

mentre il restante 1% fa riferimento alla categoria dei lavoratori a termine; questi ultimi risultano ancora indispensabili per il regolare funzionamento delle attività di sportelleria e di recapito. Un'ulteriore scomposizione del costo del lavoro 2012 imputa il 70,3% dello stesso alla voce *Salari e Stipendi*, il 21,9% agli oneri sociali (*Contributi, TFR e Altri Costi*), il 5% alla *Riclassifica IAS* ed il restante 2,8% alla *Spese per Servizi del personale*. Infine, concorre alla formazione del costo del lavoro 2012 anche un'ultima categoria di oneri, pari a € 43,1 mln (€ 60,9 mln nel 2011), riferiti alle politiche di incentivazione a favore del personale, erogati secondo i sistemi³¹ adottati dalla Società in questi ultimi anni, che presentano un calo complessivo del 29,3% rispetto al precedente esercizio, come evidenziato nella sottostante tabella.

Tabella 6.6

Onere compensi incentivanti						
Personale	Anno 2011		Anno 2012		Δ% '12/'11	
	Beneficiari*	Importi erogati	Beneficiari*	Importi erogati		
Dirigenti	554	16.062.150	465	5.393.500	-66,4%	
Quadri/Impiegati	100.105	44.850.283	46.285	37.684.935	-16,0%	
Totale	100.659	60.912.433	46.750	43.078.435	-29,3%	

* il numero di beneficiari fa riferimento a sistemi di incentivazione sia di competenza dell'anno in esame, sia di quello trascorso.

Notevole il risparmio operato sui premi corrisposti ai dirigenti, il cui onere subisce un abbattimento di circa il 66% anche se è in aumento la voce competenze accessorie come risulta dalla tabella 6.8; inferiore, invece, quello riferito alla categoria dei *quadri/impiegati*, che registra il 16% in meno rispetto al 2011 ed il cui numero di beneficiari viene calcolato dalla Società per singola matricola, indipendentemente dai *bonus* percepiti.

6.3 Classificazione del personale

Sono 142.229 i dipendenti di Poste italiane S.p.A., mediamente occupati in *FTE* nel corso del 2012, che fanno della Società la prima in Italia per numero di dipendenti. A livello territoriale, il 44,2% del personale lavora nelle regioni del Nord, il 24,7% in quelle del Centro ed il restante 31,1% nel Sud. Il 48,1% dei dipendenti ha oltre 51 anni di età ed il 56,9% ha un'anzianità di servizio superiore a 21 anni. Le donne

³¹ I sistemi di incentivazione a maggiore diffusione possono essere così classificati:

- MBO (Management by Objective) destinato ai *manager* della Società;
- Incentivazione commerciale, operativa e professionale rivolta alle strutture della rete di vendita ed alle funzioni operative;
- SIO (Sistema di Incentivazione per Obiettivi) collegato alle *performance* individuali.

laureate superano in percentuale gli uomini e lo stesso accade per quelle con il diploma (40,5% contro il 29,4%). Lavorano in Poste italiane oltre 11.000 dipendenti disabili. Utilizzano forme contrattuali ad orario ridotto circa 13.750 unità, suddivise in part/time³² *verticale* (73%), *orizzontale* e *misto* e circa 100 postazioni sono attive nella formula del *telelavoro* domiciliare. Ammontano a 13.676 gli uffici postali aperti al pubblico sull'intero territorio nazionale (269 in meno rispetto al 2011) in cui sono applicati 59.582 dipendenti *FTE*. Sono altresì operative 132 Filiali e 9 Aree territoriali pluriregionali. Dal 1 gennaio 2013 è in vigore il nuovo modello di classificazione degli uffici postali in: *centrali, di relazione, standard e di base*, previsto dalle linee strategiche della Società per l'offerta di servizi più flessibili, ampi e variegati. La seguente tabella 6.7 evidenzia la classificazione del personale secondo le diverse categorie di appartenenza.

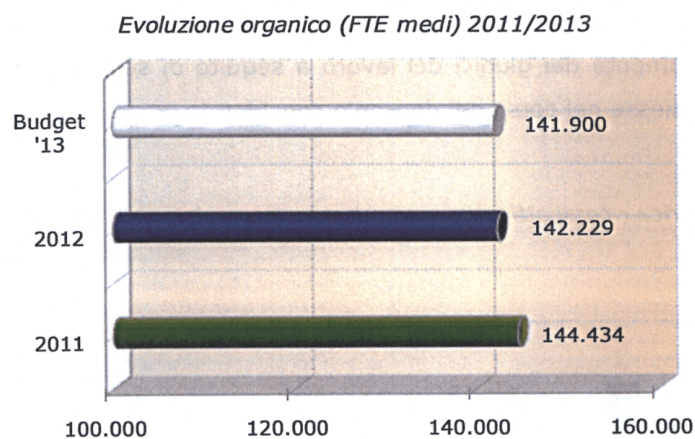
Tabella 6.7

	TIPOLOGIA DEL PERSONALE		
	(unità medie in FTE)		
	2011	2012	Δ 12/11
Dirigenti	584	577	-7
A1	5.788	5.853	65
A2	7.890	7.938	48
B,C,D	124.111	121.773	-2.338
E, F	4.321	4.294	-27
Personale a tempo indeterminato	142.694	140.435	-2.259
Personale CTD	1.701	1.737	36
Contratto di inserimento	14	25	11
Contratto di somministrazione lavoro	25	32	7
Personale flessibile	1.740	1.794	54
Totale pers. stabile e flessibile	144.434	142.229	-2.205
<i>di cui:</i>			
A) comandati	13	10	
B) sospesi non retribuiti	2.077	1.904	
C) distaccati c/o Soc. del Gruppo	52	22	
D) personale operante in <i>Patrimonio destinato Bancoposta</i>			
Dirigenti	45	45	
Quadri direttivi	357	388	
restante personale dipendente	1.345	1.324	
altro personale	1		
			1.936 risorse FTE anno 2012
			1.757 risorse FTE anno 2012

³² Il lavoratore a tempo parziale può optare per la riduzione dell'orario di lavoro giornaliero (*part-time orizzontale*) oppure lavorare meno giorni nel corso della settimana, del mese o dell'anno (*part-time verticale*) o, ancora, può svolgere l'attività lavorativa secondo una combinazione delle due tipologie precedenti (*misto*).

Il personale a tempo indeterminato impegna 140.435³³ unità medie e ne evidenzia 2.259 in meno rispetto al 2011. Nello specifico, diminuisce la categoria dei dirigenti e quella degli appartenenti ai livelli B, C e D (-2.338 unità FTE), ambito, questo, in cui prevalentemente intervengono le politiche occupazionali della Società. Il personale flessibile presenta un aumento di 54 unità FTE, determinato, in massima parte, da un maggior utilizzo di personale CTD. Rientrano nell'organico aziendale anche 1.936 dipendenti non operativi all'interno dell'Azienda (comandati presso altre amministrazioni, sospesi non retribuiti e distaccati presso Società del Gruppo) e 1.757 risorse utilizzate dalla nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta. La sottostante figura 6.1 evidenzia l'evoluzione dell'organico aziendale 2011/2012 e la previsione per il 2013, che stima una consistenza media annua inferiore a 142.000 unità:

Figura 6.1



Complessivamente, le risorse umane 2012 si riducono di 2.205 unità e si attestano a 142.229 FTE, migliorando le previsioni del *budget 2012* che preventivavano una consistenza media di 144.100 unità.

Nell'ambito della gestione delle risorse, le attività di reclutamento e di selezione del personale hanno interessato prevalentemente i canali di vendita, privilegiando il potenziamento ed il ricambio generazionale in quei settori da dedicare allo sviluppo delle attività di promozione finanziaria, creditizia ed assicurativa. Il processo di valutazione delle prestazioni dei quadri ed impiegati è stato esteso ad oltre 87 mila unità (82 mila nel 2011) ed ha assicurato opportunità di diversificazione e crescita professionale dei singoli dipendenti.

³³ 138.877 unità, dato puntuale delle risorse di ruolo espresse in FTE, al 31 dicembre 2012.

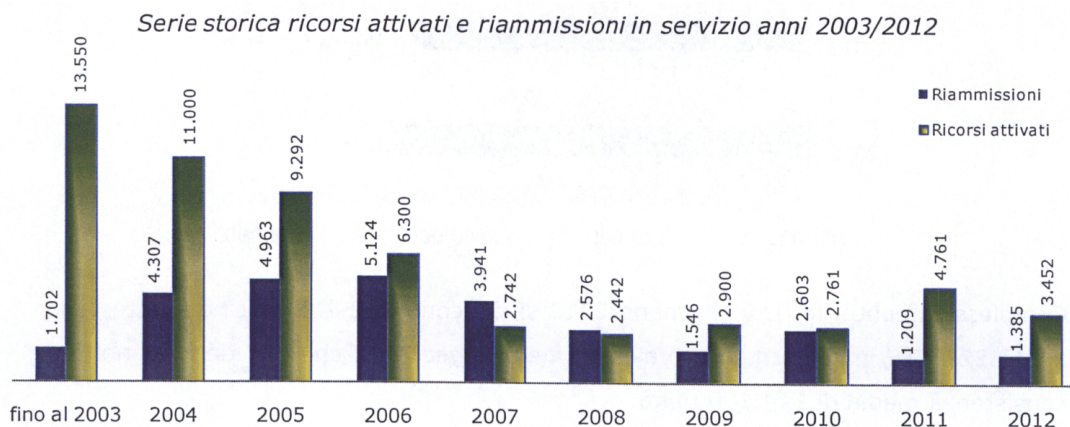
6.4 Contenzioso del lavoro

Ci si sofferma di seguito esclusivamente sul fenomeno del contenzioso esistente tra la Società ed i dipendenti denominati *CTD*, già ampiamente trattato nei precedenti referti, per offrirne un aggiornamento, poiché le controversie originate da altri istituti contrattuali si attestano su livelli fisiologici.

Delle complessive 5.325 nuove cause di lavoro notificate nel corso del 2012, 3.452 (65% del totale) si riferiscono, infatti, al suddetto filone di contenzioso che ha fortemente appesantito il costo del lavoro degli ultimi esercizi, benché l'introduzione dei nuovi dettati legislativi³⁴ circa termini e modalità di richiesta di stabilizzazione del rapporto di lavoro consente di ritenere possibile, nel medio termine, un ridimensionamento del fenomeno in questione.

La seguente Figura 6.2 riepiloga l'andamento decennale dei contenziosi aperti con i *CTD* dal 2003 ad oggi, evidenziando, distintamente per ciascun anno, i 59.200 ricorsi attivati in primo grado di giudizio e le 29.356 riammissioni, espresse in *FTE*, imposte coattivamente dai giudici del lavoro a seguito di sentenze sfavorevoli per Poste italiane emesse nel corso del decennio considerato.

Figura 6.2



Nel 2012 l'attivazione di nuove cause contro la Società è in calo del 27,5% rispetto al 2011 (3.452 ricorsi contro 4.761 del 2011). Delle 59.200 vertenze, che hanno sviluppato ulteriori procedimenti nei diversi gradi di giudizio, ne risultano ancora

³⁴ La Legge 183 del 4 novembre 2010 (c.d. Collegato Lavoro) ha introdotto limiti di tempo e inasprito le modalità che consentono agli ex lavoratori *CTD* di ricorrere contro la Società e richiedere l'assunzione in pianta stabile. Tuttavia, la legge n. 10/2011 (di conversione del decreto "Milleproroghe" n. 225/2010) ne aveva differito i tempi di attuazione al 31 dicembre 2011. La successiva sentenza della Corte Costituzionale n. 303 dell'11 novembre 2011 chiarisce come art. 32 della citata L. 183/2010 attua un equilibrato componimento degli interessi del lavoratore precario e della Società salvaguardando l'equilibrio economico finanziario di quest'ultima ed il diritto al lavoro del ricorrente.

pendenti, a fine 2012, 22.800. Ammontano a 2.305 i ricorsi in appello, di cui 1.745 dopo un esito favorevole in primo grado. Ai fini della valorizzazione del *Fondo vertenze con il Personale*, la soccombenza in giudizio viene stimata in circa il 35% (46,3% nel 2011) in relazione a tutti gli esiti del 2012, a prescindere dall'anno della notifica. Prosegue il ridimensionamento del costo di ogni singola causa che passa dai 32.900 euro del 2011 ai 25.000 del 2012. Gli utilizzi del *Fondo* sono stati pari a € 99,2 mln, quasi interamente destinati (€ 90 mln) per pagamenti ai ricorrenti, per spese legali di controparte, per onorari ad avvocati esterni e per pignoramenti attivati sui conti di liquidità della Società, che continuano a rappresentare un ulteriore elemento di criticità derivante dal contenzioso *CTD*.

Una recente sentenza della Corte di Cassazione (n. 5241/2012) rafforza il peculiare disvalore che connota le assunzioni a termine e fa assurgere a presupposto di legittimità del contratto il rispetto della valutazione dei rischi nell'ambito della legislazione a tutela della sicurezza sul lavoro, in conformità al D.Lgs. 81/2008. Ne discende la nullità dei contratti stipulati in mancanza dei sovraesposti requisiti e l'obbligo di assunzioni in pianta stabile.

6.5 Gestione personale dirigente

6.5.1 Assunzioni e cessazioni

Sono 23 *FTE* i nuovi dirigenti assunti nel 2012 e preposti prevalentemente al presidio ed allo sviluppo dei ruoli commerciali delle Aree territoriali. I cessati dal servizio sono, invece, 33, dei quali 17 sono rappresentati da passaggi ad altre Società del Gruppo e 12 da dimissioni con incentivo. Queste ultime hanno generato un onere iscritto in bilancio pari a € 5,9 mln, comprensivo sia di importi liquidati nel 2012 (€4 mln), sia di importi riferiti al prossimo esercizio (€ 1,9 mln), in calo di circa il 56% rispetto al 2011 (€ 13,5 mln). In evidenza, invece, l'incremento del costo medio *pro/capite* di ciascun dimissionario (derivante dall'incentivo concesso, dal TFR, dalle indennità ferie non godute, dalla mancanza di preavviso, ecc.) che si attesta a circa 335 mila euro contro i 332 mila del trascorso esercizio.

6.5.2 Costo personale dirigente

E' pari a € 134,1 mln il costo sostenuto da Poste italiane S.p.A. nell'esercizio 2012 per i dirigenti aziendali. Esso è ridotto del 5,8% rispetto al 2011 (€ 142,3 mln) ed assorbe il 2,3% del complessivo costo del lavoro della Società. La seguente tabella 6.8 illustra il suddetto onere, disaggregato secondo le principali voci di bilancio, posto in raffronto ai medesimi dati del trascorso esercizio.

Tabella 6.8

Costo personale dirigente					
	2011		2012		
	Importi	Num. Medio unità	Importi	Num. Medio unità	Δ% 12/11
Competenze fisse	69.029.103	584	68.544.316	577	-0,7%
Competenze accessorie	18.680.419		25.488.199		36,4%
Salari e Stipendi	87.709.522		94.032.515		7,2%
Contributi	27.463.956		29.836.694		8,6%
TFR	5.230.093		5.166.562		-1,2%
Riclassifica IAS	17.503.285		10.465.863		-40,2%
Altri costi (recuperi di costo)	1.591.339		-8.879.829		ns
Spese per servizi pers.	2.778.334		3.449.270		19,5%
Totale	142.276.529	584	134.071.075	577	-5,8%
Costo del lavoro	5.831.590.595		5.819.275.107		-0,2%
Δ% su costo del lavoro	2,4%		2,3%		

Stabili le *competenze fisse* della retribuzione, che registrano solo una lieve flessione dello 0,7% rispetto al 2011 nonostante gli incrementi tabellari previsti dal vigente CCNL soprattutto per i dirigenti con anzianità superiore a 6 anni. L'incremento in parola è stato, di fatto, assorbito dal calo numerico dei dirigenti in organico che, in confronto al 2011, è passato da 584 a 577 unità *FTE*. In aumento la voce delle *competenze accessorie* (+36,4%) che riflette, essenzialmente, gli incrementi dell'incentivazione manageriale accantonati nell'esercizio in parola ed erogati in quello successivo. In calo anche l'onere attribuibile alla voce *Riclassifica IAS* per effetto del minor costo sopportato nell'anno per le fuoriuscite incentivate dal servizio (-40,2%). Sono comprese in questa voce anche le collaborazioni di alto profilo (€ 2,1 mln del 2012 contro gli € 1,5 mln del 2011) ed i compensi agli amministratori della Società (-2,6% rispetto al trascorso esercizio). In rialzo i *Contributi* a causa dell'incremento delle quote FASI³⁵ e Previdai³⁶ previsto dal vigente CCNL a valere dal 2012 e le *spese per servizi del personale* che evidenziano prevalentemente costi di formazione. Si segnala, infine, che ammonta a € 14,1 mln

³⁵ Il FASI GSR (Fondo Gestione Separata Sostegno al Reddito) è un sistema mediante il quale l'INPS si propone di erogare ai dirigenti involontariamente disoccupati un trattamento economico. Concorrono, pertanto, alla costituzione del predetto Fondo quote di contribuzione a carico delle Società e dei dirigenti.

³⁶ Il Previdai è il Fondo di Previdenza complementare dei dirigenti industriali.

il costo dei dirigenti con responsabilità strategiche³⁷ (€ 14,9 mln nel 2011) e che 45 dirigenti svolgono la loro funzione nella nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta.

In materia di trattamento economico del personale dirigente, la Società ha dato atto che le disposizioni normative circa i limiti alle suddette retribuzioni si applicano esclusivamente nei confronti dei dipendenti della società non quotate.

6.6 Gestione personale dipendente

6.6.1 Relazioni industriali

Nel corso del 2012 è intervenuto il rinnovo delle Rappresentanze Sindacali Unitarie della Società (RSU) a seguito della scadenza del mandato a fine 2011. Le nuove RSU sono state elette in carica per tre anni, a far data dal 1 gennaio 2013. Il tasso di sindacalizzazione dei dipendenti si attesta, a fine 2012, all'89%.

Argomenti oggetto di trattative sindacali hanno riguardato la definizione di aspetti riorganizzativi dei Servizi postali e della funzione Mercato Privati. Per il biennio 2012/2013, è stata rinnovata la convenzione di adesione a Confindustria e confermata la presenza di Poste italiane in tutte le oltre 100 associazioni industriali in cui si articola il sistema confederale a livello territoriale.

Importante accordo è stato raggiunto circa l'erogazione del Premio di Risultato ai lavoratori a valere per il triennio 2011/2013. Nel sistema di incentivazione a "doppio livello" è stato aumentato il peso della quota territoriale (40%), definito secondo specifici parametri di valutazione del contributo derivante da piani, progetti e/o programmi realizzati a livello territoriale. Viene superato il meccanismo di incentivazione basato sulla presenza e assiduità in servizio, sostituito con un aumento medio *pro/capite* annuo di circa € 50.

6.6.2 Assunzioni e cessazioni

In diminuzione il numero dei nuovi assunti nel 2012. Ammontano a 2.639 *FTE*, gli ingressi in Azienda, contro i 2.996 del precedente esercizio (-13,5%). L'Area operativa, nei livelli B, C e D, è quella maggiormente interessata poiché accoglie i profili professionali dei servizi di sportelleria e recapito postale ai quali vengono assegnati anche i 1.385 *CTD* stabilizzati dell'esercizio in esame. Permane la presenza in azienda di lavoratori *CTD*, in crescita di 36 unità *FTE* (1.737 nel 2012

³⁷ Per dirigenti con responsabilità strategiche si intendono gli Amministratori ed i responsabili di primo livello organizzativo.

contro 1.701 del 2011) riferiti a 8.485 contratti³⁸ sottoscritti nel corso dell'anno aventi durata due/tre mesi a seconda delle esigenze lavorative nei periodi di ferie, festività, scadenze, ecc..

Cessano invece dal servizio 3.733 dipendenti *FTE* dei quali 2.961, pari al 79,3% del totale, secondo le tipologie dell'*esodo incentivato* (1.711 unità) e delle *risoluzioni consensuali* (1.250 unità). Trattasi, rispettivamente, di dimissioni connesse all'erogazione di un riconoscimento economico adeguato a coprire il tempo mancante al raggiungimento del diritto a pensione o di dimissioni collegate a prospettate assunzioni *part/time* al 50%. Il costo complessivo di dette fuoriuscite ammonta a € 202 mln, in calo del 27,6% rispetto al 2011 (€ 273,5 mln).

6.6.3 Infortuni e malattie

Nel 2012 si sono verificati 8.415 infortuni, con una diminuzione, in termini assoluti, di 808 eventi (-8,8%) rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, che ne aveva registrati 9.223. Anche gli indicatori³⁹ associati all'impatto del fenomeno registrano un andamento positivo (in calo del 6,8% l'indice di *frequenza* e del 5,5% quello di *gravità*), a dimostrazione dell'effetto positivo prodotto dall'elevato livello di attenzione esercitato dalle componenti aziendali e dalla responsabilizzazione delle strutture territoriali, direttamente e operativamente coinvolte negli applicativi dei sistemi di sicurezza. Sostanzialmente stabile la durata media annua delle assenze per causa di infortunio che aumenta di solo mezzo punto percentuale, passando da 31,6 giorni del 2011 a 32 attuali. Si riduce, invece, il numero complessivo delle giornate di assenza dal lavoro che si attesta a complessivi 269.804 giorni (-7,5% rispetto al 2011). Ne consegue un decremento del *costo improduttivo teorico anno*, quantificato rapportando il costo giornaliero *pro/capite* alle giornate di lavoro perse nell'esercizio in esame, che viene stimato in € 34,7 mln, contro i 37 milioni di euro del 2011.

Analogamente al trascorso esercizio, il 7% del fenomeno riguarda eventi di infortunio con assenza dal lavoro di durata⁴⁰ fino a tre giorni, il 68% degli incidenti

³⁸ L'art. 2 co. 1-bis del D.Lgs 368/01 dispone, tra l'altro, che i contratti a termine debbano rappresentare una percentuale non superiore al 15% dell'organico aziendale riferito all'anno a cui le assunzioni si riferiscono.

³⁹ Poste italiane utilizza una metodologia di rilevazione degli infortuni conforme a quella adottata da EUROSTAT (Ufficio di Statistica dell'Unione Europea) che consente il confronto con indicatori di settore relativi ad aziende dai processi lavorativi similari.

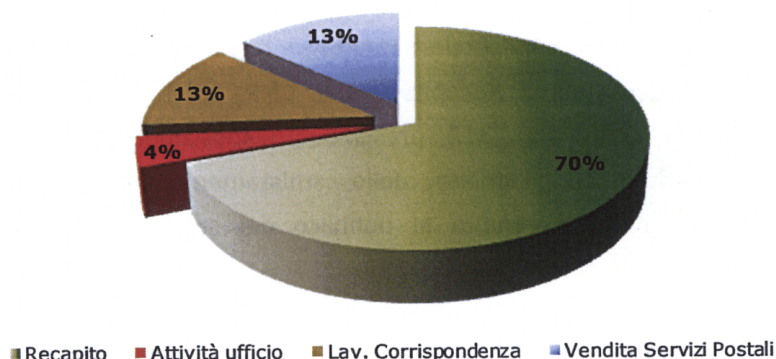
⁴⁰ Il meccanismo di copertura assicurativa erogato dall'INAIL (Istituto Nazionale di Assicurazione per gli Infortuni sul lavoro) prevede che sia a totale carico dell'Azienda la retribuzione al lavoratore infortunato nei primi tre giorni successivi al giorno di accadimento (franchigia). Nelle assenze comprese tra il 4° ed il 40° giorno di infortunio la quota di copertura INAIL è pari al 60% del salario medio degli ultimi 15 gg. mentre dal 91° giorno in poi il rimborso INAIL sale al 75%.

ha, invece, una durata compresa tra i 4 ed i 40 giorni mentre nella fascia oltre i 40 giorni (limite oltre il quale si attiva d'ufficio l'indagine da parte della Polizia Giudiziaria) la percentuale si assesta intorno al 25%.

Il settore più soggetto a infortuni rimane quello del recapito postale (anche se evidenzia oltre 500 eventi in meno rispetto al 2011), che assorbe circa il 70% del fenomeno complessivo. Il portalelettere (categorie *Senior* e *Junior*), per tipologia di attività svolta, risulta la figura professionale più esposta. Infatti, gli eventi infortunistici sono legati alla guida di veicoli aziendali (automezzi e motomezzi) e al recapito a piedi durante il quale si verificano principalmente episodi di aggressioni da parte di cani, cadute durante il percorso sulle scale e/o in chiusura dei cancelli dei clienti. A seguire, un 13% del totale interessa il settore della lavorazione della corrispondenza all'interno dei centri di smistamento postale ed un ulteriore 13% è attribuibile all'attività di vendita dei prodotti postali, il cui infortunio più rappresentativo è quello della rapina. Solo il 4% del totale è riferito al lavoro d'ufficio. La seguente figura 6.3 presenta la percentuale degli episodi infortunistici per macro/attività lavorativa.

Figura 6.3

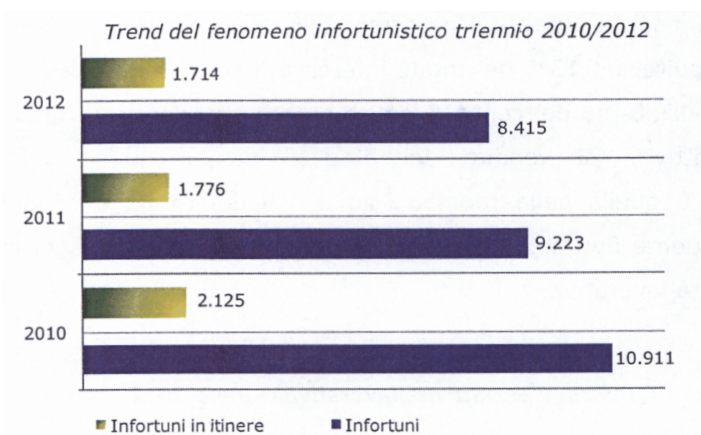
Infortuni per attività lavorativa - anno 2012



In riferimento al quadro infortunistico generale l'utilizzo dei mezzi aziendali genera il 38% del totale degli eventi. Le cadute durante il percorso a piedi rappresentano la seconda causa di infortuni ed assorbono il 24% del totale mentre gli infortuni per rapina rappresentano il 5,5% del fenomeno in generale. Un'ulteriore classificazione del fenomeno consente di attestare l'84% del totale degli infortuni nell'ambito dell'attività svolta dai Servizi Postali ed il 15% in quella svolta dalla funzione Mercato Privati, che costituiscono le funzioni di *business* maggiormente rappresentative della struttura organizzativa della Società.

Un'altra informativa attiene al fenomeno degli infortuni *in itinere*, sebbene estraneo alla misurazione degli indici rilevati. Stando alle denunce riconosciute dall'ente assicuratore INAIL nel 2012, il numero di tale tipologia di incidenti si attesta a 1.714 (1.776 nel 2011). Circa 1.180 incidenti, cioè il 69% del totale, si verificano nel tragitto casa/lavoro e la causa principale è rappresentata da incidente stradale con auto privata. La seguente figura 6.4 evidenzia l'andamento del fenomeno infortunistico nel triennio 2010/2012, ivi compresi gli incidenti *in itinere* che producono un costo sociale economico di indubbia rilevanza.

Figura 6.4



Relativamente, infine, ai controlli esercitati dalle ASL territoriali nei luoghi di lavoro di Poste italiane (Uffici postali, di Recapito, Filiali, CMP, ecc.), sono stati notificati 153 verbali ispettivi contenenti 312 prescrizioni/disposizioni (282 nel 2011) interessanti prevalentemente l'ambito dello smistamento e trasporto della corrispondenza e l'attività di vendita al pubblico dei servizi/prodotti postali e finanziari.

Le carenze riscontrate addebitate alla Società attengono prevalentemente a motivi di carattere organizzativo/gestionale ed a non conformità a legge degli impianti e delle strutture utilizzate. E' proseguito, infine, il piano di attuazione di sorveglianza sanitaria dei lavoratori dipendenti sottoposti al rischio specifico da movimentazione manuale dei carichi, da esposizione a videoterminale ed a lavoro notturno, secondo il disposto del D.Lgs 81/2008 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro. L'attività ha contemplato circa 28.000 visite mediche oltre ad accertamenti disposti in correlazione ed in attinenza ai protocolli sanitari.

Sul fronte delle assenze dal servizio per malattia, il 2012 continua a registrare il trend positivo già riscontrato negli ultimi esercizi. I giorni *pro/capite* di assenza registrati nell'anno sono stati 9,7 a fronte dei 10,3 del 2011, con una riduzione del

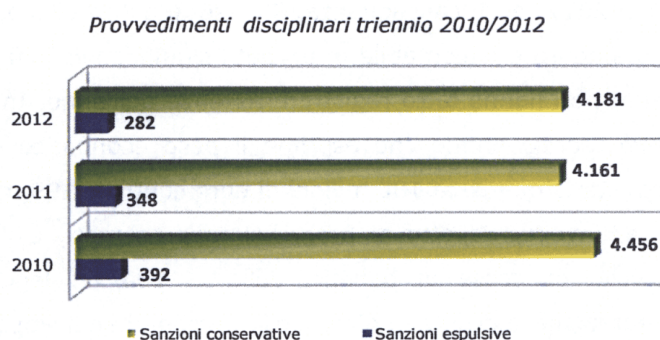
5,8%. In calo del 5,9% anche il numero totale dei lavoratori assenti (68.484 *FTE* contro i 72.808 del 2011) e, di conseguenza, il tasso di assenteismo, che si attesta al 3,1%. Il miglioramento è riscontabile in un dato significativo: più della metà del totale dei lavoratori non hanno fatto registrare assenze nell'anno. In diminuzione il *costo improduttivo teorico* annuo che esprime il peso economico del fenomeno; esso viene, infatti, stimato in circa 186 milioni di euro contro € 199 mln del 2011. In controtendenza, invece, rispetto ai progressi rappresentati, è l'aumento delle assenze dal servizio connesse ai benefici della L. 104/92, legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate in possesso di certificazione di connotazione di gravità. La perdita subita è stata pari a 750.000 giornate di lavoro, equivalente all'assenza di 2.800 persone, in aumento del 4% rispetto al 2011.

6.6.4 Provvedimenti disciplinari

In lieve aumento, rispetto allo scorso esercizio, il numero dei provvedimenti disciplinari adottati nei confronti di dipendenti che hanno tenuto un comportamento negligente nell'adempimento delle loro funzioni all'interno della Società. Complessivamente, ammontano a 4.463 le sanzioni comminate nell'anno (+7,3%) delle quali 282 si sono concluse con il licenziamento del lavoratore, soprattutto nella forma del "senza preavviso" (90% dei casi) a dimostrazione della gravità dell'illecito realizzato.

Le *sanzioni espulsive* riguardano, in special modo, l'*assenza ingiustificata dal servizio* protratta nel tempo, l'*irregolare negoziazione di titoli* con appropriazione illecita, la *violazione degli obblighi di servizio* ed essere sottoposti a *procedimento e/o sentenza penale*.

Le *sanzioni conservative* producono, invece, l'applicazione di provvedimenti disciplinari differenziati sulla base della gravità dell'illecito commesso e nel 18% dei casi (736 sanzioni) fanno riferimento alla tipologia di "assenza a visita fiscale". Seguono le "irregolarità di sportello", il "rifiuto di ordini aziendali" ed il "comportamento scorretto/negligenza". La seguente figura 6:5 mostra l'andamento dei provvedimenti disciplinari comminati ai dipendenti di Poste italiane nel triennio 2010/2012.

Figura 6.5

Inoltre, in tutti i casi in cui sia stata accertata una responsabilità patrimoniale o un'obbligazione debitoria nei confronti dei dipendenti negligenti, la Società procede al recupero del credito vantato, a prescindere dall'adozione di un provvedimento disciplinare nei loro confronti. Nel corso del 2012 sono state avviate 1.053 procedure di recupero e ne sono state definite 554, per un totale recuperato di circa € 3,6 mln, che sale a complessivi € 9,3 mln nell'ultimo triennio.

6.6.5 Fondoposte

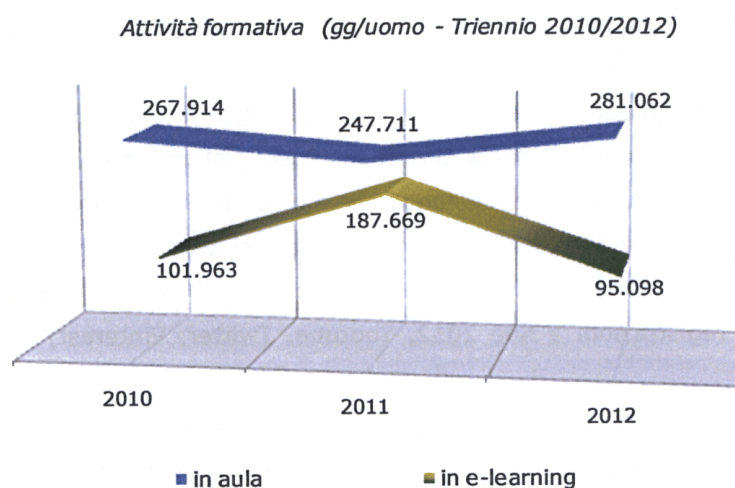
Trattasi del Fondo di Previdenza Complementare del Gruppo Poste italiane nel quale confluiscono le quote associative degli aderenti e, dopo la riforma previdenziale del gennaio 2007, anche le quote del TFR dei lavoratori della Società. Poste italiane S.p.A. interviene con un contributo pari all'1,90% della retribuzione tabellare minima degli iscritti che, a fine 2012, si attestano a circa 93.500 unità. La gestione finanziaria prevede la diversificazione degli investimenti in due diversi comparti: *bilanciato* e *garantito* nei quali il capitale è differentemente ripartito in quote di mercato azionario e obbligazionario. Nel corso dell'esercizio in esame il valore della quota del *comparto garantito* è cresciuto da 12,514 euro a 12,990 euro realizzando un rendimento netto medio pari al 3,80%. Il patrimonio del Fondo, a fine anno, è pari a circa € 1,1 mln.

6.7 Attività formativa di Poste italiane S.p.A.

Le attività di formazione svolte nel corso del 2012 hanno interessato l'aggiornamento delle competenze tecnico/professionali e specialistiche per il supporto all'area di *business*, alla relazione con il cliente, al contesto normativo di riferimento ed all'assetto organizzativo della Società. Sono state circa 800.000 le partecipazioni del personale nella direttrice del *business*, specificatamente distribuite in corsi sulla *cultura del credito* e sulle *metodologie di vendita evolute*.

Nel settore del recapito, la formazione dedicata al *ruolo del portalettere*⁴¹, (postino telematico) ed alle *tecniche di proposizione commerciale* ha coinvolto ulteriori 289.000 partecipazioni mentre la materia dell'*antiriciclaggio*, del *market abuse*, dell'applicazione del *D.Lgs 231/01* e l'ambito della Compliance in generale, ivi compresa la tematica della *sicurezza sul lavoro*, ha impegnato altre 300 mila presenze. Nel complesso, il volume delle partecipazioni gestite nell'anno di riferimento si è attestato a circa 1,4 milioni presenze. Circa 132 mila dipendenti sono stati coinvolti in complessive 2,7 milioni di ore di formazione, pari a 376.160 giornate/uomo. Di queste, 281.062 sono state erogate con la modalità *in aula* e 95.098 con quella in *e-learning*. L'impegno medio *pro/capite* annuo è stato di 2,8 giornate per dipendente formato. La sottostante figura 6.6 evidenzia il volume dell'attività formativa erogata nel triennio 2010/2012.

Figura 6.6



Le funzioni aziendali *Mercato Privati*⁴² - che gestisce il *front end* commerciale e le attività di assistenza pre/post/vendita per i segmenti di clientela Privati, PMI (Piccole e Medie Imprese) e GIPA (Grandi Imprese e PP.AA) hanno assorbito circa il 69,3% della complessiva attività formativa svolta in aula e circa l'87% di quella in *e-learning*. Ulteriori tematiche hanno riguardato l'aggiornamento delle competenze

⁴¹ Poste italiane ha rimodulato il ruolo del portalettere in considerazione della drastica diminuzione dell'attività tradizionale ed ha realizzato un'infrastruttura mobile, integrata con l'infrastruttura di rete e con i propri sistemi, basata sull'uso di palmari e POS (23.500 portalettere sono dotati di palmare e 11.500 sono anche equipaggiati di POS) che consente di:

- Erogare servizi di base (consegna corrispondenza, pagamento bollettini, ricariche telefoniche)
- Erogare servizi più evoluti (servizi al destinatario: *Seguimi, Aspettami, Dimmi quando*)
- Promuovere servizi del Gruppo (vendita SIM, Posteshop)
- Erogare servizi di terzi (messo Equitalia, ISTAT, ecc.).

⁴² Fanno capo alla funzione Mercato Privati 9 Aree Territoriali, 132 Filiali e 13.676 uffici postali distribuiti sull'intero territorio nazionale.

tecnico-specialistiche degli operatori in diversi ambiti specifici quali la *trasparenza bancaria*, l'*intermediazione assicurativa*, il progetto *Banca del Mezzogiorno*, la *sicurezza informatica* e le nuove norme sulla *responsabilità d'impresa*. Inoltre, corsi di formazione sono stati forniti alle risorse della rete distributiva in tema *antiriciclaggio* con l'intento di azzerare o, quanto meno, contenere il possibile errore umano nella valutazione della correttezza delle operazioni in relazione al profilo del cliente ed in special modo di quelle effettuate dagli uffici mono/operatori, in considerazione della loro maggiore vulnerabilità al fenomeno del riciclaggio. Inoltre, circa 99 mila dipendenti hanno seguito corsi mirati al lancio sul mercato di nuovi prodotti offerti sia da Poste italiane che da altre Società del Gruppo. Notevole rilievo è stato dato allo sviluppo delle competenze linguistiche del personale aziendale coinvolto in due specifici corsi di lingua inglese (*General English* e *Business English*). Relativamente ai contenuti dei siti e dei portali web della Società, numerosi iniziative hanno riguardato il miglioramento della funzionalità nelle comunicazioni, nell'accessibilità e fruibilità delle informazioni e dell'immagine digitale dell'intero Gruppo. Si evidenzia, infatti, il volume delle relazioni con il cliente passato attraverso il *Contact Center* di Poste italiane, che ha gestito 18,3 milioni di contatti ed i *siti internet* aziendali che hanno costituito punto di accesso ai servizi informatici per 8,5 milioni di utenti. La Società evidenzia anche che sono state arricchite e migliorate anche le relazioni con i *social network* (Facebook, con oltre 100 mila registrazioni a fine 2012, Youtube, Twitter, Pinterest) e le *App* di Poste italiane.

Infine, sono proseguite le iniziative formative finalizzate alla gestione delle emergenze, alla prevenzione degli infortuni, alla diffusione della conoscenza dei sistemi anticrimine in dotazione presso gli uffici postali, alla promozione della cultura della sicurezza, nonché ai modelli comportamentali da adottare nelle situazioni di crisi durante le rapine. Complessivamente, l'attività formativa svolta nel 2012 si attesta in diminuzione di circa 59.200 giornate/uomo rispetto alla medesima del 2011 e, di conseguenza, si presenta in calo anche il relativo onere. Ammonta infatti ad € 3,3 mln il costo di formazione 2012 in diminuzione del 42,5% rispetto al trascorso esercizio (€ 5,8 mln). Per quanto attiene ai finanziamenti conseguiti in ambito di formazione e riqualificazione professionale dal Fondo Interprofessionale Impresa, Poste italiane ha rendicontato 58 piani di recupero ed ha contabilizzato un introito di circa 3,1 milioni di euro.

7. TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

7.1 Evoluzione organizzativa

In allineamento con la strategia di integrazione e diversificazione dell'offerta aziendale, che ha caratterizzato Poste italiane negli ultimi anni, sono proseguite nel 2012 le attività in ambito ICT (Information & Communication Technology) finalizzate all'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica.

Il contesto macroeconomico e competitivo del mercato ha richiesto alla Società un forte impegno operativo per la riduzione del *time to market* dei servizi offerti, il miglioramento della qualità ed il contenimento dei costi. Tale impegno non può prescindere dalla considerazione del ruolo strategico rivestito dalle infrastrutture tecnologiche aziendali quale elemento abilitante la realizzazione di servizi integrati e innovativi.

Nel corso del 2012 il management di Tecnologie dell'Informazione, al fine di adeguarsi sempre più alla *mission* aziendale, ha ritenuto opportuno attuare una rivisitazione di alcune scelte strategiche allo scopo di indirizzare la trasformazione IT del Gruppo secondo criteri di massima rispondenza alle esigenze di business e di utilizzo ottimizzato delle risorse.

Coerentemente con le scelte riorganizzative effettuate, è stata istituita la Funzione "Gestione della domanda e Program Management", con la responsabilità di assicurare una maggiore collaborazione con le Funzioni di business, al fine di rendere chiari e condivisi gli obiettivi dei progetti IT e la riduzione del *time to market*.

Inoltre, in un'ottica di attenzione alla *governance* delle tecnologie, la Società ha istituito la Funzione "Pianificazione e Supervisione delle Tecnologie e Sicurezza" con l'obiettivo di garantire la definizione e l'ottimizzazione delle risorse dei processi di Information Technology ed il presidio delle tematiche afferenti la sicurezza informatica ICT.

Nello specifico, in ambito sicurezza informatica la Società ha proceduto alla riorganizzazione della struttura organizzativa denominata ora "Sicurezza Informatica e Certificazioni". Tale funzione ha la responsabilità di definire i requisiti di sicurezza per i servizi tecnologici e di verificarne la corretta implementazione, assicurando inoltre la progettazione delle infrastrutture trasversali dedicate. La funzione opera in stretto contatto con i Comitati aziendali creati nell'ambito dell'iniziativa programmatica volta alla tutela del patrimonio informativo (Comitato Guida e Comitato Operativo per la Sicurezza delle Informazioni).

7.2 Dinamica della spesa ICT

Nell'esercizio in esame la Società ha indirizzato la spesa ICT (Investimenti + Costi) verso due macro aree progettuali: la prima definita di "Business", volta a sviluppare nuovi business/canali distributivi orientati alla crescita dei volumi e dei ricavi; la seconda, definita "Strutturale", volta all'aggiornamento e al continuo miglioramento delle infrastrutture ICT aziendali al servizio dei processi di business e di supporto.

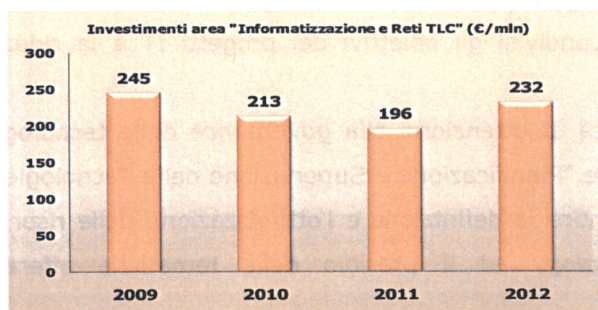
La spesa effettuata nel corso del 2012 dalla Società, pari a circa 473 mln/€, è stata particolarmente focalizzata sulle infrastrutture e sullo sviluppo applicativo.

Come noto gli investimenti ICT risultano essere a carico delle singole funzioni aziendali che prevedono nei rispettivi perimetri di Piano le relative attività IT, mentre i costi operativi sono interamente sostenuti dalla funzione "Tecnologia dell'Informazione".

Nel 2012 Poste italiane ha investito circa 232 milioni di euro - corrispondenti a circa il 57% del valore complessivo degli investimenti industriali (401 mln/€) - in progetti ICT finalizzati a promuovere l'innovazione e lo sviluppo del business a valenza tecnologica.

Nella seguente figura è riportato l'andamento degli investimenti nell'area ICT nell'ultimo quadriennio.

Figura 7.1



Il volume degli investimenti realizzati nel 2012 evidenzia un incremento di 36 mln/€ rispetto al precedente esercizio, mentre risulta in decremento di 110 mln/€ rispetto alle previsioni di budget (342 mln/€). Il decremento è riconducibile, secondo quanto riferito dalla Società, a diversi fattori tra i quali la rivisitazione di alcuni obiettivi progettuali e lo slittamento di alcune attività progettuali al 2013.

Nella figura seguente viene illustrato l'andamento dei costi sostenuti dalla funzione IT nell'ultimo quadriennio.