

Conseguentemente, crescono gli *Oneri Sociali* (5,7%) ed il *TFR*<sup>26</sup> (0,8%) che dall'esercizio 2007 concorre alla formazione del costo del lavoro per la parte relativa alle prestazioni correnti, accantonata in fondi pensionistici complementari o costituiti presso enti previdenziali.

Diminuisce del 74,6% la voce *Incentivi all'esodo* che evidenzia un onere pari a € 52,8 mln, rispetto ad € 207,6 mln del 2012. Le fuoriuscite anticipate dal servizio sono state supportate, in massima parte, dall'accantonamento di € 190 mln disposto nel precedente esercizio nel *Fondo di Ristrutturazione* costituito con la finalità di sostenere le passività derivanti dai trattamenti di incentivazione all'esodo a favore di circa 1.200 dipendenti che, secondo le prassi gestionali in atto avrebbero risolto il proprio rapporto di lavoro entro la fine del 2014. Nel corso del 2013 il *Fondo Ristrutturazione* è stato completamente utilizzato e, a fine esercizio, è stato reintegrato con un accantonamento pari a € 114 mln.

Prosegue anche nel 2013 l'assorbimento netto di stime provenienti dal *Fondo Vertenze con il Personale* che recupera un importo, migliorativo del costo del lavoro, di € 46,9 mln. Trattasi di somme accantonate a sostegno delle soccombenze in giudizio in ambito *CTD* ritenute non più necessarie alla luce delle nuove normative<sup>27</sup> introdotte sull'argomento.

Anche la voce *Altri costi (recuperi di costo) del personale* presenta un saldo positivo di reddito pari ad € 59,2 mln in virtù del recupero di sovrastime effettuate nell'ambito gestionale del personale dipendente e dirigente (sopravvenienze attive, sistema premiante, decontribuzioni, 14ma, permessi, ecc.). Incide, inoltre, positivamente sulla determinazione del costo del lavoro la voce *Proventi per accordi CTD e somministrati* per € 20,3 mln che, seppur in misura inferiore rispetto al 2012 (€ 82 mln) evidenzia il valore attuale dei compensi che circa 1.105 dipendenti si sono impegnati a restituire dopo aver aderito agli ultimi accordi<sup>28</sup> sulle riammissioni in servizio. La complessa manovra di recupero delle mensilità corrisposte a seguito di sentenze sfavorevoli alla Società, attraverso la sottoscrizione delle suddette intese, ha generato crediti del valore attuale complessivo residuo di € 297,9 mln verso il personale, le gestioni previdenziali ed i fondi pensione, recuperabili in rate variabili senza interessi fino all'esercizio 2038.

<sup>26</sup> L'utilizzo del TFR è stato pari a € 68,1 mln.

<sup>27</sup> Si fa riferimento alla L. 183/2010 (*Collegato Lavoro*) ed, in proposito, si rimanda al successivo par. 6.6.

<sup>28</sup> Nel maggio 2012 e marzo 2013 Poste italiane ha sottoscritto ulteriori Accordi con le OO.SS. in tema di riammissioni in servizio dei ricorrenti *CTD* reiterando i contenuti delle precedenti intese (del 2006, del 2008 e del 2010) che consentono di consolidare il rapporto di lavoro con la Società previa restituzione del *quantum* riconosciuto in via giudiziale. Gli ultimi Accordi dirimono anche le controversie con la categoria di lavoratori in originario regime di somministrazione.

Nella tabella 6.2 si riepilogano le voci di bilancio migliorative del Costo del lavoro testè analizzate, senza le quali il suddetto onere avrebbe superato 6 miliardi di euro.

**Tabella 6.2**

(importi in €/mgl)		
<i>PARTITE POSITIVE DI REDDITO Anni 2012/2013</i>		
<i>Esercizi</i>	2012	<b>2013</b>
Accantonamenti netti vertenze personale	31.038	46.949
Altri costi (recuperi di costo) del personale	112.745	59.198
Proventi per Accordi CTD e somministrati	82.042	20.283
	<b>225.825</b>	<b>126.430</b>

*I Contratti di somministrazione/a progetto* sono iscritti in bilancio per l'importo di € 4,4 mln, in aumento del 26,8% rispetto al 2012 (€ 3,5 mln) e riguardano, per € 2,8 mln, corrispettivi erogati a professionalità di alto profilo esterne all'Azienda, il cui onere è inserito nelle posizioni retributive del personale dirigente.

Rimangono stabili, rispetto all'esercizio precedente, le voci *Compensi e Spese Amministratori* (€ 2,4 mln) e *Spese per Servizi del Personale* (€ 160,7 mln). Quest'ultimo onere comprende la spesa sostenuta per il *Servizio Mensa* offerto agli oltre 140 mila dipendenti aziendali che risulta essere la più significativa, impegnando il 76% della spesa totale.

Ammonta pertanto a € 5.915,8 mln il complessivo costo del lavoro della Società ed include, come per l'esercizio precedente, le *Spese per il personale* di Patrimonio destinato BancoPosta<sup>29</sup> pari a € 88,1 mln (€ 80,4 mln nel 2012) che vengono riportate nel *Rendiconto Separato* facente parte integrante del Bilancio 2013 di Poste italiane S.p.A.

Nel 2013 i dipendenti utilizzati da Patrimonio destinato BancoPosta sono stati pari a 1.782 unità *FTE*. Nella tabella 6.3 viene riepilogato il costo del personale, complessivo e medio unitario ed il numero delle risorse occupate relativi al biennio 2012/2013.

<sup>29</sup> Patrimonio destinato BancoPosta, pur essendo dotato di autonomia giuridica e gestionale, si avvale dell'apporto di diverse funzioni di Poste italiane ed i relativi oneri vengono quantificati secondo prezzi di trasferimento determinati sulla base di specifici criteri di valorizzazione (Cfr. Referto 2012 Par. 6.2).

**Tabella 6.3**

<i>COSTO DEL PERSONALE COMPLESSIVO E MEDIO UNITARIO 2012/2013</i>			
<i>Esercizio</i>	<i>Costo complessivo</i>	<i>RISORSE UMANE</i>	<i>Costo medio Unitario</i>
2012	5.819.275.106	142.229	40.914,8
<b>2013</b>	<b>5.915.772.854</b>	<b>140.977</b>	<b>41.962,7</b>
$\Delta$ 13/12	96.497.748	-1.252	1.047,9
$\Delta\%$ 13/12	<b>1,7%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>2,6%</b>

In aumento dell'1,7% il costo complessivo del personale e del 2,6% quello medio unitario, pari a un incremento annuo di circa 1.050 euro *pro/capite*. Diminuiscono le risorse impiegate per 1.252 unità *FTE*, pari allo 0,9%. Nella tabella 6.4 sono riportate le percentuali di incidenza del costo del personale sui costi di produzione e sui ricavi aziendali.

**Tabella 6.4**

<i>INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUI COSTI DI PRODUZIONE E SUI RICAVI AZIENDALI</i>					
	<i>(importi in €/mln)</i>				
	<i>2012</i>		<i>2013</i>		<i><math>\Delta\%</math> 13/12</i>
<b>Costo del personale</b>	5.819,3		<b>5.915,8</b>		<b>1,7%</b>
Costi della produzione*	8.315,8	70,0%	<b>8.330,7</b>	<b>71,0%</b>	1,0%
Ricavi e proventi*	8.981,4	64,8%	<b>8.795,9</b>	<b>67,3%</b>	2,5%

\* valori al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti

In lieve peggioramento l'incidenza del costo del personale sui costi di produzione della Società; si attesta infatti al 71%, a fronte del precedente 70%. Peggiora anche il rapporto *costo personale/ricavi* (67,3%) che aumenta di 2,5 punti percentuali rispetto al 2012 (64,8%).

### **Struttura costo del lavoro**

La composizione del costo del personale si presenta sostanzialmente in linea con quella rappresentata negli esercizi precedenti. Relativamente alle voci di costo imputate ai dipendenti a tempo indeterminato, nel corso del 2013 la Società ha proceduto alla revisione del piano dei conti che ha stabilito lo spostamento di alcuni elementi dalla componente accessoria a quella fissa, per un importo complessivo di circa € 180 mln. I 138.838 dipendenti *FTE* stabilmente occupati in Azienda costano € 5.715,2 mln, i dirigenti aziendali determinano un onere pari ad € 150,5 mln mentre i restanti € 50 mln fanno riferimento alle categorie dei lavoratori flessibili

(CTD, inserimento, ecc.). La tabella 6.5 mostra il costo del lavoro 2013 disaggregato nelle due diverse direttrici delle singole voci di bilancio e delle macro famiglie professionali presenti in Azienda evidenziando, per ciascuna di esse, le incidenze sul complessivo onere.

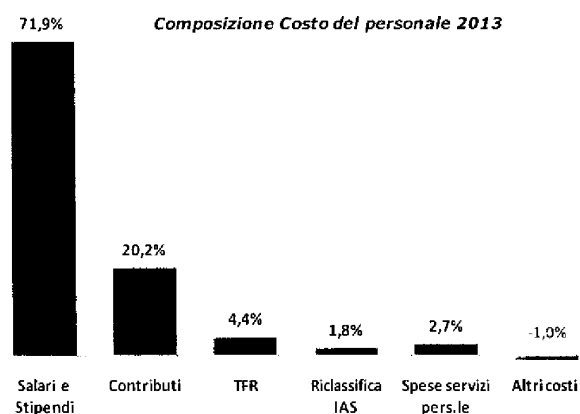
Tabella 6.5

COSTO DEL LAVORO DISAGGREGATO 2013							(€/mgl)
Voci	Dirigenti	Dipendenti a tempo indeterminato	CTD	Inserimento	Contratti di sommin.zione	Totale a bilancio (*)	% sul totale
Salari e Stipendi	101.517	4.113.249	35.119	7	1.619	4.251.511	71,9%
Contributi	32.056	1.153.338	10.984	1		1.196.379	20,2%
TFR	5.174	254.111	2.283	-		261.568	4,4%
Altri costi	-2.140	-57.073	15	-		-59.198	-1,0%
Riclassifica IAS	10.741	94.064				104.805	1,8%
<b>Costo da bilancio</b>	<b>147.348</b>	<b>5.557.689</b>	<b>48.401</b>	<b>8</b>	<b>1.619</b>	<b>5.755.065</b>	
Spese servizi personale	3.208	157.489	11	-		160.708	2,7%
<b>Costo del lavoro</b>	<b>150.556</b>	<b>5.715.178</b>	<b>48.412</b>	<b>8</b>	<b>1.619</b>	<b>5.915.773</b>	100%
% su costo lavoro	2,5%	96,6%	0,9%	-	-	100%	
Numero medio unità	595	138.838	1.506	1	37	140.977	
<b>Costo medio unitario</b>	<b>232,3</b>	<b>41,2</b>	<b>32,1</b>	<b>ns</b>	<b>43,8</b>	<b>42,0</b>	

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

Come evidenzia la Figura 6.1, la voce *Salari e Stipendi* è la più rappresentativa del Costo del lavoro ed assorbe il 71,9% dell'intero importo poiché accoglie le competenze fisse e variabili delle retribuzioni.

Figura 6.1



Seguono le voci *Contributi* (20,2%), *TFR* (4,4%) e *Riclassifica IAS* (1,8%), che riepiloga costi correlati a diversi ambiti gestionali delle risorse umane (esodi, contenziosi, ecc.). Il restante 2,7% è attribuibile alla voce

*Spese per servizi del personale.* Gli *Altri costi* migliorano il suddetto onere per un punto percentuale. Infine, secondo la direttrice delle famiglie professionali presenti in Poste italiane, i dirigenti aziendali assimilano il 2,5% dell'onere complessivo, i dipendenti con contratto a tempo indeterminato ne assorbono il 96,6% e quelli a termine incidono solo per lo 0,9%.

Nella disamina del costo del lavoro disaggregato, emerge, infine, l'onere sostenuto dalla Società per l'erogazione di un sistema premiante, rivisitato nei processi e regolato da linee guida adottate dalla Società sull'assegnazione di obiettivi al personale con successiva consuntivazione dei risultati raggiunti in ambito commerciale, operativo e professionale. La definizione delle tipologie di intervento ed il taglio degli importi sono stati stabiliti sulla base delle prassi retributive di mercato acquisite annualmente attraverso specifiche indagini retributive esterne e secondo "criteri di correlazione" che sottintendono la valutazione delle prestazioni. In particolare, il sistema di incentivazione manageriale è disciplinato da una "Nota Metodologica" che prevede, tra l'altro, obiettivi "segmentati" per categoria, alcuni ricondotti anche all'ambito del rischio-reato di corruzione tra privati<sup>30</sup>. Complessivamente, si attesta ad € 50,9 mln l'onere del sistema premiante 2013, in aumento del 18,1% rispetto all'esercizio precedente ed è esposto nella seguente tabella.

Tabella 6.6

Onere compensi incentivanti					
	Anno 2012		Anno 2013		Δ% '13/'12
	Beneficiari*	Importi erogati	Beneficiari*	Importi erogati	
<i>Personale</i>					
<i>Dirigenti</i>	465	5.393.500	594	15.125.876	180,4%
<i>Quadri/Impiegati</i>	46.285	37.684.935	39.411	35.738.488	-5,2%
<b>Totale</b>	<b>46.750</b>	<b>43.078.435</b>	<b>40.005</b>	<b>50.864.364</b>	<b>18,1%</b>

\* il numero di beneficiari fa riferimento a sistemi di incentivazione di competenza sia del 2012 che del 2013 con erogazione nell'anno solare 2013

I premi erogati sono stati conteggiati per singola matricola, sia a dipendenti che dirigenti, indipendentemente dal numero dei *bonus* percepiti. In forte aumento quelli erogati ai dirigenti, che passano da € 5,4 mln a € 15,1 mln anche per effetto dell'aumento del numero dei beneficiari, nonché del pagamento di importi di competenza 2012. Detto onere per compensi incentivanti è incluso nella voce

<sup>30</sup> In tal senso, un protocollo d'intesa siglato con le OO.SS. in materia di proposizione commerciale afferma il principio espresso nel Codice Etico aziendale e cioè che tutti i comportamenti devono essere ispirati a principi di correttezza, onestà, trasparenza, riservatezza, imparzialità, diligenza, lealtà, nonché in coerenza con le vigenti disposizioni normative che disciplinano i settori oggetto dell'attività commerciale della Società.

*competenze accessorie* personale dirigente (tab. 6.8) che ammonta a € 30,2 mln. Diminuiscono i premi riferiti ai quadri ed impiegati della Società, sia nel numero dei beneficiari (-6.874) che nel relativo importo (-5,2%).

### 6.3 Classificazione del personale

Ammontano a 140.977 *FTE* i dipendenti di Poste italiane S.p.A. mediamente impiegati nel corso dell'esercizio, in calo per 1.252 *FTE* rispetto al 2012.

La tabella 6.7 evidenzia la classificazione del personale secondo le diverse categorie di appartenenza.

**Tabella 6.7**

Esercizio	TIPOLOGIA DEL PERSONALE (unità medie in FTE)		
	2012	2013	Δ '13/'12
Dirigenti	577	595	18
A1	5.853	6.068	215
A2	7.938	8.102	164
B,C,D	121.773	121.406	-367
E, F	4.294	3.262	-1.032
Personale a tempo indeterminato	140.435	139.433	-1.002
Personale CTD	1.737	1.506	-231
Contratto di inserimento	25	1	-24
Contratto di somministrazione lavoro	32	37	5
Personale flessibile	1.794	1.544	-250
<b>Totale pers.le stabile e flessibile</b>	<b>142.229</b>	<b>140.977</b>	<b>-1.252</b>
<i>di cui:</i>			
A) comandati	10	8	1.789 risorse FTE anno 2013
B) sospesi non retribuiti	1.904	1.768	
C) distaccati c/o Soc. del Gruppo	22	13	
D) personale operante in <i>Patrimonio destinato Bancoposta</i>			
Dirigenti	45	46	1.782 risorse FTE anno 2013
Quadri direttivi	388	416	
restante personale dipendente	1.324	1.320	

Il personale a tempo indeterminato impegna 139.433<sup>31</sup> unità medie e ne evidenzia 1.002 in meno rispetto al 2012. Aumentano i dirigenti aziendali (+18 *FTE*) ed il personale dell'Area A1 e A2 (complessivi +379 *FTE*) mentre subiscono una diminuzione gli appartenenti ai livelli B,C,D,E e F (-1.399 *FTE*) in cui maggiormente intervengono le politiche occupazionali della Società. In calo i

<sup>31</sup> 137.983 unità, dato puntuale delle risorse a tempo indeterminato espresse in *FTE* al 31 dicembre 2013.

lavoratori con contratto a termine (-231 *FTE*) ed in aumento di 5 unità il numero dei somministrati impiegati presso la Società. Rientrano nell'organico aziendale anche 1.789 dipendenti non operativi poiché comandati, sospesi o distaccati e 1.782 risorse utilizzate dalla nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta (1.757 *FTE* nel 2012). Il personale aziendale annovera anche 120 unità presenti in Azienda con la formula del *Telelavoro*.

Dal 2008 al 2013 la Società ha realizzato un decremento complessivo dell'organico medio di quasi 12.200 unità (-7,9%) utilizzando le leve gestionali dell'esodo incentivato, degli accordi con gli interlocutori e dello strumento del *part-time*, evitando di compiere atti espulsivi ad elevato impatto sociale. Ciò ha consentito di alleggerire soprattutto l'ambito logistico/postale che ha registrato la fuoriuscita di ca. 11.600 delle complessive 12.200 unità. Inoltre, dati statistici evidenziano a fine 2013 un'età media del personale piuttosto elevata rispetto alle altre aziende italiane (48,1 anni) che la Società cerca di contrastare con l'inserimento di personale più giovane soprattutto in quegli ambiti che richiedono nuove energie per le loro caratteristiche intrinseche, cercando, tuttavia, di contenere quanto più possibile il fenomeno delle sperequazioni territoriali. A tale proposito, le risoluzioni consensuali dal servizio sono state realizzate nelle aree di maggior esubero ed anche i reimpieghi in nuovi settori sono stati disposti in coerenza con le situazioni di organico ed hanno riguardato, soprattutto, gli stabilimenti postali (CMP, Centri prioritari, ecc.).

Oltre 59.800 unità *FTE* sono impiegate nei circa 13.300 uffici postali aperti al pubblico a fine dicembre 2013 facenti capo alla funzione Mercato Privati che cura il *front end* commerciale e le attività di *pre* e *post*/vendita sia per la clientela Privati, sia per la clientela Imprese (PMI e Pubblica amministrazione locale) garantendo il primo livello di assistenza all'erogazione del servizio. Le risorse dedicate al recapito postale contano a fine esercizio 36.888 portalettere, dei quali circa 26.000 sono dotati di palmare e *POS* per consentire operazioni direttamente dal domicilio del cliente. E' stata inoltre potenziata la rete degli specialisti commerciali e ampliato il numero delle sale consulenza specializzate nella vendita di prodotti finanziari ed assicurativi (circa 4.770 a fine 2013). Dopo la riclassificazione degli uffici postali, realizzata nel 2012 dal punto di vista commerciale, nel 2013 è stata messa a punto anche una nuova classificazione della clientela (*Premium, TOP, Large, PP.AA. centrale e locale e Partner Commerciali*) al fine di garantire una maggiore prossimità all'utenza. Relativamente all'ambito gestionale delle risorse impiegate in Azienda, il sistema di valutazione delle prestazioni, rivolto a quadri ed impiegati e in

uso già da diversi esercizi, ha assicurato, nell'anno, opportunità di crescita e diversificazione professionale a circa 87 mila lavoratori.

#### **6.4 Gestione personale dirigente**

Il 31 dicembre 2013 è scaduto il Contratto nazionale di lavoro per il personale dirigente di aziende produttrici di beni e servizi, sottoscritto da *Federmanager* e *Confindustria* il 25 novembre 2009. Del relativo rinnovo si riferirà dopo la stipula del nuovo contratto.

##### **6.4.1 Costo personale dirigente**

Merita attenta considerazione l'andamento del costo del personale dirigente che registra un significativo incremento per il 2013 sia per le competenze fisse (+4,1%) che per le competenze accessorie (+18,4%), comprensive dei compensi incentivanti di cui si è dianzi riferito.

Va anche considerato che Poste, in quanto assimilata alle società quotate, non ha applicato alle retribuzioni dei dirigenti, come già riferito nel precedente referto le disposizioni limitative<sup>32</sup> vigenti per le società a partecipazioni pubblica non quotate<sup>33</sup>.

Il costo del personale dirigente si attesta a complessivi € 150,5 mln, in crescita del 12,3% rispetto al trascorso esercizio. Esso costituisce il 2,5% del complessivo costo del lavoro.

La tabella 6.8 evidenzia il suddetto onere disaggregato secondo le diverse voci di bilancio che lo compongono, posto in raffronto con le medesime dell'esercizio 2012.

<sup>32</sup> Comma 5 ter dell'art. 23/bis del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

<sup>33</sup> Poste è da ritenere società quotata per effetto della norma interpretativa di cui all'art. 34, comma 38, del d. l. 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Tabella 6.8

	2012		2013		Δ% 13/12
	Importi	Num. Medio unità	Importi	Num. Medio unità	
<i>Competenze fisse</i>	68.544.316	577	71.331.134	595	4,1%
<i>Competenze accessorie</i>	25.488.199		30.185.788		18,4%
<b>Salari e Stipendi</b>	<b>94.032.515</b>		<b>101.516.922</b>		<b>8,0%</b>
<i>Contributi</i>	29.836.694		32.056.215		7,4%
<i>TFR</i>	5.166.562		5.173.824		0,1%
<i>Riclassifica IAS</i>	10.465.863		10.741.447		2,6%
<i>Altri costi (recuperi di costo) del pers.</i>	-8.879.829		-2.139.854		ns
<i>Spese per servizi personale</i>	3.449.270		3.208.270		-7,5%
<b>Totale</b>	<b>134.071.075</b>	577	<b>150.556.824</b>	595	<b>12,3%</b>
<i>Costo del lavoro</i>	5.819.275.107		5.915.772.854		1,7%
<i>Δ% su costo del lavoro</i>	2,3%		2,5%		

In aumento dell'8% la voce *Salari e Stipendi* per effetto del maggior numero delle unità medie (+18 FTE) presenti nell'anno e dell'applicazione, nelle *competenze fisse*, dei benefici contrattuali<sup>34</sup> corrisposti ai dirigenti con anzianità di servizio superiore ai sei anni. In crescita anche la *componente accessoria* della retribuzione, per effetto dell'applicazione del sistema premiante in uso presso la Società che contabilizza anche incentivi accantonati nell'esercizio ma erogati in quello successivo. Stabile l'onere per il *TFR* (+0,1%) ed in lieve rialzo la *Riclassifica IAS* (+2,6%) riepilogativa del costo dell'esodo incentivato di 18 dirigenti (€ 5,5 mln), di quello relativo agli amministratori della Società (€ 2,4 mln) e del compenso a 71 collaboratori a progetto in possesso di specifiche professionalità (€ 2,8 mln). Diminuiscono del 7,5% le *Spese per servizi del personale* che si attestano ad € 3,2 mln, contro € 3,4 mln del 2012, per effetto dei risparmi operati su rimborsi spese e indennità di missione. La voce *Altri costi (recuperi di costo) del personale* presenta

<sup>34</sup> Dal 2013 viene incrementata la voce retributiva *Trattamento Minimo Complessivo di Garanzia* e contributiva *Previndai* (Fondo di previdenza complementare per i dirigenti industriali) secondo fasce di reddito ed anzianità in servizio evidenziati nel seguente schema.

Periodo	Trattamento Minimo Complessivo di Garanzia (TMCG)		Previndai (massimale e minimale di contribuzione)	
	fino a 6 anni di anzianità	oltre 6 anni di anzianità	Importo limite	oltre 6 anni di anzianità
	Euro	Euro	Euro	Euro
2010	57.000	72.000		4.000
2012	61.000	76.000	150.000 massimale unico	4.500
2013	63.000	80.000		4.800

il recupero di stime collegate alla incentivazione manageriale, unitamente ad oneri per 14° mensilità, permessi, ecc. che, complessivamente, migliorano il costo del lavoro dirigenziale per € 2,1 mln. Si evidenzia, infine, che il costo dei dirigenti 2013 è comprensivo anche di € 15,7 mln relativi alle retribuzioni dei dirigenti con responsabilità strategiche<sup>35</sup> (€ 14,1 mln nel 2012) ed include l'onere sostenuto per 46 dirigenti postali applicati nella nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta.

#### **6.4.2 Assunzioni e cessazioni**

Ammontano a 595 unità *FTE* i dirigenti aziendali di Poste italiane S.p.A., di cui 71 collaboratori a progetto e 46 dirigenti impiegati nell'ambito Patrimonio destinato BancoPosta. Nel corso del 2013 la Società ha effettuato 17 assunzioni *ex novo* e promosso 19 dipendenti interni al grado dirigenziale. Ammontano, invece, a 26 le cessazioni dal servizio, suddivise in 7 passaggi infragruppo, un dimissionario e 18 risoluzioni consensuali legate all'esodo incentivato. Quest'ultima tipologia ha determinato un costo, secondo il criterio di competenza, pari a € 5,5 mln, in calo del 6,8% rispetto al 2012 (€ 5,9 mln) anche se € 2,9 mln riguardano esodi definiti nel 2013 ma aventi date di cessazione nel successivo esercizio. In ribasso anche il costo medio *pro/capite* di ciascun dimissionario incentivato, attestatosi intorno ai 147 mila euro contro i 335 mila del 2012 (-56,1%).

### **6.5 Gestione personale dipendente**

#### **6.5.1 Relazioni Industriali**

Numerose le tematiche affrontate nel corso del 2013 dal sistema di relazioni industriali della Società. La forte presenza delle rappresentanze sindacali ha favorito il confronto fra le parti pur rendendo difficoltoso l'utilizzo di misure flessibili. E' infatti elevato il tasso di sindacalizzazione tra i dipendenti che si attesta all'84,3%. Uno dei temi di maggior rilievo è stato quello della definizione del nuovo CCNL per i dipendenti di aziende del settore postale, in coerenza con la Direttiva UE2008/6/CE in materia di liberalizzazione del mercato. Il percorso negoziale sul contratto di settore non è stato ancora attivato per ragioni riconducibili a difficoltà di tipo relazionale, interne alle stesse organizzazioni sindacali, ma è stata costituita una nuova associazione di categoria nell'ambito del "Sistema Confindustria", che rappresenterà gli interessi di Poste italiane e delle altre aziende del Gruppo.

Altre trattative relazionali hanno portato alla definizione del già citato accordo in materia di consolidamento del rapporto di lavoro con il personale *CTD*, della

<sup>35</sup> Per dirigenti con responsabilità strategiche si intendono gli Amministratori ed i responsabili di primo livello organizzativo.

riorganizzazione dei servizi postali, dei permessi sindacali<sup>36</sup> e di adeguamento del Fondo di Solidarietà<sup>37</sup> per il personale del comparto postale. Inoltre, le intese sindacali concluse in materia di mobilità territoriale hanno reso possibile il completamento dei trasferimenti, nelle provincie di interesse, di oltre 1.600 unità.

Al 31 dicembre 2013 sono circa 94.400 (circa 93.500 nel 2012) gli aderenti a *Fondoposte*, il Fondo di previdenza complementare del Gruppo Poste italiane che registra un patrimonio complessivo di 1,25 miliardi di euro. Ammontano ad oltre € 205 mln i contributi versati nell'anno, mentre risultano erogate più di 1.700 prestazioni a seguito di pensionamento, riscatto o trasferimento, per un totale di circa € 23,7 mln.

### **6.5.2 Assunzioni e cessazioni**

Prosegue anche nel 2013 la diminuzione del numero dei nuovi ingressi in Azienda. Ammontano a 2.198 *FTE* le assunzioni effettuate nell'anno (2.639 *FTE* nel 2012), di cui 913 derivanti da riammissioni in servizio dei *CTD* (1.385 nel 2012). I contratti a tempo determinato, della durata di 2 e/o 3 mesi, sono stati 8.149 e corrispondono all'utilizzo di 1.506 *FTE*. La Società attua da diversi esercizi percorsi di sviluppo interno<sup>38</sup> delle professionalità di cui dispone, che consentono la ricollocazione delle risorse, in coerenza con le competenze ed attitudini possedute oltre che con i fabbisogni aziendali, e riserva le assunzioni di personale esterno alle sole qualifiche difficilmente reperibili nell'ambito del Gruppo.

<sup>36</sup> L'Accordo del 12 aprile 2013 ha previsto la riduzione del monte ore di permessi riconosciuto a ciascuna organizzazione sindacale di circa il 9% rispetto al 2012 (si passa da 780.000 a 711.000 ore) e ne ha svincolato la determinazione dal numero delle deleghe sindacali, cioè dal numero dei lavoratori iscritti, come era invece previsto nel preesistente accordo.

<sup>37</sup> In relazione alla gestione delle politiche occupazionali, nel giugno 2013 Poste italiane ha sottoscritto un Accordo con le OO.SS. in tema di Fondo di Solidarietà per adeguare la disciplina del *Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale di Poste italiane S.p.A.* alle disposizioni legislative introdotte dalla L. 92/2012 (*Riforma del Lavoro*) ed estendere l'ambito di applicazione del *Fondo* alle altre Società del Gruppo. L'adeguamento in parola si è reso necessario poiché il *Fondo*, istituito presso l'INPS con il CCNL del 2001 e modificato nel regolamento di attuazione dal D.M. 178/2005, era "dormiente" essendo stato sospeso il contributo ordinario di finanziamento fino alla fine del 2013. Necessitava pertanto l'emanazione di un decreto di adeguamento (emesso nel gennaio 2014 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali) alle nuove disposizioni per evitare che le risorse accantonate nelle casse del *Fondo* confluissero in quelle dei fondi residuali dell'INPS. Il decreto in parola ha mantenuto gli stessi ambiti di applicazione: quello ordinario per la formazione e riqualificazione del personale e quello straordinario per la solidarietà e per il sostegno del reddito e dell'occupazione, da attivare, quest'ultimo, previa intesa tra le parti ed in caso di eccedenze ed esuberi che si dovessero verificare in qualsiasi azienda del Gruppo in considerazione del fatto che Poste italiane non accede al sistema generale di ammortizzatori sociali.

<sup>38</sup> La gestione di ricollocazione delle risorse avviene con il *Job Posting*, che consiste nella pubblicazione (attraverso la Intranet e le bacheche aziendali) di un annuncio di ricerca rivolto a dipendenti che possono presentare la propria candidatura, accedendo ai previsti iter selettivi. Il *Job Posting* si è rivelato particolarmente efficace nella gestione del rafforzamento del *front end* commerciale. Ulteriore strumento di ricerca di professionalità tra il personale interno è il percorso di *Valorizzazione dei laureati in servizio*, per rispondere ai fabbisogni aziendali emergenti.

A far data dal febbraio 2014, un Accordo con le OO.SS. ha programmato assunzioni a tempo determinato, nel limite massimo di 596 unità, tra quei lavoratori rimasti privi di occupazione, ovvero destinatari di ammortizzatori sociali, per effetto dei processi di internalizzazione totale o parziale delle attività di recapito riferibili a Poste italiane.

Cessano invece dal servizio 3.635 dipendenti *FTE* dei quali 3.005, pari all'82,6% del totale, appartenenti alle tipologie dell'*esodo incentivato* (1.805 *FTE*) e delle *risoluzioni consensuali* (1.200 *FTE*), in attuazione dei piani aziendali delle fuoriuscite programmate, che hanno determinato un onere pari a € 47,3 mln, in ribasso del 76,6% rispetto al 2012 (€ 202 mln). Le recenti disposizioni normative<sup>39</sup> sulla riforma previdenziale hanno, di fatto, impedito di maturare il requisito pensionistico a circa il 60/70% della base esodabile aziendale pari, secondo una stima espressa dalla Società, a circa 11.000 risorse per il periodo 2013/2016. Degli oltre 16.300 pre/pensionamenti verificatisi nel triennio 2009/2011, circa 6.000 sono impattati nella tematica degli esodati non tutelati con uno slittamento nella maturazione dei requisiti di circa 40 mesi e circa 1.380 risorse attendono ancora di poter beneficiare del diritto a pensione.

### **6.5.3 Infortuni e malattie**

In materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro<sup>40</sup>, nel corso del 2013 sono stati registrati 8.275 casi di infortunio, di cui 3 mortali, con una diminuzione pari a 140 eventi (-1,66%) rispetto al 2012. Il positivo andamento è stato confermato anche dall'indice di frequenza infortunistica che, in considerazione della lieve riduzione del numero dei dipendenti e delle ore lavorate, ha registrato un abbattimento dell'1,3%. È aumentato, invece, il numero complessivo delle giornate di assenza per infortunio (272.793 contro le 269.804 del 2012) e, conseguentemente, il relativo indice<sup>41</sup> di gravità degli episodi che rileva un incremento dell'1,45% con un valore medio stimato in circa 33 giorni *pro/capite* di assenza nell'anno. La stima del *costo improduttivo teorico* si attesta a € 35,9 mln (€ 34,7 mln nel 2012), di cui circa € 11,5 mln non coperti dall'ente assicuratore (INAIL). Secondo i calcoli effettuati dalla Società, ulteriori € 58 mln appartengono

<sup>39</sup> D.L. 216/2011 convertito nella L. 14/2012, D.L. 95/2012 convertito nella L. 135/2012, L. 228/2012 (legge di Stabilità 2013).

<sup>40</sup> Poste italiane applica il modello di gestione *Salute e sicurezza sul Lavoro OHSAS 18001* e *ISO 14001* conformi alla normativa europea. Il servizio di prevenzione e protezione è demandato a 33 Datori di Lavoro presenti nella Società.

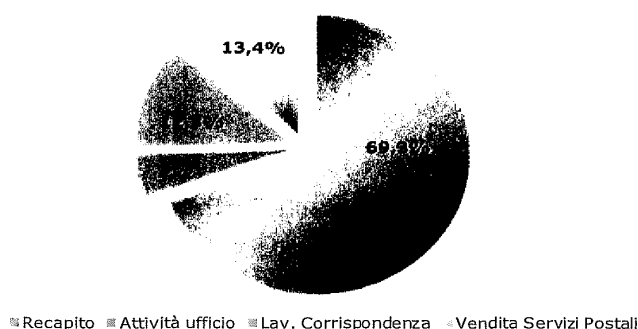
<sup>41</sup> La metodologia di rilevazione degli infortuni e dei relativi indicatori statistici in uso presso Poste italiane è quella adottata da EUROSTAT (Ufficio di Statistica dell'UE).

alla categoria dei cosiddetti *costi indiretti* (riepilogativi di oneri per straordinari e movimentazione dell'organico disposti a copertura delle assenze in questione).

La maggior parte degli infortuni aziendali è stato riscontrato nei processi di lavorazione della funzione Servizi Postali (circa l'84%). Un'ulteriore classificazione (figura 6.2), consente di illustrare le percentuali di infortuni occorsi per macro attività lavorativa.

**Figura 6.2**

*Infortuni per attività lavorativa - anno 2013*



Permane, anche nel 2013, la maggiore concentrazione degli eventi nell'area di lavorazione del recapito (69,3% del fenomeno), notoriamente esposta ai rischi di circolazione stradale, con un aumento dell'incidenza degli infortuni direttamente connessi all'utilizzo dei motomezzi aziendali, che costituiscono il 39% circa di tutte le cause di infortunio verificatesi nel corso del 2013 (38% nel 2012). Seguono le cadute durante il percorso a piedi, sia in strada pubblica e/o privata che in ambienti interni di lavoro. Nella lavorazione della corrispondenza, i maggiori episodi di infortunio sono riconducibili allo schiacciamento/contusione con attrezzature ed alla movimentazione dei carichi mentre in relazione alla vendita dei servizi postali e retrospertelleria, il fenomeno più rappresentativo è legato alla rapina, che passa dai 463 casi del 2012 ai 496 del 2013.

Relativamente alle assenze per malattia, le iniziative gestionali adottate dalla Società (conteggio delle giornate di "non assenza" nell'erogazione del sistema premiante e formazione specifica dei responsabili di funzione) hanno favorito, negli anni, una riduzione costante e graduale del fenomeno consentendo di passare dalle 17 giornate pro/capite annue di assenza del 2004 alle 9,7 del 2012, valore vicino alla soglia ritenuta fisiologica dalla Società, in considerazione dell'elevata età media dell'organico e della tipologia di attività svolta. Nel 2013 i giorni pro/capite di

malattia sono stati pari a 10,2, con un aumento del 5,3% (+0,5 giornate a *FTE*). Conseguentemente, ne è derivato l'incremento del numero annuo delle persone assenti, calcolato in 72.081 *FTE* (68.484 del 2012) e del relativo *costo improduttivo teorico*, stimato in circa € 206 mln (+10,7% rispetto a € 186 mln del 2012). Le 10,2 giornate di assenza hanno rappresentato una perdita di unità lavorative di circa 5.450 *FTE* annue e fanno attestare il relativo tasso di assenteismo al 3,3% (3,1% nel 2012). Per quanto attiene le assenze connesse ai benefici della L. 104/92<sup>42</sup> le giornate di lavoro perse nell'anno sono state 5,1 *pro/capite* (5,2 nel 2012) relativi a circa 2.700 *FTE*.

Infine, in materia di sorveglianza sanitaria esercitata su tutto il territorio nazionale, Poste italiane ha effettuato 27.600 *visite mediche/accertamenti* in attinenza ai protocolli sanitari vigenti.

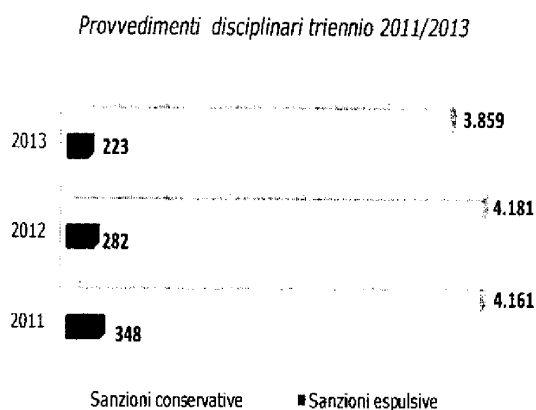
#### **6.5.4 Provvedimenti disciplinari**

Il sistema disciplinare aziendale si basa sul rispetto delle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori, delle norme contenute nel vigente CCNL ed è stato recepito nel Modello organizzativo 231 adottato dalla Società. L'attivazione dell'azione disciplinare e l'applicazione delle sanzioni, qualora vi siano le condizioni, prescindono dall'esito di un eventuale procedimento penale poiché la condotta imposta dal suddetto Modello è assunta dalla Società in piena autonomia, indipendentemente dalle conseguenze penalistiche che eventuali negligenze potrebbero determinare. La Società evidenzia che la maggior parte dei provvedimenti disciplinari adottati sono oggetto d'impugnativa da parte del lavoratore. Ammontano a 223 *sanzioni espulsive* ed a 3.859 *sanzioni conservative* i provvedimenti disciplinari adottati nei confronti di dipendenti postali nel corso del 2013. La figura 6.3 evidenzia l'andamento del fenomeno dell'ultimo triennio.

---

<sup>42</sup> Assenze per permessi L. 104/92: 3 giorni al mese, anche fruibili a ore per chi sfrutta il beneficio per sé stesso e, per congedo straordinario Handicap grave, fino al massimo di 2 anni continuativi nel corso dell'intera vita lavorativa.

Figura 6.3



Le principali infrazioni che hanno portato al licenziamento del lavoratore riguardano l'assenza ingiustificata superiore a 60 giorni che assorbe oltre il 43% dell'intero fenomeno e si realizza, in massima parte, nella categoria dei CTD per la mancata presentazione a riprendere servizio dopo una sentenza favorevole al

ricorrente. A seguire le tipologie dei *procedimenti e/o sentenze penali, irregolare negoziazione dei titoli con appropriazione indebita e violazione degli obblighi di servizio*. Nell'ambito, invece, delle *sanzioni conservative* la motivazione *assenza a visita fiscale* è quella maggiormente rilevata, a conferma dell'attenzione che la Società da diversi anni riserva all'assenteismo. Seguono le tipologie dell'*irregolarità di sportelleria, del comportamento scorretto/negligenza e disservizi in tema di recapito*. Modesto l'importo del credito recuperato a fronte della posizione debitoria dei dipendenti sanzionati che ammonta a € 4,5 mln (€ 3,6 mln nel 2012) ed è relativo alla definizione di 519 pratiche. Le azioni di recupero intraprese sono pari a 1.120 (1.053 nel 2012). Particolare attenzione, infine, viene posta dalla Società su ulteriori aree di rischio/reato aventi finalità di riciclaggio, terrorismo e trattamento illecito dei dati informatici provenienti da possibili presenze di dipendenti aderenti a organizzazioni di stampo terroristico/eversivo.

### 6.6 Contenzioso del lavoro

Ammonta a 1.209 il numero delle controversie in materia di lavoro insorte nel 2013 (1.663 nel 2012) relative agli istituti contrattuali tipici della gestione del personale (mansioni superiori, pagamenti indennità, licenziamenti, ecc.) che viene ritenuto fisiologico dalla Società in quanto attestatosi al di sotto dell'1% dell'organico stabile. Pertanto, in questa sede ci si sofferma esclusivamente sul contenzioso di lavoro aperto, da diversi esercizi, con la categoria dei CTD. Dopo bilanci aziendali fortemente appesantiti dalle dinamiche giudiziarie sviluppatasi sulla

questione, nel 2013 il fenomeno risulta normalizzato in virtù di un triplice ambito di intervento normativo/legislativo, gestionale e sindacale. Risolutivo si è rivelato, come già accennato nel precedente referto, il disposto dell'art. 32 della L. 183/2010 (c.d. "Collegato Lavoro") e le successive conferme giurisprudenziali<sup>43</sup> così come la sottoscrizione di contratti a tempo determinato con causali più solide per i quali, in caso di impugnativa, non sarà necessario produrre la prova della motivazione specifica di ogni singola assunzione. Sul versante gestionale l'adozione di meccanismi flessibili di riammissione in servizio, non solo nelle aree geografiche in cui il lavoratore era stato applicato, ma anche tra quelle con maggior fabbisogno di organico, hanno consentito una migliore ricollocazione delle risorse. Anche gli accordi sindacali hanno favorito, in un'ottica transattiva, il consolidamento, negli anni, di oltre 27.000 risorse ed il recupero di circa un miliardo di euro. Con l'ultimo accordo del marzo 2013 sono state sottoscritte 1.058 conciliazioni (su 1.082 potenziali) e recuperati € 1,5 mln.

Nel 2013 il fenomeno presenta, anche se in calo di oltre il 75% rispetto al 2012, l'attivazione di 856 nuovi procedimenti. I giudizi pendenti in appello risultano essere 1.982, di cui 1.631 dopo un esito di primo grado favorevole alla Società e circa 5.600 risultano essere stati conclusi in Cassazione. Le cause complessive ancora pendenti sono, invece, circa 20.280. Tra queste, sono comprese 5.070 posizioni conciliate in sede protetta per le quali la Società è ancora in attesa del relativo provvedimento di formalizzazione. Ai fini della valorizzazione del *Fondo vertenze con il personale*, il tasso di soccombenza in giudizio si attesta, per tutti gli esiti del 2013, al 30% (35% nel 2012) a prescindere dall'anno dell'avvenuta notifica.

La figura 6.4 evidenzia come gli effetti gestionali ed economici negativi derivanti da sentenze sfavorevoli siano stati gradualmente ridimensionati. Dall'andamento del quinquennio 2009/2013, si rimarca il calo del numero dei ricorsi promossi in primo grado di giudizio ed in secondo, dopo un primo esito favorevole a Poste italiane e la diminuzione del costo medio di ciascuna vertenza, che passa da 74.260 euro del 2010 ai 20.000 del 2013.

---

<sup>43</sup> La L. 183/2010 ha introdotto limiti temporali e fissato un tetto massimo ai risarcimenti rivendicati dai lavoratori *CTD*. Un'ultima sentenza della Corte Costituzionale (n. 155 del 21 maggio 2014) ha giudicato pienamente legittima la norma che fissa un termine di decadenza per l'impugnativa dei contratti a termine. Anche la Terza Sezione della Corte di Giustizia Europea, a cui ha fatto ricorso il Tribunale di Napoli avverso l'art. 32 della citata L. 183, si è pronunciata, in data 12 dicembre 2013, in senso favorevole alla Società dichiarando che il medesimo articolo non contrasta con le norme europee e non viola il principio di non discriminazione tra lavoratori.