

Concordemente ai risultati dell'ispezione dell'Organo di Vigilanza anche l'intervento di Audit svolto dalla Struttura Controllo Interno – finalizzato al presidio e alla valutazione delle attività tecniche, di organizzazione, di controllo, di verifica e di comunicazione proprie della gestione evolutiva del processo di governo della continuità operativa di BancoPosta – ha confermato che il livello di maturità del processo in questione risulta ancora non del tutto adeguato alle esigenze di business e di conformità normativa.

### **6.6 Fenomeno del phishing**

Negli ultimi anni il trend nazionale relativo alle tipologie di reati contro il patrimonio, in particolare per le truffe, ha mostrato un andamento sostanzialmente in crescita. La dinamica del fenomeno è collegata anche al crescente livello di alfabetizzazione informatica, che consente, attraverso lo sviluppo della rete internet e l'offerta di beni e servizi direttamente *online*, l'aumento dei già numerosi portali specializzati nel commercio elettronico, estendendo il campo d'azione e le opportunità di realizzazione di attività criminali.

Tra i casi di frode informatica ai danni dei clienti BancoPosta, il fenomeno del phishing è quello che ha assunto negli ultimi anni una considerevole rilevanza.

Il phishing è una frode informatica, realizzata attraverso forme di comunicazione elettronica rivolte a destinatari titolari di rapporti bancari, al fine di carpirne le credenziali di accesso ai servizi di *online banking* per la successiva utilizzazione finalizzata a disporre fraudolentemente dei conti/rapporti intestati a tali soggetti passivi del reato.

Nella realtà di Poste italiane spa la criticità relativa al fenomeno del furto di identità riguarda i canali BancoPosta online (BPOL), BancoPosta online Impresa (BPIOL), BancoPosta Click e quello internet per l'utilizzo della Postepay.

La Banca d'Italia, con lettera del mese di aprile 2010, ha richiesto a Poste italiane spa - Divisione BancoPosta – per il tramite della Funzione Revisione Interna – uno specifico accertamento volto a verificare le prassi operative e i presidi informatici preposti alla sicurezza logica e fisica dei conti correnti e delle carte di pagamento in termini di efficacia e funzionalità al contrasto del fenomeno del phishing. Tale richiesta trova origine nell'analisi delle segnalazioni di operazioni sospette di phishing prodotte dal sistema bancario nel 2009 dalle quali è risultato che oltre il 90% delle stesse è riconducibile ad operazioni di BancoPosta.

I risultati di tali analisi – che hanno portato l'Autorità di Vigilanza ad evidenziare la vulnerabilità delle procedure amministrative e dei sistemi informatici di Poste

italiane spa rispetto agli attacchi di pirateria informatica – andrebbero tuttavia valutati alla luce sia dei rilevanti volumi intermediati tramite canali di home banking (oltre 32 mln di transazioni nel 2009) e carte prepagate (oltre 9,5 mln di transazioni monitorate nel 2009) sia ai sistemi di prevenzione/contrasto e delle attività di monitoraggio sulle transazioni che hanno elevato la capacità di intercettazione dei casi di operazioni in frode.

A seguito di tale richiesta la Revisione Interna BancoPosta ha svolto una ricognizione sulle tematiche ed ha successivamente predisposto il documento "Ricognizione in merito alle iniziative di contrasto del phishing" dal quale emerge un quadro soddisfacente dei presidi connessi agli ambiti esaminati, pur evidenziandosi alcuni aspetti di attenzione relativamente all'attuazione dei progetti di rafforzamento degli standard di sicurezza sui canali di operatività online. In particolare, in relazione al presidio di sicurezza dei diversi canali *online* a disposizione della clientela (BPOL, BPIOL, Postepay) è stato evidenziato uno slittamento dei tempi di realizzazione delle iniziative di sicurezza.

Come già indicato nel precedente paragrafo, la Banca d'Italia ha svolto nel 2010 (2 novembre – 3 dicembre) presso la Divisione BancoPosta un accertamento ispettivo di vigilanza mirato a valutare l'adeguatezza delle misure organizzativo/informatiche approntate per la continuità operativa dei processi a rilevanza sistemica e la sicurezza dei canali distributivi telematici.

In ordine alla sicurezza dei canali distributivi telematici, pur apprezzando la qualità delle soluzioni tecnologiche adottate dalla Società per il contrasto di phishing e frodi, l'organo di vigilanza ha rilevato significativi ritardi nelle tempistiche di implementazione delle soluzioni individuate, la ritardata applicazione delle policy di prevenzione degli attacchi informatici interni ed esterni ed il limitato coinvolgimento di BancoPosta nel processo di adozione delle soluzioni tecnologiche a presidio della sicurezza informatica dei servizi finanziari.

## 7 RISORSE UMANE

### 7.1 Quadro di sintesi

Si attesta a 5.970,0 milioni di euro il costo del lavoro 2010 di Poste italiane spa sostenuto per un organico medio complessivo di 148.231 unità, espressi in *Full Time Equivalent*<sup>57</sup>. Vengono considerati, nell'importo suddetto, € 149,4 mln classificati in bilancio tra i *Costi per servizi* attinenti alla materia del personale. Rispetto al 2009, il costo sostenuto per il personale aziendale presenta una riduzione di € 236,3 mln, pari al 3,8%, determinatasi dalla concomitanza di diversi fattori, meglio specificati nel prosieguo del capitolo. Nello specifico, si evidenziano gli effetti sia della voce *Altri costi (recuperi di costo) del personale* che riepiloga sopravvenienze attive derivanti principalmente dalla politica meritocratica e da decontribuzioni stimati in maggiore misura rispetto ai precedenti esercizi (€ 75,2 mln), sia della voce *Proventi per Accordo CTD* (€ 66,3 mln) che espone i benefici contabili derivanti dall'Accordo Poste-OO.SS. siglato il 27 luglio 2010 sul tema del contenzioso giuslavoristico.

Dal punto di vista gestionale, un trend positivo presentano gli aspetti dell'assenteismo e malattia, dei provvedimenti disciplinari, degli infortuni e del contenzioso del lavoro, in special modo con la categoria degli ex CTD, che hanno determinato meno oneri rispetto al 2009. Il riordino dei servizi postali, realizzato nell'esercizio in esame e conclusosi nel maggio 2011, ha comportato la riorganizzazione delle risorse impiegate, dei centri di distribuzione e delle modalità di proposizione dei servizi offerti alla clientela. In tale ottica, è stata costituita una nuova figura professionale di portalettere (denominato portalettere *ASI*, cioè appartenente all'*Articolazione Servizi Innovativi*). Altro elemento di novità è rappresentato dal rinnovo, nell'aprile 2011, del CCNL del personale dipendente della Società, scaduto a fine 2009. Il nuovo contratto si applica al personale di Poste italiane spa ed ai dipendenti delle altre Società del Gruppo per l'intero triennio 2010/2012, sia per la parte economica che per quella normativa. Potrebbe essere, questo, l'ultimo contratto aziendale di Poste italiane spa, in considerazione dell'attuale politica di relazioni industriali orientata verso il contratto di settore dai contenuti univoci per tutti gli operatori postali. Il costo del lavoro 2010 costituisce, da solo, il 70,4% dei costi di produzione e consuma il 63,0% dei ricavi prodotti.

---

<sup>57</sup> *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.

## 7.2 Costo del lavoro

Si riepilogano, nella sottostante tabella 7.1, le singole voci di bilancio costitutive del costo del lavoro 2010, comprendenti oneri propri del personale (retribuzioni, oneri sociali, TFR) accantonamenti, compensi, proventi ed altri costi ascrivibili alla gestione delle risorse umane della Società. Come già detto, anche una sezione di spesa compresa nella voce di bilancio *Costi per servizi* risulta pertinente al costo del lavoro e viene testè considerata, tenuto conto della sua significativa entità.

Tabella 7.1

<i>Costo del lavoro</i>			
(in migliaia di euro)			
<i>Descrizione</i>	2009	2010	Δ% 09/10
Salari e stipendi	4.258.386	4.253.536	-0,1%
Oneri sociali	1.177.813	1.184.857	0,6%
TFR (costo relativo prev.za compl. e INPS)	266.004	256.372	-3,6%
Accantonamento fondo ristrutturazione	115.000	-	-
Accantonamento al fondo oneri di solidarietà	-	58.706	-
Incentivi all'esodo	169.914	156.715	-7,8%
Accantonamenti netti per vertenze pers.le	196.886	47.364	-75,9%
Altri costi (recuperi di costo) del personale	<b>-15.032</b>	<b>-75.224</b>	-
Lavoro interinale	1.938	1.974	1,9%
Totale Costo	6.170.909	5.884.300	-4,6%
Compensi e spese amministratori	2.032	2.630	29,4%
Proventi per accordo CTD	<b>-121.007</b>	<b>-66.320</b>	<b>-45,2%</b>
<b>Costo del lavoro da Bilancio 2010</b>	<b>6.051.934</b>	<b>5.820.610</b>	<b>-3,8%</b>
Spese per servizi del personale	154.394	149.364	<b>-3,3%</b>
<b>Totale Costo del lavoro</b>	<b>6.206.328</b>	<b>5.969.974</b>	<b>-3,8%</b>

Stabile la dinamica salariale degli *Stipendi* che evidenzia un sostanziale allineamento ai dati dell'esercizio precedente (-0,1%) nonostante l'intervenuto rinnovo contrattuale del personale dirigente, siglato nel novembre 2009, per gli anni 2010/2013 che aumenta, nella parte fissa della retribuzione, il *TMCG* (Trattamento Minimo Complessivo di Garanzia) differenziato per importi e decorrenze, a seconda dell'anzianità dirigenziale. Il registrato calo del numero medio dei dirigenti aziendali (-30 FTE) ha contabilmente neutralizzato il prospettato incremento. Un ulteriore beneficio sulla dinamica di salari e stipendi è derivato

dall'entrata in vigore della Legge 133/2008<sup>58</sup> che ha introdotto il meccanismo contabile di conguaglio tra i diversi oneri a carico della Società e dell'INPS circa le prestazioni economiche riferite al personale in maternità, escluso dall'organico aziendale ed inserito tra i "comandati e sospesi non retribuiti".

In lieve aumento gli *Oneri sociali* (+0,6%) che risentono delle novità previdenziali contemplate nel nuovo CCNL per i dirigenti e del maggior apporto derivante dall'applicazione della suddetta legge 133/2008, atteso che nell'esercizio in questione la Società ha sospeso il pagamento degli stipendi alle lavoratrici interessate, ma ha iniziato a versare all'INPS i contributi per maternità.

In diminuzione del 3,6% il costo del TFR che ricomprende quote versate al Fondo di previdenza, ovvero al Fondo di tesoreria istituito presso l'INPS, a seconda dell'opzione esercitata dai dipendenti dopo la riforma previdenziale del 2007.

V'è stato il completo utilizzo degli accantonamenti disposti, nel precedente bilancio, sul *Fondo di ristrutturazione* che ha consentito la fuoriuscita volontaria di circa 3.000 dipendenti e l'apertura di un nuovo *Fondo oneri di solidarietà*<sup>59</sup> con riserve pari a € 58,7 mln, di cui è prevista la progressiva estinzione entro il primo semestre 2015, costituito dopo l'ultimo Accordo Poste-OO.SS. per agevolare coloro che, avendone titolo, aderiranno al programma di allontanamento volontario dal servizio.

In tale ottica, la voce di bilancio *Incentivi all'esodo* ha subito una diminuzione del 7,8% rispetto all'esercizio precedente, evidenziando un onere di € 156,7 mln, contro € 169,9 mln del 2009. Anche l'accantonamento al *Fondo vertenze con il personale*, pari a € 47,4 mln, appare fortemente ridotto in confronto al 2009 (-75,9%) per effetto della migliore stima delle passività derivanti dai complessivi livelli di soccombenza consuntivati (in esito a giudizi ed accordi sindacali) sul fenomeno del contenzioso del lavoro, in particolare di quello con la categoria degli ex CTD. Significativa, in proposito, si è rivelata l'emanazione della Legge n. 183 del 4 novembre 2010 (c.d. "Collegato lavoro") recante rilevanti novità in materia di mercato del lavoro, riforma del processo e delle controversie di lavoro che ha delineato, per i giudizi in corso e futuri, un nuovo quadro di riferimento legislativo ed ha favorito una minore imputazione di oneri a carico del suddetto fondo.

---

<sup>58</sup>Il d.l. 25 giugno 2008 n. 112, convertito nella legge 133 del 6 agosto 2008, innovativa della disciplina contributiva, ha sancito l'obbligo, per le imprese dello Stato, Enti pubblici, Enti locali, privatizzati ed a capitale misto, del versamento all'INPS della contribuzione per maternità, disoccupazione involontaria e malattia a decorrere dal 1° gennaio 2009. Risulta a carico dell'INPS il trattamento economico delle lavoratrici in maternità fino alla concorrenza degli importi previsti nei contratti collettivi, l'eventuale eccedenza grava nei costi della Società.

<sup>59</sup> Il *Fondo oneri di solidarietà* è costituito a seguito dell'Accordo 27 luglio 2010, nell'ambito del Fondo Solidarietà istituito con D.M. n. 178 del 1° luglio 2005 per fronteggiare l'erogazione degli assegni di sostegno al reddito ai dipendenti aderenti che decideranno di risolvere il rapporto di lavoro anteriormente alla maturazione dei requisiti pensionistici.

Gli *Altri Costi (o recuperi di costo) del personale* realizzano, invece, un abbattimento del costo del personale 2010 poiché evidenziano partite positive di reddito pari a € 75,2 mln relative a sopravvenienze attive derivanti dalla politica meritocratica, premi di produttività e decontribuzione stimati in maggior misura nei precedenti esercizi ed accolgono, altresì, recuperi provenienti dalla formazione finanziata e dal nuovo regime contributivo INPS.

Un ulteriore miglioramento dell'onere in esame proviene dall'Accordo del 27 luglio 2010 che reitera i contenuti delle precedenti intese sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali del personale ex CTD (vedi par. 7.4). La voce *Proventi per Accordo CTD* del valore nominale di circa 78 milioni di euro, viene riportata in bilancio 2010 nella cifra attualizzata di € 66,3 mln (€ 121 mln nel 2009) e riepiloga il recupero delle somme, comprensive dei salari lordi e del relativo TFR, che circa 1.500 dipendenti si sono impegnati a restituire, a fronte di una stabile assunzione, in rate variabili sino all'esercizio 2030.

Un'ultima considerazione interessa la voce *Spese per servizi del personale*, inserita nel bilancio aziendale tra le componenti del più generale aggregato *Costi per servizi* che evidenzia oneri vari e rimborsi al personale per complessivi € 149,4 mln, in calo del 3,3% rispetto al precedente periodo. Tra questi risalta, per € 105,5 mln, pari al 70,6% del totale complessivo, il costo derivante dal servizio di refezione aziendale. Si ascrive, pertanto a complessive € 5.970,0 mln il costo del lavoro 2010, in diminuzione del 3,8% riguardo all'esercizio 2009 per l'incidenza positiva degli effetti concomitanti di diversi fattori quali la riduzione delle componenti ordinarie delle retribuzioni conseguente al calo dell'organico stabile mediamente impiegato, (2.562 FTE in meno rispetto al 2009), la diminuzione degli accantonamenti nei relativi fondi rischi ed un minor utilizzo di lavoratori CTD. Analogamente, in calo il costo medio annuo unitario per 883,1 euro pro/capite, pari a circa il 2,1% rispetto all'esercizio precedente.

L'onere sostenuto per il personale caratterizza fortemente la struttura dei costi aziendali e costituisce, da solo, il 70,4% del totale dei costi della produzione. Inoltre consuma il 63,0% dei ricavi prodotti, come evidenziato nella successiva tabella 7.2 che riporta l'incidenza del costo del lavoro sui costi di produzione e sui ricavi aziendali, in miglioramento di circa un punto percentuale rispetto al trascorso esercizio.

Tabella 7.2

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

(importi in €/mln)

	2009		2010		Δ% 10/09
<b>Costo del personale</b>	6.206,30		<b>5.970,0</b>		<b>-3,8%</b>
Costi della produzione*	8.681,9	71,5%	8.483,0	<b>70,4%</b>	-1,1%
Ricavi totali*	9.709,8	63,9%	9.481,0	<b>63,0%</b>	-0,9%

\* valori al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti

**Struttura costo del lavoro**

La tabella che segue evidenzia la ripartizione, per categorie di personale, delle poste di bilancio costitutive del costo del lavoro e l'incidenza di ciascuna di esse sul costo complessivo. La quasi totalità dell'onere, pari al 96,7 del totale, è attribuibile ai 145.519 lavoratori di ruolo ed ammonta a € 5.771,5 mln. Il personale dirigente costa alla Società € 136,6 mln ed incide nella misura del 2,3%, così come marginalmente incidono (1%) i lavoratori CTD. Ininfluenti nella disamina appaiono le restanti categorie.

Tabella 7.3

**COSTO DEL LAVORO DISAGGREGATO**

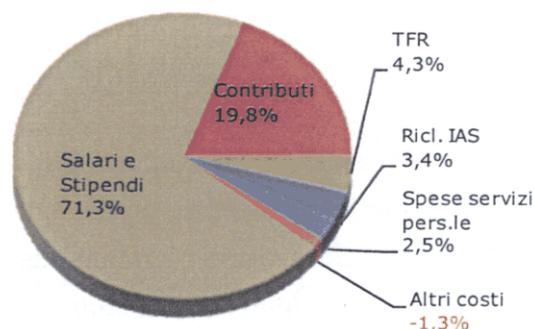
(€/mgj)

Voci	Dirigenti	Ruolo	CTD	Apprendisti e inserimento	Interinali	Totale a bilancio (*)	% sul totale
Salari e Stipendi	87.972	4.118.226	46.826	512	453	4.253.989	71,3%
Contributi	27.777	1.144.858	12.112	110		1.184.857	19,8%
TFR	5.068	249.438	1.839	33		256.378	4,3%
Altri costi	-4.678	-70.545				-75.223	-1,3%
Riclassifica IAS	17.654	182.955				200.609	3,4%
<b>Costo da bilancio</b>	<b>133.793</b>	<b>5.624.932</b>	<b>60.777</b>	<b>655</b>	<b>453</b>	<b>5.820.610</b>	
Spese servizi personale	2.791	146.566	7			149.364	2,5%
<b>Costo del lavoro</b>	<b>136.584</b>	<b>5.771.498</b>	<b>60.784</b>	<b>655</b>	<b>453</b>	<b>5.969.974</b>	<b>100%</b>
% su costo lavoro	2,3%	96,7%	1,0%	-	-	100%	
Numero medio unità	597	145.519	2.081	23	11	148.231	
<b>Costo medio unitario</b>	<b>228,8</b>	<b>39,7</b>	<b>29,2</b>	<b>28,5</b>	<b>41,2</b>		

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

Figura 7.1

Composizione costi del personale



Il 71,3% del costo del lavoro viene assorbito dalla voce *Salari e Stipendi* che, nelle sue componenti fisse e variabili, accoglie la parte più significativa dell'onere complessivo. A seguire, con incidenze di più modesta entità, le partite contabili degli oneri sociali (*Contributi e TFR*) della *Riclassifica IAS* (che include i *Proventi per Accordo CTD*, gli accantonamenti a fondo vertenze e gli oneri per incentivi all'esodo) e delle *Spese per*

*Servizi personale*. La voce *Altri costi* evidenzia un miglioramento dell'1,3% per effetto di variazione di stime nell'erogazione della parte variabile della retribuzione e per recuperi in materia contributiva.

Riguardo, infine, all'ammontare del sistema premiante corrisposto ai dipendenti aziendali in relazione al diverso contributo offerto all'andamento gestionale 2010, si sottolinea che i benefici erogati sono stati 100.072 ed hanno prodotto un costo complessivo di € 48,9 mln. Di questi, € 14,7 mln (30% del totale) costituiscono i premi corrisposti ai dirigenti della Società.

Tabella 7.4

<b>Compensi incentivanti anni 2009/2010</b>		
	2009	2010
<i>importi erogati nell'anno (in €)</i>	50.509.206	<b>48.934.703*</b>
<i>provvedimenti</i>	88.525	100.072

\*comprende quote di competenza 2009

Tali compensi incentivanti, in calo del 3,3% rispetto al 2009 (€ 50,5 mln), articolati anche su iniziative trimestrali e mensili per un più immediato riconoscimento economico, fanno riferimento all'applicazione dei sistemi di incentivazione in uso in Azienda<sup>60</sup> per dirigenti e dipendenti a cui si affiancano strumenti di politica

<sup>60</sup> I meccanismi di incentivazione previsti in Poste italiane spa sono: l'*MBO (Management By Objectives)*, destinato ai manager che traducono le scelte del vertice aziendale in obiettivi specifici, chiari e misurabili, il *SIO (Sistema di Incentivazione per Obiettivi)* che collega l'erogazione di un bonus alle

meritocratica destinati a valorizzare *performance* di eccellenza nei ruoli organizzativi di maggiore rilevanza. Infine, nuovi sistemi di incentivazione hanno riguardato il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità ambientale (risparmio energetico, raccolta differenziata, ecc.) ed una nuova figura professionale di portalettere, esaminata nel successivo paragrafo, premiato secondo parametri differenti rispetto ai tradizionali per l'attività di informazione e proposizione di tipo commerciale svolta nei confronti della clientela.

### 7.3 Classificazione del personale

La consistenza del personale di Poste italiane spa si esprime, nell'anno 2010, in 148.231 unità medie *FTE*, in diminuzione dell'1,7% rispetto all'esercizio precedente. La seguente tabella 7.5 offre la relativa ripartizione delle risorse umane della Società, dalla quale emerge il generale calo di unità lavorative in ciascuna delle tipologie contrattuali. In aumento, peraltro ininfluente, solo gli interinali che appartengono a società di somministrazione.

**Tabella 7.5**

<i>TIPOLOGIA DEL PERSONALE (unità medie espresse in FTE)</i>			
	2009	2010	$\Delta$ 10/09
<b>Dirigenti</b>	627	<b>597</b>	-30
Personale dipendente:			
A1	5.750	5.725	<b>-25</b>
A2	8.119	8.081	<b>-38</b>
B,C,D	127.487	126.294	<b>-1.193</b>
E, F	6.143	5.419	<b>-724</b>
<b>Personale di ruolo</b>	147.499	<b>145.519</b>	<b>-1.980</b>
Personale CTD	2.560	2.081	<b>-479</b>
Contratto di inserimento	98	23	<b>-75</b>
Lavoratori interinali	9	11	<b>2</b>
<b>Personale flessibile</b>	2.667	<b>2.115</b>	<b>-552</b>
<b>Risorse in organico</b>	150.793	<b>148.231</b>	<b>-2.562</b>
<i>di cui:</i>			
comandati e sospesi non retr.	2.123	2.141	18
distaccati c/o Soc. del Gruppo	120	76	<b>-44</b>

Il sensibile miglioramento dell'organico è attribuibile alle molteplici attività di razionalizzazione delle risorse realizzate secondo le previsioni del Piano industriale della Società che ha decretato azioni di efficientamento sull'intera filiera degli operatori postali ed ha proseguito, anche per il 2010, nelle iniziative volte ad incentivare e ad facilitare i pensionamenti anticipati del personale. Positiva è

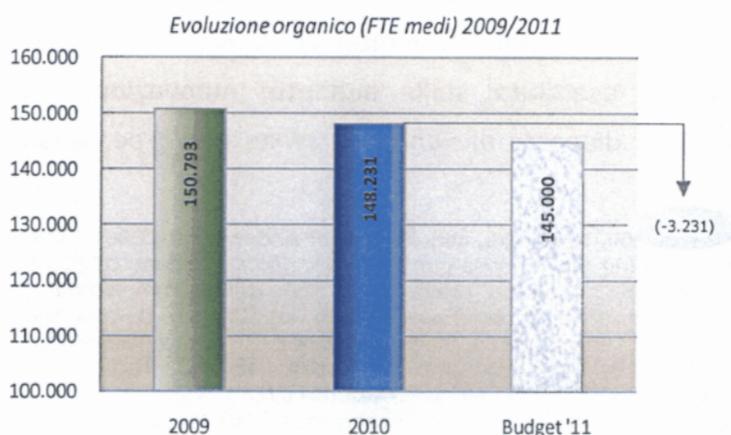
performance specialistiche individuali di particolare rilievo e l'*incentivazione commerciale* dedicato al personale della rete di vendita che raggiunge e supera il budget assegnato.

risultata anche la politica gestionale relativa al progressivo minor utilizzo di personale CTD che con 2.081 presenze FTE nell'esercizio in esame esprime il dato più basso evidenziato nell'ultimo quinquennio.

Un'importante novità è costituita dall'Accordo del luglio 2010 con il quale si è proceduto al riordino del servizio postale (vedi capitolo 5.3), finalizzato a costruire un modello organizzativo più flessibile per la consegna della corrispondenza. La completa rivisitazione del servizio postale ha, altresì, introdotto la nuova figura professionale del Portalettere ASI (appartenente all'*Articolazione Servizi Innovativi*), in possesso di specifiche attitudini commerciali in grado di garantire sia il servizio di recapito che attività propositiva di vendita di beni e servizi. Dotato di palmare e POS con accesso alle banche dati aziendali consente, altresì, l'offerta dei servizi telematici a pagamento. Inevitabile, il processo di mobilità e di ricollocazione del personale che, mediante una positiva gestione degli esuberanti, ha consentito di riposizionare, nelle zone maggiormente carenti e tenendo conto del territorio di appartenenza, circa 3.727 delle 5.640 risorse interessate al processo di ristrutturazione. Per le eccedenze derivanti dal programma in parola, sono previsti percorsi di fuoriuscita dalla Società attraverso gli esodi incentivati e l'utilizzo del Fondo di solidarietà ovvero di riconversione del rapporto di lavoro da *Full-time* a *Part-time*.

La seguente figura 7.2 espone l'evoluzione dell'organico medio della Società derivante dalle previsioni di Budget per l'esercizio 2011, che contempla un ulteriore calo di 3.231 unità FTE.

Figura 7.2



Permangono le criticità gestionali legate sia alla mancanza di elasticità della forza lavoro sia all'obbligatorietà, disposta dai giudici del lavoro, di assumere personale non residente che ostacola la possibilità di reclutamento su base locale. Inoltre,

potranno negativamente incidere sui futuri piani aziendali alcuni fattori esogeni alla Società, quali gli orientamenti governativi in materia di riduzione della base esodabile e di aumento dell'età pensionabile delle donne.

#### 7.4 Contenzioso del lavoro

Il contenzioso del lavoro 2010 evidenzia l'avvio di 5.231 nuove cause (5.540 nel 2009) delle quali 2.761 attengono alla categoria di lavoratori ex CTD; le restanti 2.470 interessano differenti istituti contrattuali presenti nella Società. Hanno inciso favorevolmente sul fenomeno del contenzioso con i lavoratori CTD i diversi Accordi di conciliazione<sup>61</sup> sottoscritti con le OO.SS. e l'emanazione della Legge n. 183 del 4 novembre 2010 (c.d. "*Collegato lavoro*") recante rilevanti cambiamenti in materia di mercato del lavoro, riforma del processo e delle controversie di lavoro che modifica, nella sostanza, l'approccio vertenziale dei ricorrenti. Il provvedimento, agli artt. 31 e 32, contiene infatti disposizioni di significativo impatto che contribuiscono a fornire elementi di certezza per la Società. Le più importanti novità riguardano l'obbligo dell'impugnativa entro il termine massimo di sessanta giorni dalla data del licenziamento (prima fissato in cinque o dieci anni) ed il limite al risarcimento che il giudice può riconoscere al lavoratore in caso di conversione del contratto a tempo indeterminato nei giudizi in corso e futuri, pari ad un'indennità omnicomprensiva che va da un minimo di 2,5 ad un massimo di 12 mensilità dell'ultima retribuzione globale di fatto, ridotte a 6 mensilità nei casi di Società che attuano un sistema di assunzioni per scorrimento di graduatorie, come nella fattispecie di Poste italiane spa.

Preme evidenziare che la successiva legge 10/2011, di conversione del decreto legge n. 225 del 29 dicembre 2010 (c.d. *Milleproroghe 2011*), ne rinvia l'applicazione a partire dal gennaio 2012. Ulteriori pronunce favorevoli provengono dalla Corte di Giustizia Europea<sup>62</sup> e dalla Corte di Cassazione<sup>63</sup> che, presumibilmente, produrranno nei prossimi esercizi un miglioramento del fenomeno, sia in termini gestionali che più specificatamente economici.

Offre la misura dell'effetto positivo esercitato dalle suddette innovazioni, già nell'anno in esame, l'accantonamento disposto al *Fondo vertenze per il personale*

---

<sup>61</sup> Come più volte riferito nelle precedenti relazioni, la Società, con gli Accordi sindacali del 2006, 2008 e l'ultimo siglato il 27 luglio 2010, allo scopo di dirimere l'annosa questione dei ricorsi pendenti con gli ex CTD, si è impegnata ad assumere in pianta stabile i ricorrenti, previa restituzione delle somme erogate e rinuncia al contenzioso e, nelle future assunzioni nella sportelleria e recapito, ad attingere da specifiche graduatorie riepilogative di coloro che, avendo titolo a farlo, hanno accettato di non avvalersi della giurisdizione ordinaria. L'ultimo Accordo del 2010 ha consentito il recupero dei 66,3 mln di euro contabilizzati nel bilancio dell'esercizio in esame alla voce *Proventi per Accordo CTD*.

<sup>62</sup> Per la Corte di Giustizia Europea (Decisione - VI<sup>^</sup> Sezione - 11 novembre 2010) le imprese postali possono continuare ad assumere portalettere ed impiegati con il contratto a termine, senza essere obbligate ad indicare le esigenze tecniche, organizzative, produttive o sostitutive che rendono necessaria l'apposizione della durata.

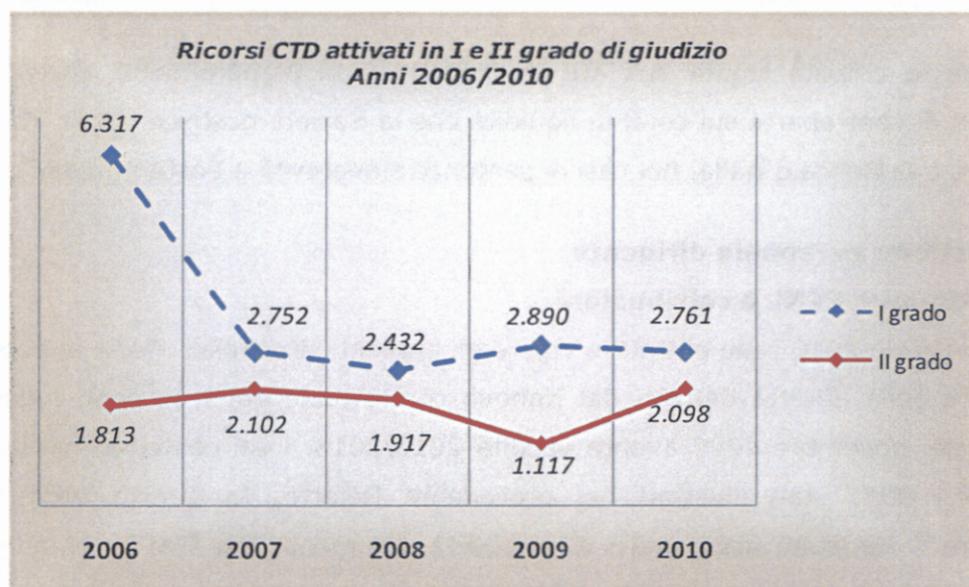
<sup>63</sup> La Corte di Cassazione (Sentenza 11358/2011) ha chiarito che, in ambito di contratti di lavoro a termine, la generica indicazione della necessità di sostituire lavoratori assenti può essere considerata sufficiente ai fini della legittimità del contratto, in presenza di situazioni aziendali complesse nelle quali la sostituzione non si riferisca ad un singolo lavoratore ma ad una pluralità di prestatori.

per € 47,4 mln, in calo di oltre il 75% rispetto al 2009 (€ 196,9 mln) a seguito della riconsiderazione, operata dalla Società, della stima delle passività correlate al fenomeno.

L'utilizzo del *Fondo*, comunque, è stato pari € 245,1 mln (€ 209 mln nel 2009) ed evidenzia quanto il contenzioso 2010 sia costato in termini di rimborsi erogati ai ricorrenti. Sostanzialmente stabile risulta la *Voce Spese legali per vertenze* che presenta un onere iscritto in bilancio di € 26,7 mln (€ 27,9 mln nel passato esercizio). La Società stima una probabile riduzione delle future spese legali e di giudizio per circa € 10 mln/annui, in considerazione del progettato affidamento della difesa a legali interni, per le cause c.d. standardizzate, e della presunta riduzione delle cause in appello o in Cassazione, conseguenza dell'adesione all'Accordo 2010.

Relativamente alla dinamica dei circa 63.000 procedimenti complessivi, aperti nei vari gradi di giudizio dall'inizio del fenomeno, la seguente figura 7.3 ne evidenzia l'andamento del quinquennio 2006/2010, ripartito in giudizi di I e di II grado.

Figura 7.3



Dopo la consistente diminuzione dei ricorsi di I grado registrata nel 2007, a seguito del primo Accordo siglato nel 2006, il fenomeno registra una sostanziale stabilità. Circa il II grado di giudizio, si osserva una decisa flessione nel 2009 ed una nuova ripresa del fenomeno nell'esercizio in esame. Trattasi, per lo più, di cause derivanti dalla mancata adesione agli Accordi di conciliazione e per le quali la Società prefigura un probabile esito a proprio vantaggio. I giudizi, invece, conclusi in Cassazione sono circa 2.000, le cause ancora pendenti 24.200 ca. I nuovi rapporti

di lavoro consolidati in esito ai citati Accordi ammontano complessivamente a circa 24.800 unità.

Con riferimento all'esito delle controversie, il tasso di soccombenza registrato nelle pronunce è progressivamente diminuito negli anni 2006/2009 con un lieve rialzo nel 2010. Il costo di ogni singola vertenza evidenzia, invece, nel quinquennio considerato, un trend di crescita costante. Tale onere ammonta, nel 2010, a 74.260 euro. Le seguenti figure 7.4 e 7.5 riportano le evidenze testé considerate.

Figura 7.4

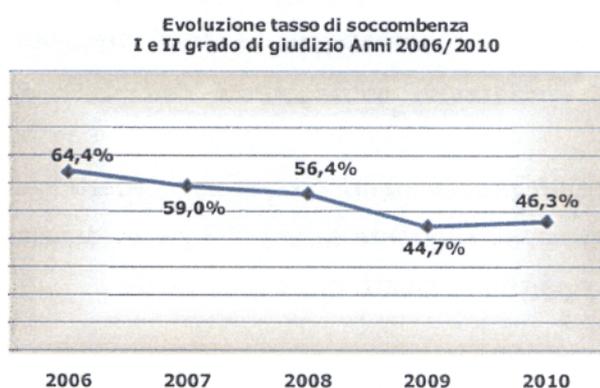
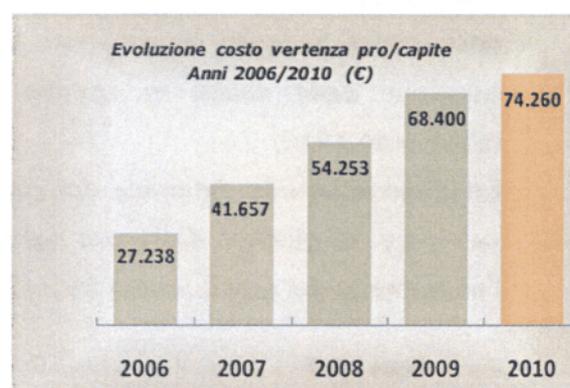


Figura 7.5



Permane la criticità legata agli atti di precetto e di pignoramento attivati dagli avvocati di controparte sui conti di liquidità che la Società gestisce con la Tesoreria Centrale e la Banca d'Italia, nei casi di sentenze sfavorevoli a Poste italiane<sup>64</sup>.

## 7.5 Gestione personale dirigente

### 7.5.1 Rinnovo CCNL e retribuzioni

Con l'esercizio 2010 sono entrati in vigore gli aumenti stipendiali riferiti al personale dirigente della Società derivati dal rinnovo contrattuale per i dirigenti industriali, siglato nel novembre 2009 avente validità 2010/2013, i cui contenuti retributivi e gestionali sono stati illustrati nel precedente Referto. In questa sede preme ricordare il ripristino degli scatti di anzianità, l'aumento del Trattamento Minimo Complessivo di Garanzia (TMCG) differenziato per anzianità di servizio ed età del dirigente, l'incremento di specifiche voci contributive<sup>65</sup> (FASI e Previdai) e la rimodulazione, per indici ed obiettivi, della parte variabile della retribuzione, legata alla valenza del ruolo ricoperto nell'organizzazione della Società. Importante citare,

<sup>64</sup> Come più volte riferito, si verifica che, solo sulla base del dispositivo della sentenza di condanna, Poste italiane è chiamata a tempestive azioni risarcitorie che possono dar luogo a duplicazione dei pagamenti e ad errate imputazioni nei Fondi rischi. Ne consegue l'esigenza di un più attento e puntuale monitoraggio.

<sup>65</sup> Trattasi di versamenti contributivi obbligatori con quote a carico della Società e del dipendente per gli accessi al Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa (FASI) ed al Fondo di Previdenza Complementare (Previdai).

tra le novità contrattuali, l'ampliamento dei servizi socio/sanitari offerti e l'accesso alle prestazioni di sostegno al reddito nei casi di disoccupazione involontaria.

L'impatto economico del rinnovo in questione, pari a € 0,8 mln, non ha, di fatto, aumentato il costo dei dirigenti aziendali che si attesta a € 136,6 mln, in calo dello 0,3% rispetto al 2009, per effetto della riduzione del numero dei dirigenti che passa da 627 unità medie dello scorso esercizio ai 597 dell'anno in esame (-4,8%). Nella tabella che segue si riporta la disaggregazione contabile delle voci maggiormente rappresentative del costo del personale dirigente 2010.

Tabella 7.6

	2009		2010		Δ% 09/10
	Costo personale dirigente	Num. Medio unità	Costo personale dirigente	Num. Medio unità	
<i>Competenze fisse</i>	69.549.431	627	67.422.983	<b>597</b>	-3,1%
<i>Competenze accessorie</i>	25.430.791		20.549.144		-19,2%
<b><i>Salari e Stipendi</i></b>	<b>94.980.222</b>		<b>87.972.127</b>		<b>-7,4%</b>
<i>Contributi</i>	29.424.130		27.776.759		-5,6%
<i>TFR</i>	5.129.520		5.068.407		-1,2%
<i>Riclassifica IAS</i>	15.398.128		17.654.167		14,7%
<i>Altri costi (recuperi di costo)</i>	-10.637.948		-4.678.307		ns
<i>Spese per servizi pers.</i>	2.762.574		2.790.585		1,0%
<b>Totale</b>	<b>137.056.626</b>	<b>627</b>	<b>136.583.738</b>	<b>597</b>	<b>-0,3%</b>
Costo del lavoro	6.206.328.160		5.969.973.279		-3,8%
Δ% su costo del lavoro	2,2%		2,3%		

In netta diminuzione la componente *Salari e Stipendi* (-7,4%), in maggiore evidenza nella sezione delle *Competenze accessorie* (-19,2%), attribuibile alla politica di contenimento dei costi variabili anche se € 14,7 mln dei relativi 20,5 milioni di euro riportati in bilancio fanno riferimento a premi individuali, concessi in misura più che doppia rispetto al 2009 (€ 6,2 mln). In discesa l'onere per *Contributi* e *TFR* mentre cresce l'importo della *Riclassifica IAS*, che accoglie i costi dell'*Incentivo all'esodo* (€ 13,5 mln), dei *Compensi e spese amministratori* (€ 2,6 mln) e quelli dei *Collaboratori* (€ 1,5 mln), lavoratori interinali a "progetto" di dichiarata professionalità. Migliora il costo dei dirigenti, di € 4,7 mln, la voce *Altri costi (recuperi di costo)* per rettifiche e variazioni di stime sulle retribuzioni. Solo per i dirigenti con responsabilità strategiche, cioè Amministratori e *manager* di

primo livello organizzativo, la Società ha sostenuto un onere, al lordo dei contributi previdenziali ed assistenziali, pari a € 14,7 mln.

Il Costo del personale dirigente rappresenta il 2,3% del complessivo *Costo del lavoro* della Società.

### 7.5.2 Assunzioni e cessazioni

Sono 11 i dirigenti assunti nel corso del 2010 mentre 71 sono quelli che hanno cessato il servizio. Di questi, 20 dirigenti sono passati ad altre società del Gruppo. Il personale si attesta, pertanto, a 597 unità medie, espresse in *FTE*, in calo del 4,8% rispetto all'esercizio precedente. In linea con i contenuti del Piano industriale della Società, è proseguita anche nell'anno in esame la politica gestionale di favorire le fuoriuscite dei dipendenti mediante la concessione di incentivi. Tra i 71 dirigenti cessati, 44 di loro hanno risolto il proprio rapporto di lavoro al costo complessivo di € 10,5 mln, anche se il bilancio 2010 evidenzia un importo superiore (€ 13,5 mln) che accoglie partite relative anche a cessazioni del 2011.

Tabella 7.7

#### *Risoluzioni consensuali personale dirigente*

	<i>Numero risoluzioni consensuali</i>	<i>Costo incentivi all'esodo</i>	<i>Costo pro/capite</i>
2009	47	9.600.750	204.271,3
<b>2010</b>	<b>44</b>	<b>10.459.550</b>	<b>237.717,0</b>

La suesposta tabella 7.7 riporta il trend del fenomeno delle risoluzioni consensuali nell'ultimo biennio. In aumento il costo pro/capite, che si attesta a € 237,7 mln.

## 7.6 Gestione personale dipendente

### 7.6.1 Rinnovo CCNL

In data 14 aprile 2011 è stato rinnovato il CCNL del personale dipendente della Società, scaduto il 31 dicembre 2009. Il nuovo contratto si applica al personale di Poste italiane spa ed ai dipendenti delle altre Società del Gruppo per l'intero triennio 2010/2012, sia per la parte economica che per quella normativa. Benché il relativo impatto economico peserà sui costi aziendali dei prossimi esercizi, il bilancio 2010 evidenzia un accantonamento prudenziale al *Fondo oneri del personale* per € 165,3 mln, riferito a passività concernenti il costo del lavoro, la cui determinazione ha avuto luogo con il rinnovo in parola. Di seguito si riportano i contenuti ed i termini

maggiormente rappresentativi dell'intesa, che tende a coniugare un contenimento dei costi con il mantenimento dei posti di lavoro ed è stata raggiunta senza scioperi.

#### *Parte economica*

A copertura del periodo di *vacatio* contrattuale (gennaio 2010/aprile 2011) è stato riconosciuto l'importo medio *Una Tantum* pari a € 350 *pro/capite* mentre la parte economica del triennio 2010/2012 ha previsto l'incremento unitario dei minimi tabellari, a regime, di € 100 mensili mediamente corrisposti ai dipendenti postali in tre tranches, con decorrenza maggio 2011, gennaio e settembre 2012. A ciò si aggiungono ulteriori € 20 *pro/capite* derivanti dai seguenti aumenti: buono pasto, quota aziendale di partecipazione a "Fondoposte"<sup>66</sup>, indennità riferite al direttore monoperatore di ufficio postale ed al personale addetto ai servizi viaggianti. Tale rinnovo rappresenta circa il 5,9% della retribuzione standard soggetta a rivalutazione ed è stato elaborato avendo a riferimento il meccanismo delineato dall'Accordo Quadro<sup>67</sup> del 22 gennaio 2009 che fissa nuove regole e procedure della negoziazione e della gestione della contrattazione collettiva.

Il costo di competenza 2010 è di 47 milioni di euro e fa riferimento alla quota annuale dell'*Una tantum* erogata nel maggio 2011. I successivi esercizi evidenziano, rispettivamente, un costo previsionale di € 79 mln e € 236 mln. La successiva tabella 7.8 mostra, ripartito per esercizi, il maggior onere derivante dal rinnovo in questione ammontante a circa 362 milioni di euro.

---

<sup>66</sup> *Fondoposte*, con circa 89.000 iscritti, è il Fondo di previdenza complementare dei lavoratori dipendenti di Poste italiane spa e delle altre Società del Gruppo.

<sup>67</sup> Il 22 gennaio 2009 Governo e Parti sociali hanno sottoscritto un Accordo Quadro con il quale si riforma il modello, codificato nel luglio 1993, da porre a base delle contrattazioni per i rinnovi contrattuali dei lavoratori dipendenti. Il nuovo Accordo Quadro, che intende semplificare e ridurre il numero dei contratti collettivi nazionali di lavoro nei diversi comparti, presenta un modello comune per il settore pubblico e privato, supera il concetto di inflazione programmata ed, in sostituzione del tasso di inflazione, individua un indicatore della crescita dei prezzi al consumo (IPCA) costruito su costi armonizzati in ambito europeo e depurati dalla dinamica dei prezzi per i beni energetici importati. Tale elaborazione viene affidata ad un soggetto terzo. Prevede, inoltre, recuperi in caso di scostamento tra indice ed andamento effettivo di inflazione e, nel caso del settore pubblico, tiene conto dell'effettivo andamento dei salari reali. L'assetto di contrattazione è confermato su due livelli: il contratto collettivo nazionale di lavoro di categoria e la contrattazione di secondo livello come definita dalle specifiche intese. La durata è triennale tanto per la parte economica che normativa.