

Tabella 7.3

COSTO DEL PERSONALE COMPLESSIVO E MEDIO UNITARIO 2010/2011			
Esercizio	Costo complessivo	RISORSE UMANE	Costo medio Unitario
2010	5.969.973.279	148.231	40.274,8
2011	5.831.590.595	144.434	40.375,5
Δ 11/10	-138.382.684	-3.797	100,7
$\Delta\%$ 11/10	-2,3%	-2,6%	0,2%

Diminuiscono del 2,6% rispetto al 2010 i lavoratori impiegati mediamente in azienda sebbene rimanga sostanzialmente stabile il costo medio unitario annuo di ciascun lavoratore (+0,2%) per effetto degli intervenuti rinnovi contrattuali.

La struttura, sostanzialmente rigida, del costo del lavoro di Poste italiane S.p.A. incide negativamente sul complesso dei costi aziendali, dei quali assorbe il 70,7% del totale ed erode il 62,2% dei ricavi prodotti, come riportato nella tabella 7.4.

Tabella 7.4

INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUI COSTI DI PRODUZIONE E SUI RICAVI AZIENDALI					
(importi in €/mln)					
	2010		2011		$\Delta\%$ 11/10
Costo del personale	5.970,0		5.831,6		-2,3%
Costi della produzione*	8.483,0	70,4%	8.247,7	70,7%	0,3%
Ricavi e proventi*	9.481,0	63,0%	9.371,4	62,2%	-0,8%

* valori al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti

Inoltre, tale rigidità determina la difficoltà aziendale di offrire prezzi competitivi nella partecipazione a gare per l'assegnazione di servizi, in confronto a concorrenti che dispongono di una più favorevole e flessibile struttura del costo del lavoro.

Struttura costo del lavoro

Si riporta, di seguito, la struttura del costo del personale 2011, disaggregato secondo le diverse figure professionali presenti in Azienda e ripartito in base alle relative voci di bilancio. Il 96,7% del complessivo costo del lavoro è stato sostenuto per l'impiego medio annuo di 142.110 dipendenti in *Ruolo* (escluso il personale dirigente) che hanno determinato un onere pari circa € 5.639 mln. Il *personale dirigente*, che evidenzia 584 unità medie, è costato alla Società € 142,3 mln ed ha

impegnato il 2,4% del totale. Il restante 0,9% fa riferimento ai lavoratori *CTD* che, pur rappresentando una componente minima della forza lavoro postale (1.701 *FTE*), continuano ad offrire un indispensabile ausilio al regolare funzionamento dei circa 13.900 uffici postali presenti sul territorio. Essi hanno determinato un costo di circa 49 milioni di euro (€ 28.711 *pro/capite*). Irrilevanti le restanti categorie (*apprendisti/inserimento* e *somministrazione lavoro*) espresse in complessive 39 unità *FTE*.

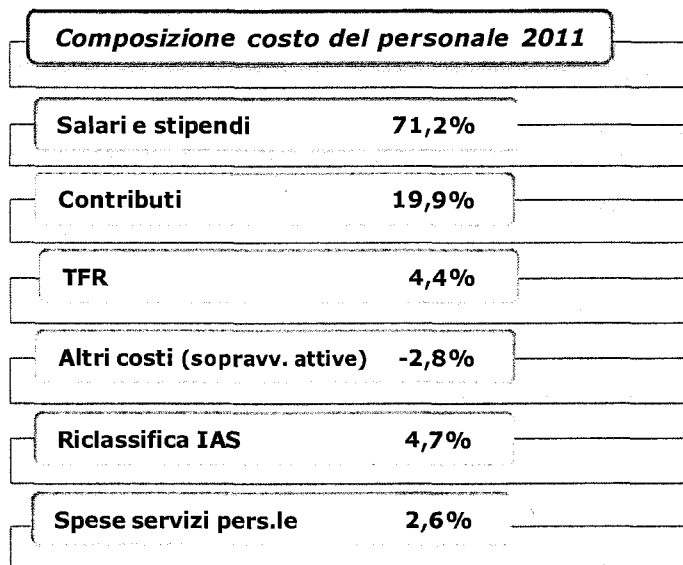
Tabella 7.5

COSTO DEL LAVORO DISAGGREGATO 2011						
(€/mgl)						
Voci	Dirigenti	Ruolo	CTD	Apprendisti e Inserimento	Contratto di Somministrazione lavoro	Totale a bilancio (*)
Salari e Stipendi	87.709	4.028.109	37.593	323	1.056	4.154.790
Contributi	27.464	1.120.744	10.381	77		1.158.666
TFR	5.231	246.172	2.417	22		253.842
Altri costi	1.591	-164.588	-1.553	-		-164.550
Riclassifica IAS	17.503	260.755				278.258
Costo da bilancio	139.498	5.491.192	48.838	422	1.056	5.681.006
Spese servizi personale	2.778	147.795	11	-	-	150.584
Costo del lavoro	142.276	5.638.987	48.849	422	1.056	5.831.590
% su costo lavoro	2,4%	96,7%	0,9%	-	-	100%
Numero medio unità	584	142.110	1.701	14	25	144.434
Costo medio unitario	243,6	39,7	28,7	30,1	42,2	

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

Il 92,7% del costo del lavoro 2011 è impegnato nelle componenti ordinarie dell'onere: *Salari e Stipendi* (71,2%), *Contributi* (19,9%), *TFR* (4,4%) ed *Altri costi* (-2,8%). Il restante 7,3% è rappresentato dalla *Riclassifica IAS*, che evidenzia i costi collegati alle politiche del lavoro (*Proventi per Accordo CTD*, *Incentivi all'esodo*, *Fondo Vertenze Personale*) e dalla voce *Spese per servizi del personale*. Lo schema 7.1 offre la composizione analitica del costo del personale 2011.

Schema 7.1



Un'ultima considerazione interessa le azioni retributive disposte a favore del personale, collegate ad un processo, formale e certificato, di assegnazione di obiettivi ed alla consuntivazione del raggiungimento dei risultati. Molteplici sono i sistemi di incentivazione⁵⁹ economica applicati da Poste italiane, che si differenziano per logiche di funzionamento e finalità, oltre che per tipologie di lavoratori ai quali sono rivolti. La tabella 7.6 indica l'onere sostenuto nell'esercizio in parola, che si attesta a € 60,9 mln, in crescita del 24,5% rispetto al 2010.

Tabella 7.6

<i>Onere compensi incentivanti</i>					
	Anno 2010		Anno 2011		Δ% '11/'10
	<i>N. interventi</i>	<i>Importi erogati</i>	<i>N. interventi*</i>	<i>Importi erogati</i>	
Dirigenti	563	14.730.700	554	16.062.150	9,0%
Dipendenti	99.509	34.204.003	100.105	44.850.283	31,1%
Totale	100.072	48.934.703	100.659	60.912.433	24,5%

* il numero di interventi si riferisce a sistemi di incentivazione di competenza sia del 2010 che del 2011.

⁵⁹ Gli incentivi economici riconosciuti da Poste italiane sono gli stessi dei precedenti esercizi e si classificano in:

- MBO (Management by Objective) strumento destinato al manager che traduce le scelte strategiche del vertice aziendale in obiettivi specifici ed attraverso il quale viene misurato e valorizzato il contributo del singolo manager al complessivo risultato aziendale raggiunto;
- Incentivazione commerciale, strumento dedicato alla rete di vendita;
- SIO (Sistema di Incentivazione per Obiettivi) meccanismo di valutazione e *compensation* legato alle *performance* individuali.

Nello specifico, un aumento del 9% ha riguardato gli incentivi corrisposti ai dirigenti aziendali mentre l'incentivazione del personale quadri ed impiegati, ripartita in oltre 100 mila interventi gratificanti concessi nell'anno a cadenza trimestrale per l'importo complessivo di € 44,8 mln, ha registrato un incremento del 31,1% ed ha interessato specifiche professionalità operative, prevalentemente, negli aspetti commerciali e di business.

Particolare attenzione nell'attribuire incentivi è stata riservata alla figura del postino telematico (Portalettere ASI) per l'attività di informazione e proposizione alla clientela dei servizi offerti dalla Società, unitamente al personale di rete, per il quale sono stati introdotti specifici parametri premianti, finalizzati a rendere maggiormente efficace il raggiungimento di obiettivi legati, oltre che alla quantità dei volumi/ricavi, anche alla capacità di effettuare le attività nel pieno rispetto delle disposizioni interne ed esterne.

7.3 Classificazione del personale

Con 144.434 unità medie espresse in *FTE*, Poste italiane S.p.A. si conferma, anche per il 2011, la prima azienda italiana per numero di dipendenti. A livello territoriale, la distribuzione del personale vede il 44,4% delle risorse impegnate al Nord, il 31% al Sud ed il 24,6% al Centro del Paese. Vi lavorano 9.289 dipendenti disabili e 4.034 persone appartenenti a categorie protette, assunti in vigenza della legge n. 68/99⁶⁰. Il 69,5% del totale del personale aziendale è in possesso di un diploma di scuola superiore di secondo grado e il 7,8% è laureato.

A seconda della categoria di appartenenza, essi vengono così classificati:

⁶⁰ L'art. 3 della L. 68/1999 prevede che i datori di lavoro pubblici e privati sono tenuti ad avere alle loro dipendenze lavoratori con disabilità nella misura del 7% del totale qualora gli occupati siano più di 50 dipendenti. E' inoltre attribuita una quota di riserva a favore degli orfani e dei coniugi superstiti e di coloro che sono deceduti a causa di lavoro, di guerra e per servizio e di altri soggetti equiparati nonché dei profughi. Tale quota di riserva è pari a un punto percentuale per i datori di lavoro che occupano più di 150 dipendenti.

Tabella 7.7

<i>TIPOLOGIA DEL PERSONALE</i>		(unità medie in FTE)	
	2010	2011	Δ 11/10
Dirigenti	597	584	-13
A1	5.725	5.788	63
A2	8.081	7.890	-191
B,C,D	126.294	124.111	-2.183
E, F	5.419	4.321	-1.098
Personale di ruolo	146.116	142.694	-3.422
Personale CTD	2.081	1.701	-380
Contratto di inserimento	23	14	-9
Contratto di somministrazione lavoro	11	25	14
Personale flessibile	2.115	1.740	-375
Totale pers. di ruolo e flessibile	148.231	144.434	-3.797
<i>di cui:</i>			
A) comandati	15	13	2.142 risorse FTE
B) sospesi non retribuiti	2.126	2.077	
C) distaccati c/o Soc. del Gruppo	76	52	
D) personale operante in <i>Patrimonio destinato Bancoposta</i>			
Dirigenti		45	1.748 risorse FTE
Quadri direttivi		357	
restante personale dipendente		1.345	
altro personale		1	

Il personale di ruolo si attesta a 142.694 unità medie⁶¹ presenti nel corso del 2011, a cui si aggiungono 1.740 risorse, utilizzate secondo diverse tipologie contrattuali e presi in prestito da altre imprese. Complessivamente, si evidenzia una diminuzione pari a 3.797 unità (-2,6% rispetto al 2010), superiore alle previsioni di *budget 2011* che prefiguravano una media annua di circa 145.000 presenze. Vengono sottratti al patrimonio delle risorse umane aziendali ulteriori 1.748 FTE, in quanto utilizzate, dal maggio 2011, dalla nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta.

E' proseguita nel 2011 la riorganizzazione della funzione Mercato Privati⁶² e l'attività di riordino del recapito postale, in particolare degli uffici postali di maggiore rilevanza, nell'ottica di miglioramento degli aspetti operativi/gestionali relativi alla

⁶¹ 139.635 unità al 31 dicembre 2011 (dato puntuale delle risorse di ruolo espresse in FTE).

⁶² La funzione aziendale Mercato Privati gestisce il *front end* commerciale e le attività di assistenza *pre* e *post* vendita per i segmenti di clientela Privati, Piccole e Medie Imprese e PP.AA. dei servizi/prodotti postali e finanziari. E' composta da 9 Aree Territoriali pluriregionali, 142 Filiali, 13.945 uffici postali e dispone, a fine 2011, di complessive 66.477 risorse FTE.

qualità dei servizi offerti ed allo sviluppo della diffusione delle politiche commerciali. In tale contesto, sono stati realizzati anche gli strumenti di flessibilità riguardanti l'articolazione degli orari e dei giorni lavorativi e sono state introdotte nuove figure professionali di venditori e specialisti del settore merceologico, attraverso modalità di relazione diretta con la clientela nell'ottica di raggiungere settori appartenenti ai più diversi ambiti imprenditoriali (associazioni, agenzie di pubblicità e stampa, aziende manifatturiere, imprese alberghiere, istituti di istruzione privati, professionisti). Considerevole anche il processo di valutazione delle prestazioni di quadri ed impiegati nell'assegnazione delle competenze professionali, in atto già da alcuni esercizi, che ha interessato circa 82 mila unità (79 mila nel 2010). Analogamente monitorato il potenziale manageriale, per cui circa 630 risorse sono state avviate, nell'anno, a percorsi di crescita e sviluppo delle proprie qualità. Hanno subito una riduzione⁶³ gli sportelli aperti al pubblico sull'intero territorio nazionale che sono passati da 14.005 uffici postali vigenti a fine 2010 ai 13.945 operativi alla data del 31 dicembre 2011.

Sul versante della relazione con il cliente, nel 2011 è stato dato l'avvio all'apertura della pagina ufficiale di Poste italiane sul social network *Facebook*, come canale di ascolto e dialogo giornaliero con i clienti, e l'utilizzo del canale *YouTube* allo scopo di diffondere video aziendali ufficiali. E' stato inoltre attivato il canale Poste Spedizioni su *Twitter*, attraverso il quale la clientela può ricevere assistenza sui prodotti postali tracciati.

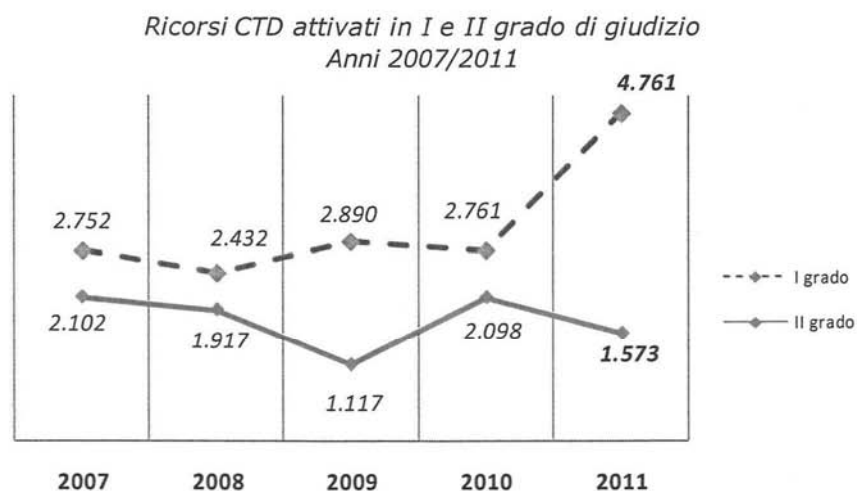
7.4 Contenzioso del lavoro

La questione del contenzioso del lavoro in Poste italiane S.p.A., già ampiamente trattata nei precedenti referti, attiene alle migliaia di cause attivate contro la Società dai lavoratori *CTD* per vedere riconosciuta la nullità del termine apposto ai propri contratti di lavoro, di solito della durata di due/tre mesi, ed ottenere l'assunzione in pianta stabile. Le controversie, invece, originate da presunte violazioni degli altri istituti contrattuali previsti nel vigente CCNL (promozioni, trasferimenti, ecc.) contano l'avvio di 1.846 nuovi procedimenti e si attestano su valori ritenuti fisiologici dalla Società. Pertanto, le considerazioni esplicitate nel presente paragrafo fanno riferimento al contenzioso *CTD* e ne forniscono un aggiornamento, soprattutto in termini di novità legislative che, verosimilmente,

⁶³ Sono 60 gli uffici soppressi che trovavano ubicazione in territori considerati "a basso potenziale" e presentavano caratteristiche di bassa operatività non in grado di mantenere gli standard economici richiesti.

produrranno positive conseguenze sulla gestione del fenomeno nei futuri esercizi. Il 2011 annota l'attivazione di 4.761 nuove cause, in crescita del 72% rispetto al 2010, che ne evidenziava 2.761. In aumento, seppur in misura inferiore, anche i ricorsi in appello che si attestano a 2.157 procedimenti definiti, di cui 1.573 dopo un esito di primo grado favorevole a Poste italiane. I giudizi conclusi in Cassazione sono circa 7.600. La figura 7.1 evidenzia l'andamento dei ricorsi attivati in prima e seconda istanza nel quinquennio 2007/2011.

Figura 7.1



E' evidente la ripresa di detto contenzioso, causata dalle incertezze interpretative della Legge 183/2010 che, appena emanata, sembrava potesse consentire, in virtù dell'introduzione dei nuovi dettati legislativi⁶⁴, un ridimensionamento del contendere. Il riavvio delle controversie è infatti imputabile, da un lato, ai termini stringenti fissati, a pena di decadenza, per poter procedere all'impugnazione del contratto a termine sottoscritto con la Società e dall'altro, alle diverse ordinanze prodotte alla Corte Costituzionale da alcuni Tribunali (Trani e Corte di Cassazione) nelle quali veniva paventato un vizio di costituzionalità del nuovo sistema

⁶⁴ La legge n. 183 del 4 novembre 2010 reca rilevanti cambiamenti in materia di mercato del lavoro, riforma del processo e delle controversie di lavoro. Nello specifico, l'art. 32 sancisce l'obbligo dell'impugnativa del contratto a termine entro sessanta giorni dalla data del licenziamento ed un tetto al risarcimento del danno subito compreso tra un minimo di 2,5 ed un massimo di 12 mensilità, da ridursi alla metà in presenza di specifiche graduatorie per le assunzioni, come nella fattispecie di Poste italiane. La norma suddetta ha avuto la finalità, a tutela di entrambe le parti coinvolte, di garantire tempi certi e più brevi di accesso alla giustizia e per le aziende di limitare gli effetti negativi derivanti, in termini di risarcimento del danno, dall'eccessivo protrarsi del giudizio. Il successivo decreto legge 29/12/2010, n. 225 (c.d. *Milleproroghe*) (convertito nella L. 10/2011) ne ha differito i tempi di attuazione al 31 dicembre 2011. Tale differimento, secondo alcuni orientamenti emersi dalla giurisprudenza di merito, non sarebbe limitato al solo licenziamento ma riguarderebbe i vari istituti previsti dal Collegato, ivi comprese le impugnative CTD.

risarcitorio e veniva, quindi, richiesta la pronuncia della Corte medesima sulla legittimità della norma. Ciò ha determinato, nel corso del 2011, una accelerazione nella presentazione dei ricorsi; uno stallo nelle pronunce di alcuni tribunali che, intendendo condannare la Società, hanno rinviato i giudizi in attesa della decisione della suddetta Corte e, in termini economici, un maggior stanziamento al *Fondo Vertenze Personale*, per fronteggiare gli esborsi, in caso di soccombenza, impegnato per oltre il doppio rispetto al precedente esercizio (€ 101,2 mln contro € 47,4 mln). La successiva pronuncia⁶⁵ della Consulta, arrivata a fine 2011, è risultata favorevole ai contenuti della citata legge 183, ma ha fatto registrare opposti orientamenti applicativi da parte di alcuni giudici di merito (ad es. Foro di Torino, Corte di Appello di Roma) che, ritenendola "*interpretativa di rigetto*" e dunque non vincolante per le loro decisioni, hanno proseguito nell'emissione di sentenze a svantaggio di Poste italiane. Ad inizio 2012 sono intervenuti ulteriori giudizi⁶⁶, contenenti diversità di orientamento, fino all'emanazione della Legge 28 giugno 2012 n. 92⁶⁷ (nota come *Riforma del Lavoro*) che all'art. 1, comma 13, ha proceduto ad una precisa interpretazione del citato art. 32, affermando che l'indennità prevista dal *Collegato lavoro* esaurisce il sistema risarcitorio predisposto a favore dei *CTD*, in caso di loro successo in giudizio, sia essa di natura retributiva che previdenziale. Trattasi di una disposizione destinata a rimanere un punto di snodo fondamentale nella evoluzione del diritto del lavoro in quanto risolve definitivamente i contrasti sulla natura del risarcimento del danno correlato alla stabilizzazione per sentenza di un rapporto di lavoro precedentemente precario. L'esercizio 2012 consentirà di verificare l'effettivo allineamento dei Fori di merito e, sul piano dei costi e gestionale, le positive ricadute sul contenzioso ancora in pendenza (circa 21.850 ricorsi).

⁶⁵ Con Sentenza n. 303 dell'11 novembre 2011 la Corte Costituzionale ha chiarito come art. 32 attua un equilibrato componimento dei contrapposti interessi e punta a tutelare due diritti aventi pari dignità costituzionale, cioè il *diritto al lavoro* poiché prevede la stabilizzazione del contratto a termine che "assicura la protezione più intensa che possa essere riconosciuta ad un lavoratore precario" ed il *diritto all'impresa* poiché salvaguardia l'equilibrio economico-finanziario di un'azienda che, con il nuovo sistema risarcitorio, è tenuta ad un risarcimento ragionevole. In tal senso, la Corte Costituzionale ha esplicitato che l'indennità riconosciuta al ricorrente si somma al beneficio dell'assunzione (piuttosto che sostituirsi ad essa), copre l'intero arco temporale (dalla scadenza del *CTD* fino alla sentenza con cui il giudice converte il *CTD* in TI; da tale momento spetta la retribuzione anche in assenza di prestazione lavorativa), ha una chiara valenza sanzionatoria risultando fissa ed insensibile ad eventuali detrazioni da "*aliunde perceptum*" (stipendi percepiti per aver lavorato altrove dopo il termine del *CTD*), è forfettizzata così da neutralizzare gli effetti delle lungaggini processuali ed evitare di addossarne i costi sulle imprese.

⁶⁶ Sentenze Corte Cassazione nn. 1.411 del 31/1/2012, 3.056 del 29/2/2012 e 5.240 del 2/4/2012.

⁶⁷La norma statuisce: "La disposizione di cui al comma 5 dell'articolo 32 della legge 4 novembre 2010, n. 183, si interpreta nel senso che l'indennità ivi prevista ristora per intero il pregiudizio subito dal lavoratore, comprese le conseguenze retributive e contributive relative al periodo compreso fra la scadenza del termine e la pronuncia del provvedimento con il quale il giudice abbia ordinato la ricostituzione del rapporto di lavoro".

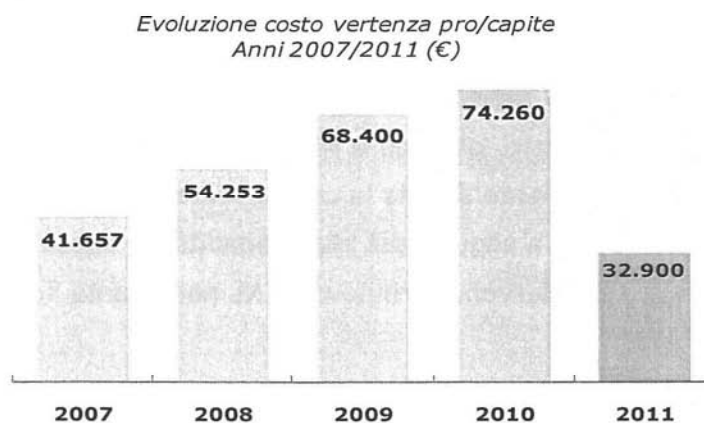
Dal fenomeno sopra evidenziato deriva, infatti, un ingente numero di riassunzioni in servizio, disposte da sentenze giudiziarie a cui la Società non può sottrarsi, che per l'anno 2011 sono ammontate a 1.209 *FTE* e che si attestano a 11.875 unità complessive nell'ultimo quinquennio. La figura 7.2 riporta i reintegri forzati per gli anni 2007/2011.

Figura 7.2



In relazione, poi, agli oneri sostenuti per pagamenti effettuati nell'anno ai ricorrenti, il bilancio 2011 rileva un utilizzo del *Fondo Vertenze Personale* pari a € 122 mln, contro i 245 milioni di euro del 2010 (-50,2%), evidenziando un importante ridimensionamento del costo di ogni singola causa, passato mediamente da € 74.260 a € 32.900. La figura 7.3 riporta il costo *pro/capite* di ogni singola vertenza nel quinquennio 2007/2011.

Figura 7.3



Per effetto dell'applicazione del nuovo sistema risarcitorio, gli accantonamenti al relativo *Fondo*, sebbene in crescita rispetto al 2010, hanno assunto quale parametro di riferimento per ogni singola posizione, l'ammontare medio di 9 mensilità, contro le 29 dei precedenti esercizi. Sul piano dei costi, la favorevole sentenza della Corte Costituzionale n. 303/2011 ha fatto stimare alla Società un "risparmio consolidato" di circa € 250 mln a valere sul biennio 2010/2011⁶⁸.

Un minor onere è stato sostenuto anche nelle *spese legali e di giudizio*, passate da € 26,7 mln a € 16,8 mln (-37%) in linea con le previsioni gestionali che auspicavano un maggior ricorso a legali interni per le cause cosiddette *standardizzate*. Stabile il tasso di soccombenza in giudizio che si attesta, come per il 2010, al 46,3%. Ultimo aspetto della questione interessa la gestione dei pignoramenti attivati sui conti di liquidità della Società che presenta, anche nel 2011, degli aspetti critici legati all'immobilizzo del valore da corrispondere e, spesso, al rischio di effettuare duplicazione dei dovuti pagamenti. Il fenomeno è tenuto sotto controllo da specifiche procedure di monitoraggio, ancora non del tutto a regime, dei flussi informativi e della tracciatura puntuale degli eventi presso la rete degli uffici postali.

Sull'argomento, infine, meritano cenno due ulteriori Accordi Poste-OO.SS. siglati nel maggio 2012 che, in linea nei contenuti con quelli già sottoscritti negli anni 2006, 2008 e 2010, prevedono assunzioni in ruolo dei *CTD* e, per la prima volta, dei somministrati, previa rinuncia al contenzioso (sono 293 le relative cause attivate nel 2011) e restituzione del *quantum* riconosciuto dai giudici del lavoro. Vengono, invece, eliminati dai termini e contenuti degli ultimi Accordi i ricorrenti *CTD* "potenziali", cioè in possesso dei soli requisiti per citare in giudizio la Società.

7.5 Gestione personale dirigente

Ammonta a 142,3 milioni di euro il costo del personale dirigente di Poste italiane S.p.A., in aumento del 4,2% rispetto all'esercizio 2010. Esso rappresenta il 2,4% del complessivo costo del lavoro 2011 ed è riferito alla presenza in Azienda di 584 unità medie/*FTE*. Sostanzialmente stabile la componente ordinaria *Salari e Stipendi* che aumenta solo dello 0,3% a seguito del bilanciamento tra spese fisse, in crescita del 2,4% per gli effetti dell'intervenuto rinnovo CCNL nonostante il minor numero di

⁶⁸ Se la sentenza fosse stata sfavorevole, la Società avrebbe dovuto ripristinare gli accantonamenti di circa € 150 mln risparmiati nel 2010 in applicazione del *Collegato lavoro* e, in aggiunta, accantonare ulteriori € 100 mln quale adeguamento del Fondo rischi per il 2011.

dirigenti rispetto al 2010 (-13 unità), ed accessorie che, invece, evidenziano un abbattimento del 9,1%. In lieve ribasso i *Contributi* (-1,1%) e la *Riclassifica IAS*, riepilogativa di oneri e spese attribuiti a collaboratori a progetto di qualificata professionalità, agli amministratori aziendali ed agli esodi incentivati di competenza dell'esercizio, che calano complessivamente dello 0,9%. In rialzo il TFR (+3,2%) e gli *Altri costi di personale* che evidenziano partite specifiche connesse alla gestione dei dirigenti (*compensation*, sopravvenienze in tema di permessi, 14° mensilità, ecc.). Invariata la voce *Spese per servizi del personale* (€ 2,8 mln) che accoglie, prevalentemente, oneri riferiti a *rimborso spese per missioni* (90% del totale). La tabella 7.8 espone il suddetto onere, disaggregato secondo le principali voci di bilancio, e lo raffronta con i medesimi dati del trascorso esercizio.

Tabella n. 7.8

Costo personale dirigente					
	2010		2011		
	Importi	Num. Medio unità	Importi	Num. Medio unità	Δ% 11/10
Competenze fisse	67.422.983	597	69.029.103	584	2,4%
Competenze accessorie	20.549.144		18.680.419		-9,1%
Salari e Stipendi	87.972.127		87.709.522		-0,3%
Contributi	27.776.759		27.463.956		-1,1%
TFR	5.068.407		5.230.093		3,2%
Riclassifica IAS	17.654.167		17.503.285		-0,9%
Altri costi (recuperi di costo)	-4.678.307		1.591.339		ns
Spese per servizi pers.	2.790.585		2.778.334		-0,4%
Totale	136.583.738	597	142.276.529	584	4,2%
Costo del lavoro	5.969.973.279		5.831.590.595		-2,3%
Δ% su costo del lavoro	2,3%		2,4%		

Fa parte del complessivo onere di 142,3 mln di euro il costo dei dirigenti con responsabilità strategiche, pari a € 14,9 mln, anch'esso sostanzialmente analogo a quello del 2010 (€ 14,7 mln). Non va comunque sottaciuto che 45 dirigenti, benché facenti parti dell'organico aziendale di Poste italiane S.p.A., a far data dal 2 maggio 2011, sono stati destinati alla nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta.

7.5.1 Assunzioni e cessazioni

La gestione aziendale del personale dirigente ha realizzato, nel corso del 2011, l'assunzione di 23 nuove unità, tutte esterne alla Società, in considerazione della necessità di acquisire professionalità non presenti in Azienda da destinare a progetti strategici tesi a focalizzare il business verso attività a più alto valore aggiunto. Sono invece 51 i cessati dal servizio, dei quali 11 passati ad altre Società del Gruppo e 35 dimissionari con incentivo. Quest'ultima categoria ha generato un costo iscritto in bilancio, nell'onere del personale dirigente e secondo il criterio contabile di competenza, pari a € 13,5 mln, dei quali € 11,6 mln riferiti a cessazioni del 2011. La tabella 7.9 espone le risoluzioni consensuali verificatisi nell'ultimo biennio.

Tabella n. 7.9

<i>Risoluzioni consensuali personale dirigente</i>			
	<i>Unità cessate</i>	<i>Costo incentivi all'esodo</i>	<i>Costo pro/capite</i>
2010	44	10.459.550	237.717,0
2011	35	11.632.044	332.344,1

In aumento, nonostante il calo di tale tipologia di dimissionari (9 unità medie), si evidenzia il relativo costo, complessivo e medio unitario che, tra liquidazione di competenze di fine rapporto (TFR, indennità, ferie maturate) ed incentivazioni concesse, ammonta a 332 mila euro *pro/capite*.

7.6 Gestione personale dipendente

7.6.1 Relazioni industriali

Poste italiane registra un elevato tasso di sindacalizzazione dei dipendenti, stimato in circa l'88% a fine 2011 (85% a fine 2010). Nella prima parte dell'anno il sistema delle relazioni industriali di Poste italiane ha visto l'Azienda e le OO.SS. impegnate nelle procedure di rinnovo del CCNL per il personale non dirigente, siglato il 14 aprile 2011 in vigore per il triennio 2010/2012. Ulteriori tavoli di consultazione sono stati aperti per la realizzazione di un contratto di settore⁶⁹, comune per tutti gli

⁶⁹ E' presente nel CCNL una specifica clausola che definisce l'impegno delle Parti ad avviare la negoziazione per il Contratto di Settore, secondo il disposto del Decreto legislativo n. 58 del 31 marzo 2011, di recepimento della Direttiva Europea sulla liberalizzazione dei servizi postali, che dispone, tra l'altro, che "i soggetti esercenti i servizi postali sono tenuti al rispetto degli obblighi in materia di condizioni di lavoro previsti dalla legislazione nazionale e dalla contrattazione collettiva di lavoro di riferimento". Il percorso negoziale per giungere al Contratto di Settore verrà gestito direttamente da Confindustria, che assume un ruolo di rappresentanza negoziale dell'Azienda ed al tempo stesso di mediazione e interlocuzione rispetto agli altri attori coinvolti. Il negoziato definirà la regolamentazione generale del rapporto di lavoro ed i minimi retributivi applicabili alle aziende che rientrano nel suo campo

operatori del mercato postale. Altre intese significative hanno interessato il modello organizzativo dei Servizi Postali, in special modo il Recapito postale e l'Articolazione Servizi Innovativi (ASI), oltre alla diffusione di linee guida e orientamenti destinati alla promozione della qualità e dell'immagine aziendali. In ambito di responsabilità sociale di impresa, Poste italiane S.p.A. ha sottoscritto un Accordo Quadro con diciannove Associazioni di consumatori che definisce reciproche regole di confronto orientate alla trasparenza ed alla comune informazione preventiva a beneficio del consumatore.

Un raffreddamento, invece, delle relazioni industriali è stato registrato in materia di erogazione del premio di risultato 2011. Il malcontento ha trovato l'avvio nel parziale pagamento del premio di risultato 2010 ed è proseguito nelle difficoltà relazionali della relativa procedura di rinnovo per il periodo 2011/2013 che è stata sottoscritta, al termine del negoziato, da una rappresentatività sindacale pari a circa il 30% della totale. A titolo di anticipo, la Società ha erogato nel mese di ottobre 2011 una quota dell'importo complessivo del premio di risultato 2011, pari € 935 medi *pro/capite*.

Le azioni di sciopero registrate nel corso del 2011 hanno prevalentemente interessato le prestazioni straordinarie ed aggiuntive nel settore del recapito.

FondoPoste

FONDOPOSTE, Fondo Nazionale di Pensione Complementare per il personale non dirigente di Poste italiane S.p.A. è costituito in forma di associazione volontaria a cui la Società partecipa con un contributo pari all'1,90% dei minimi tabellari delle retribuzioni degli iscritti. Nel 2011 i volumi dei versamenti contributivi si sono attestati, trimestralmente, in circa 45 milioni di euro e il patrimonio del Fondo, a fine anno, ammonta ad oltre 854 milioni di euro, con un incremento del 23,4% rispetto all'anno precedente. Attualmente FondoPoste conta circa 93 mila aderenti.

7.6.2 Assunzioni e cessazioni

Le assunzioni di personale dipendente a tempo indeterminato hanno registrato, nel corso del 2011, 2.996 nuovi ingressi (espressi in *FTE*), contro i 4.538 dell'esercizio precedente (-34%). Anche per il 2011, il profilo professionale maggiormente interessato è stato quello relativo ai livelli B,C,D (2.111 risorse in totale), tra cui hanno trovato collocazione 1.252 riammissioni in servizio di ricorrenti *CTD* a seguito

di applicazione. In sede di contrattazione aziendale saranno definite le c.d. "norme di raccordo", funzionali ad armonizzare la disciplina applicabile in azienda a quella di settore ed a regolamentare istituti tipicamente aziendali che presentano caratteristiche di specificità (orari ed organizzazione del lavoro, qualifiche, ecc).

di sentenze giudiziarie sfavorevoli alla Società. Le politiche assunzionali hanno favorito il potenziamento e il ricambio generazionale nell'ambito degli uffici postali, sia per quanto concerne gli operatori di sportello, sia per i ruoli specialistici. Più in generale, è stato dato risalto all'inserimento di personale multilingue e di risorse con elevato potenziale di sviluppo, in possesso di specifiche professionalità, da introdurre negli organici aziendali al superamento di percorsi di *stages*. La tabella 7.10 espone, per qualifiche funzionali, i nuovi ingressi effettuate nel biennio 2010/2011.

Tabella 7.10

	2010	2011
<i>Assunzioni Dipendenti di Ruolo</i>		
Quadri A1	30	58
Quadri A2	19	30
Livelli B,C,D	2.562	2.111
Livelli E,F	1.927	797
<i>Totale</i>	4.538	2.996

Più contenuto rispetto ad esercizi precedenti il ricorso ai lavoratori a tempo determinato (*CTD*), assunti in periodi caratterizzati da picchi di attività connessi all'approssimarsi di festività, ferie, ecc., da adibire prevalentemente al settore del recapito postale. I relativi contratti sottoscritti nell'anno sono stati 8.944⁷⁰ mentre ammonta a 1.701 il dato medio degli *FTE* impiegati (-380 rispetto al 2010). A tale proposito si torna a sottolineare il carattere di eccezionalità che deve rivestire l'utilizzo in azienda di lavoratori temporanei per non compromettere la tutela della stabilità occupazionale.

Circa le nuove tipologie contrattuali, la formula del *telelavoro* ha realizzato, nell'anno, circa 80 postazioni attive, passate a 91 nel primo semestre 2012, mentre ammontano a 12.580 i rapporti di *lavoro part-time* (8,8% della forza lavoro) che hanno riguardato in modo significativo il servizio di sportelleria ed hanno avuto l'obiettivo di migliorare il mix quali-quantitativo degli organici aziendali.

Relativamente alle risoluzioni dal servizio, i cessati del 2011 sono stati 6.464, inclusi 51 dirigenti, e sono diminuiti di circa il 14,5% rispetto al 2010 (7.562 unità). Più dell'80% delle fuoriuscite dalla Società, che hanno coinvolto complessivamente

⁷⁰ I contratti a termine debbono, per legge (art. 2 comma 1-bis del D. Lgs. 368/01), rappresentare una percentuale non superiore al 15% dell'organico aziendale dell'anno a cui le assunzioni fanno riferimento.

5.262 dipendenti (oltre 11 mila nell'ultimo biennio), fanno riferimento alle causali dell'*esodo incentivato* (3.441 risorse), contemplato nel Piano Industriale che prevede un processo di esodo per i dipendenti operativi in azienda dal marzo 1999, e della *risoluzione consensuale* (1.821 risorse) che prospetta assunzioni part-time al 50%, da attuare secondo specifiche politiche di razionalizzazione dell'organico. Il relativo onere ammonta a € 286,9 mln (+83,1% rispetto al 2010).

L'intervenuto innalzamento della soglia pensionistica, stimato dalla Società in circa tre anni, potrà ridurre la possibilità di gestire gli esodi aziendali mediante le formule consolidate negli ultimi esercizi inducendo l'Azienda ad orientare la politica di contenimento dei costi verso differenti partite gestionali (quali straordinario, ecc).

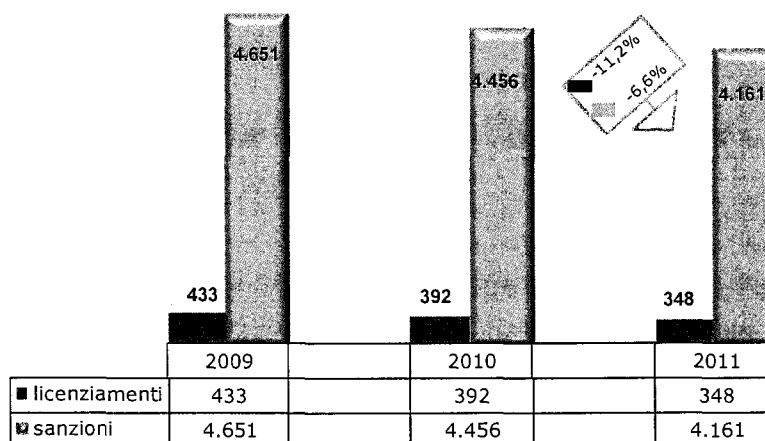
7.6.3 Provvedimenti disciplinari

Anche per il 2011, così come per il biennio precedente, il fenomeno dei provvedimenti disciplinari presenta un trend di diminuzione. Ammontano a 4.509 le sanzioni disciplinari comminate nel corso dell'esercizio, distinte in 348 licenziamenti e 4.161 sanzioni disposte a carico del personale postale negligente.

La figura 7.4 espone il numero dei provvedimenti disciplinari applicati nel corso dell'ultimo triennio.

Figura 7.4

Provvedimenti disciplinari triennio 2009/2011



In calo dell'11,2% rispetto al 2010 le infrazioni che hanno dato luogo a licenziamenti, anche se l'88% di queste hanno interessato la tipologia del "senza preavviso", a dimostrazione della gravità dell'illecito realizzato. Tra i licenziati *in tronco*, i lavoratori *CTD* rappresentano la categoria maggiormente sotto accusa, con 140 allontanamenti (contro i 200 del 2010) per *assenza ingiustificata dal servizio*

superiore ai 10 giorni. Sul versante delle sanzioni conservative, che prevedono, invece, l'applicazione di provvedimenti disciplinari differenziati secondo la gravità della infrazione commessa, emerge un miglioramento del fenomeno pari al 6,6% rispetto all'esercizio precedente. Ammontano, in totale, a 4.161 i provvedimenti disciplinari comminati al personale nel corso del 2011, di cui 935 applicati per riscontrata *assenza a visita fiscale* che rimane, anche per questo esercizio, la componente maggiormente rappresentativa. Seguono le *irregolarità di sportelleria* ed il *comportamento scorretto e/o negligenza* nell'adempimento dei doveri di ufficio.

Poste italiane procede, inoltre, al recupero del credito vantato nei confronti dei dipendenti in tutti i casi in cui sia accertata una responsabilità patrimoniale dei medesimi, a prescindere dall'adozione nei loro confronti di un provvedimento disciplinare. In tale senso, nel 2011 sono state avviate 409 procedure e ne sono state definite 437, per una entrata pari a circa € 4,6 mln. L'ultimo triennio ha registrato il recupero di complessivi € 6,6 mln, come evidenziato nella tabella 7.11.

Tabella 7. 11

<i>Recupero crediti da sanzioni disciplinari 2009/2011</i>			
	Avvio procedure	Definizione procedure	Importi recuperati
2009	404	161	870.000
2010	520	192	1.158.176
2011	409	437	4.592.024
	1.333	790	6.620.200

7.6.4 Malattie

Anche nelle assenze dal servizio a causa di malattia è proseguito il trend positivo, già riscontrato negli ultimi esercizi. Il relativo tasso di assenteismo, attestatosi al 3,3%, diminuisce dello 0,1% rispetto al 2010 (3,4%). I lavoratori assenti sono stati mediamente 72.808, contro i 74.094 del 2010 (-1,8%) ed hanno causato un onere, in termini di costi improduttivi, quantificato dalla Società in circa € 199 mln. Diminuiscono, di conseguenza, le posizioni lavorative a tempo pieno (*FTE*) perse nell'anno, che passano da 5.850 dello scorso esercizio a 5.570 (-4,8%). La media annua di assenze *pro/capite* è pari a 10,3 giorni (10,6 nel 2010), in calo del 2,8% e consente un miglioramento di 0,3 giorni a dipendente. La tabella 7.12 riepiloga la dinamica delle malattie nel biennio considerato.