rispetto all'esercizio precedente, si registra un calo complessivo dei lavoratori per 2.356 unità (-1.5%), riconducibile prevalentemente alle categorie del personale utilizzato temporaneamente. La seguente tabella 7.6 ne offre la specifica classificazione.

Tabella 7.6

| TIPOLOGIA DEL PERSONALE (unità medie in FTE) | 2008 | 2009 | Δ 09/08 |
|---|----------------|----------------|---------------|
| Dirigenti | 643 | 627 | -16 |
| Personale dipendente: | | | |
| A1 | 5.674 | 5.750 | 76 |
| A2 | 7.701 | 8.119 | 418 |
| B,C,D | 128.146 | 127.487 | -659 |
| E, F | 5.242 | 6.143 | 901 |
| Personale di ruolo | 146.763 | 147.499 | 736 |
| Personale CTD | 5.477 | 2.560 | -2.917 |
| Contratto di apprendistato | 3 | - | - |
| Contratto di inserimento | 78 | 98 | 20 |
| Lavoratori interinali | 185 | 9 | -176 |
| Personale flessibile | 5.743 | 2.667 | -3.076 |
| Totale | 153.149 | 150.793 | -2.356 |

Mentre diminuisce il numero dei dirigenti aziendali (-16 unità rispetto al 2008), aumenta di 736 dipendenti il personale di ruolo presente in Azienda e si attesta a complessive 147.449 persone espresse in *FTE*, di cui circa 59.500 unità prestano servizio nei 13.992 uffici postali aperti al pubblico. Al solo settore del recapito della corrispondenza sono assegnati circa 54.000 dipendenti e, di questi, circa 44.000 *FTE* ricoprono la mansione di portalettere.

Elemento di novità rispetto ai passati esercizi è rappresentato dalla diversa politica gestionale derivante dall'applicazione degli Accordi del 2006 e 2008 con i sindacati di categoria che, secondo precisi programmi di assunzioni per scorrimento di graduatorie, ha fortemente ridotto l'utilizzo di personale *CTD* ed *Interinale* (-3.093 unità in *FTE*) e, di fatto, ha depotenziato il contenzioso giuslavoristico con le suddette categorie di personale (vedi Cap. 7.5).

L'esercizio 2009 è stato interessato da un processo di semplificazione organizzativa delle strutture aziendali che ha abbassato il numero delle filiali presenti sul territorio nazionale, passato da 140 a 132 con complessivi 4.834 dipendenti, ed ha riorganizzato, attraverso un piano di accorpamenti, le attività amministrative in 27 Centri contabili, contro i 53 preesistenti.

Tra le innovazioni tecnologiche applicate all'ambito organizzativo delle risorse umane meritano un cenno il "*postino telematico*", cioè il portalettere che si sposta col *palmare*, apparecchio portatile simile al telefono cellulare che consente il rilascio della ricevuta al momento della consegna di un pacco o di una raccomandata e l'avvio del "*telelavoro*", rivolto a specifiche categorie di dipendenti in difficoltà nel conciliare gli impegni della vita personale con i tempi e gli orari dell'attività lavorativa.

E' proseguita anche nel 2009 la politica aziendale di maggiore "regionalizzazione" delle procedure di assunzione, allocazione e gestione del personale e di reclutamento dei portalettere in ambito territoriale al fine di limitare quanto più possibile episodi di assenze per malattie e richieste di riavvicinamento ai luoghi di residenza, anche se notevoli limitazioni provengono dalla questione del contenzioso con i *CTD*. Si evidenzia, infine, il perdurare del fenomeno di carenze di personale in alcune regioni del Nord e di esuberi al Sud del Paese.

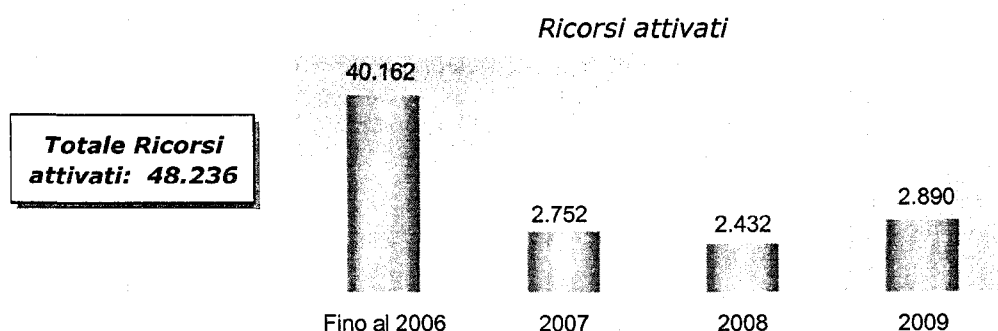
7.5 Contenzioso del lavoro

Seppur in misura inferiore rispetto all'esercizio precedente, il contenzioso del lavoro continua ad esercitare un notevole effetto negativo sulla gestione e sui conti aziendali di Poste italiane spa. Il 2009 è stato caratterizzato da una sostanziale

equivalenza tra le controversie sorte in tema di assunzioni a termine e quelle avviate per altre tipologie (inquadramenti, infortuni, ecc.). Infatti, delle 5.540 nuove cause registrate nell'esercizio di riferimento, 2.890 procedimenti sono ascrivibili alle vertenze con i CTD.

L'argomento del contenzioso CTD è stato diffusamente trattato nelle precedenti relazioni della Corte in termini di problematiche, aspetti gestionali e correttivi intervenuti sulla questione che, già dallo scorso esercizio, hanno iniziato a manifestare segnali di miglioramento. In tal senso, è stato fatto cenno al depotenziamento del fenomeno derivato dall'attuazione dagli Accordi 2006 e 2008 con le rappresentanze sindacali di categoria, sottoscritti per porre rimedio all'ingente numero di ricorsi presentati nei precedenti esercizi e che, a fine 2009, si attestano a complessive 48.236 richieste di riammissioni, come riepilogato nella sottostante figura 7.2.

Figura 7.2

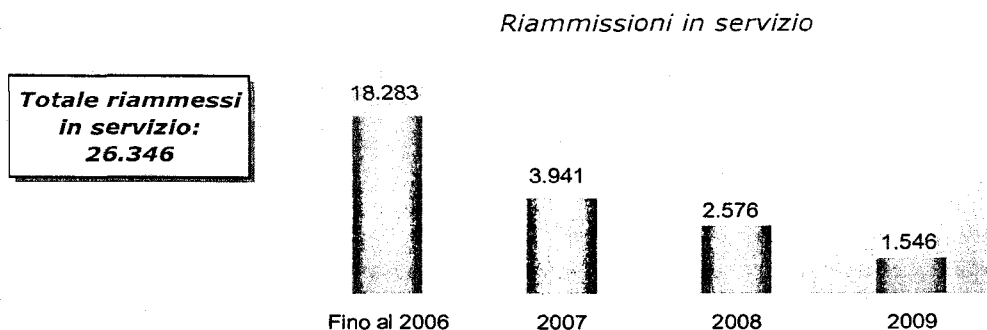


Emerge per l'esercizio 2009 un incremento pari a 458 nuove contese attribuibile, in massima parte, alle aspettative nate nei ricorrenti a seguito della sancita illegittimità costituzionale (Sentenza Corte Costituzionale n. 214/2009) della c.d. "norma antiprecari"⁵⁶ che tendeva ad evitare il riassorbimento in massa dei riammessi in servizio a seguito di sentenza giudiziaria ed, in misura minore, alla generale grave crisi occupazionale che attraversa il mondo del lavoro.

A fine esercizio 2009, risultano assunti in pianta stabile 26.346 dei complessivi 48.236 ricorrenti, come evidenzia la seguente figura 7.3.

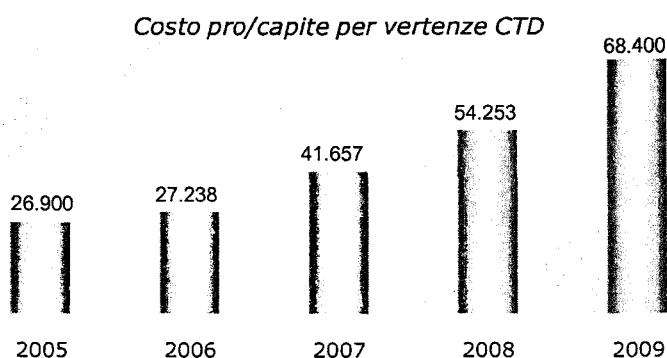
⁵⁶ La norma "antiprecari o manovra d'estate" (art. 21 del d.l. 112/2008 collegato alla finanziaria 2009, convertito nella L. 133/2008) cancellava l'obbligo di assunzione per la Società, pur in presenza di sentenza emessa dal giudice del lavoro, e lo convertiva in un indennizzo variabile da 2,5 a 6 mensilità.

Figura 7.3



Al progressivo miglioramento del fenomeno in esame è correlata la diminuzione dell'onere relativo alle *spese legali* che si attesta a € 27,9 mln (€ 33 mln nel 2008). Per contro, l'evoluzione del costo *pro/capite* delle vertenze si presenta vistosamente in ascesa, passando dai 26.900 euro del 2005 ai 68.400 del 2009, come dimostra la seguente figura 7.4.

Figura 7.4



Ciò è determinato dall'entità dei rimborsi riconosciuti ai ricorrenti sulla base delle sentenze emesse, comprensivi di mensilità, indennità contributive e previdenziali tanto più penalizzanti per la Società quanto più è lontano nel tempo la cessazione del rapporto di lavoro che ha originato la controversia. A ciò aggiungasi il *costo per spese di giudizio ed onorari* da corrispondere ai legali esterni a cui è affidata, nella quasi totalità, la difesa del contenzioso giuslavoristico che vede Poste italiane spa soccombente nel 44,7% dei giudizi.

Nel 2009 il *Fondo vertenze personale* è stato utilizzato per 209 milioni di euro ed il miglioramento di una parte delle passività stimate in passato ha consentito di liberare il suddetto *Fondo* di una quota pari a € 26,7 mln che è stata assorbita a conto economico. Ha inciso infatti positivamente sul fenomeno in questione il

ricorso ad assunzioni tratte dalla graduatoria di cui alle suddette intese sindacali che ha visto lo scorrimento fino alla posizione 10.768, delle complessive 15.223 ivi contemplate ed ha circoscritto ancor più l'eventuale insorgenza di futuri procedimenti. Al riguardo, ulteriori riflessi positivi sull'argomento del contenzioso deriveranno dagli effetti della legge n. 183 del 4 novembre 2010 che, all'art. 32⁵⁷, ha introdotto termini di decadenza stringenti per chi intende attivare una controversia con riferimento a specifici istituti (licenziamento, trasferimento, contratto a termine) ed ha posto un tetto massimo di risarcimento spettante al lavoratore nel caso di "conversione giudiziaria" del contratto a tempo determinato. Tale norma realizza gli interventi legislativi più volte auspicati dalla Società sulla complessa materia del contenzioso con i CTD e, nei prossimi esercizi, contribuirà a disegnare un contesto di riferimento più chiaro sulla gestione del fenomeno, soprattutto in relazione alle stime dei relativi accantonamenti da iscrivere nei futuri bilanci aziendali.

Correlati al fenomeno del contenzioso, si evidenziano anche gli effetti gestionali negativi derivanti dalle numerose azioni esecutive promosse dai legali delle controparti che, a seguito delle decisioni giudiziali sfavorevoli alla Società, avviano atti di precetto e pignoramenti presso gli uffici postali e sui conti correnti di Tesoreria Centrale e della Banca d'Italia per il soddisfacimento economico dei propri clienti, solo sulla base del dispositivo della sentenza di condanna, ancora prima di aver riconosciuto alla Società i tempi tecnici necessari per la predisposizione dei relativi pagamenti. La Società non ha quindi trascurato di attivare azioni di presidio e monitoraggio delle aree maggiormente critiche della questione quali l'acquisizione dei provvedimenti giudiziali, il pagamento del somme e delle relative spese legali, la notifica e ricezione degli atti di precetto, i pignoramenti derivanti dal ritardo nel pagamento delle somme dovute. Tali aspetti, benché oggetto di complesse attività di audit, continuano a presentare alcune inefficienze legate prevalentemente a problematiche connesse con la tempistica, il coordinamento e l'aggiornamento informatico del relativo *database*. Ne consegue il non trascurabile rischio della duplicazione dei pagamenti e dell'errata determinazione delle imputazioni a *Fondo Rischi* per sopravvalutazione delle posizioni pendenti.

⁵⁷ L'art. 32 della legge 4 novembre 2010 n. 183 (collegato lavoro) fissa il termine di impugnazione del contratto a sessanta giorni dalla data di cessazione e, in caso di conversione giudiziaria, stabilisce il risarcimento in un'indennità omnicomprensiva nella misura compresa tra 2,5 e 12 mensilità. In presenza di Accordi con le rappresentanze sindacali, come nella fattispecie di Poste italiane Spa, il limite massimo dell'indennità viene ridotto alla metà. Tuttavia, il d.l. n. 225/2010 (c.d. Milleproroghe 2011) convertito nella legge n.10/2011 proroga a fine 2011 l'applicazione del citato art. 32.