

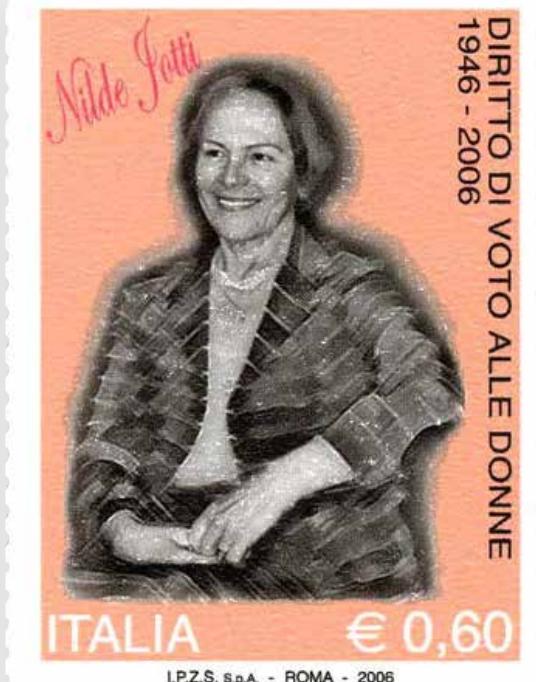
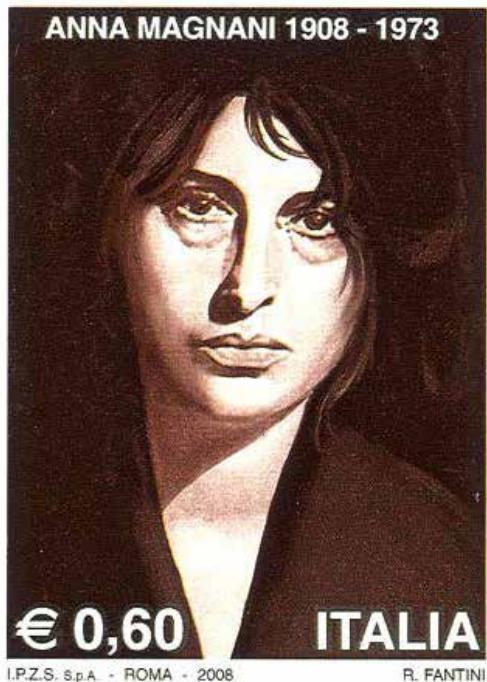
# Poste news

n° 22  
2020

Mettiti alla prova  
con il nostro  
torneo

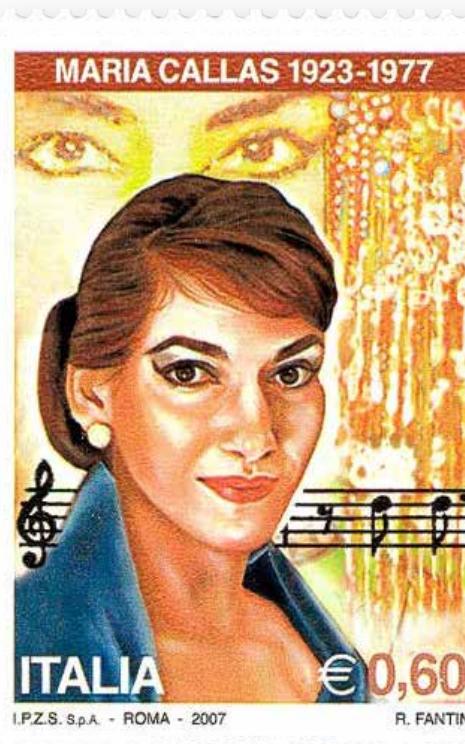
Il campionato di  
**PosteQuiz**

100 domande in 10 numeri:  
partecipa al grande gioco  
di Postenews sulla storia  
di Poste Italiane



## SIAMO DA SEMPRE DALLA PARTE DELLE DONNE

Nella storia dei francobolli di Poste Italiane ci sono le protagoniste femminili di 150 anni del nostro Paese



INTERVISTA AL CARDINAL PAROLIN  
«Da Poste un servizio prezioso per la comunità»

Parla in esclusiva il segretario di Stato del Papa:  
«Dalla corrispondenza un aiuto insostituibile»



VISTI DA FUORI  
Il ruolo di Poste  
in un futuro senza moneta

Crescono i pagamenti digitali  
la leadership in Italia è di Poste

SANDRO VERONESI  
«Un omaggio alle lettere  
nel mio ultimo romanzo»

Lo scrittore: «Vi racconto  
lo scambio epistolare ne "Il colibrì"»



### EVENTI

Nuovi traguardi e un pieno di premi per gli Uffici Postali



### REPORTAGE

Poste, una certezza tra le difficoltà di Taranto



### INIZIATIVA

Le immagini indimenticabili dei nostri giorni felici



### INVIATO SPECIALE

Con Poste le consegne impossibili diventano valori



# come eravamo

IN COLLABORAZIONE CON L'ARCHIVIO STORICO DI POSTE ITALIANE



**Anni Quaranta, Roma. Una centrale pneumogeneratrice con gruppi motocompressori a pistoni in un impianto di Posta Pneumatica.** Dalle due centrali di San Silvestro e via Marsala i tubi di posta pneumatica si estendono per una rete di 65 km collegando le principali zone della città. La corrispondenza prelevata dai fattorini viene consegnata all'ufficio di smistamento dove è suddivisa in pacchetti corrispondenti alle linee in esercizio. I dispacci, sistemati negli appositi bossoli e grazie all'aria spinta nelle tubazioni dal gruppo generatore, iniziano il loro viaggio. La velocità è considerevole: 45 km orari.

## 1961, Bologna. Un addetto al lavoro nell'impianto automatico di smistamento dei pacchi nell'edificio Poste-Ferrovia.

Nell'esercizio 1960-1961 si intensifica l'impegno dell'Amministrazione PT per garantire efficienza e funzionalità nella movimentazione dei pacchi che hanno ormai raggiunto il ragguardevole numero di 32.722.363. Gli interventi previsti sono molto articolati e vanno dalla costruzione e sistemazione di nuovi uffici di ferrovia e di locali destinati ai servizi di movimento all'installazione di nuovi impianti automatizzati per lo smistamento dei pacchi fino all'addestramento del personale movimentista, curato da apposite scuole professionali.



## 1961, Roma. Servizio di Posta Celere su tram.

Lo scatto ritrae la vettura 2099 in servizio sulla Circolare interna detta anche "Nera" dal colore dell'insegna. La corrispondenza imbucata lungo il percorso del tram nell'apposita cassetta, viene prelevata ad ogni passaggio alla stazione Termini e lavorata immediatamente. Il servizio, un'evoluzione di precedenti esperienze d'inizio secolo, è introdotto all'inizio degli anni '50 su linee tranviarie (ma anche di filobus e autobus) in transito dalle stazioni ferroviarie di Napoli, Milano, Torino e Roma. Analogi servizi sono attivati su linee di autobus a Trento, Reggio Calabria, Catania, Bari e Palermo.



## Anni Trenta, Venezia. Motoscafo realizzato per le Regie Poste dal cantiere navale Celeste Soccol.

La raccolta della posta nelle cassette disseminate nel centro storico della città lagunare è condizionata dalla scarsa navigabilità dei canali più angusti e con minor fondale, in particolare con la bassa marea. Celeste Soccol risolve il problema, progettando per le Regie Poste un'imbarcazione ad hoc, dotata di un'innovativa carena.



# sommario

INVIALE VOSTRE STORIE E PROPOSTE A [REDAZIONEPOSTENEWS@POSTEITALIANE.IT](mailto:REDAZIONEPOSTENEWS@POSTEITALIANE.IT)

## storia di copertina

I francobolli e le donne che cambiarono l'Italia p. 4-5

## storia di copertina

Dietro le quinte dei francobolli p. 6-7

## visti da fuori

Il ruolo di Poste nel futuro cashless p. 8-9

## eventi e premiazioni

I nuovi traguardi degli Uffici Postali p. 10-11

## speciale noi

I nostri colleghi in Calabria p. 12-15

## l'inviato speciale

Nel magazzino dei Valori Ritrovati p. 16-17



## il nostro business

Poste Vita, leader nella protezione p. 18-19

## reportage di frontiera

Poste è un baluardo tra i problemi di Taranto p. 20-21

## presente e futuro

La formazione come motore di cambiamento p. 22

## il nostro torneo

Mettiti alla prova con PosteQuiz p. 23

## giorni felici

I nostri ricordi più belli in una fotografia p. 24

## io di poste

Le nostre persone si raccontano p. 25

## l'azienda per noi

La funzionalità "Ferie" sull'App NoidiPoste p. 26

## incontri e confronti

Veronesi e "Il colibrì": «Un tributo alle lettere» p. 27

## SE NON RICEVI POSTENEWS

Verifica che il tuo indirizzo sia inserito correttamente nella board aziendale. Per cambi di indirizzo la procedura è la seguente: entra sulla intranet aziendale e segui questo percorso

- La tua board
- Gestisci la tua board
- In evidenza per te
- Self Service richieste amministrative
- Modifica dati personali
- Indirizzi



MISTO  
Carta da fonti gestite in maniera responsabile  
FSC® C002683

CHIUSO IN REDAZIONE  
IL 5 FEBBRAIO 2020

# riconoscimenti

## Poste sempre più leader negli indici mondiali di sostenibilità

**D**opo l'accesso nell'indice Dow Jones (DJSI), sono arrivati nuovi riconoscimenti a livello internazionale sulla sostenibilità di Poste Italiane. Il Gruppo è infatti entrato negli indici Euronext Vigeo-Eiris World 120 e FTSE4GOOD. Il primo seleziona due volte l'anno le 120 società quotate col livello più alto di capitale flottante in Europa, Nord America e Asia-Pacifico analizzando le più avanzate prestazioni in ambito ESG. Poste è stata inclusa anche negli indici regionali Euronext Vigeo Eurozone 120 e Europe 120: è la prima volta che Poste viene inclusa nel prestigioso indice internazionale. L'indice FTSE4Good valuta invece la performance delle aziende che sono globalmente riconosciute per gli alti standard di responsabilità sociale. Anche in questo caso è la prima volta che Poste Italiane viene inclusa nell'indice. «L'ingresso nelle più autorevoli classifiche di sostenibilità Euronext Vigeo Eiris e FTSE4GOOD - ha osservato l'Amministratore Delegato Matteo Del Fante - premia i traguardi raggiunti nelle prestazioni ambientali, sociali e di governance dalla più grande realtà logistica, assicurativa e finanziaria del Paese. Tale risultato conferma la presenza di una chiara strategia sulle tematiche ESG e di impegni concreti che sono parte integrante degli obiettivi strategici definiti nel Piano "Deliver 2022"». «Questo triplo riconoscimento da parte di Vigeo Eiris e l'ingresso nel FTSE4GOOD - ha osservato Giuseppe Lasco, Vice Direttore Generale e Responsabile Corporate Affairs di Poste Italiane - costituisce un'ulteriore conferma della capacità di Poste Italiane di accompagnare le performance economiche con best practice in tema di governance e risultati eccellenti sul piano ambientale e sociale, con particolare riferimento alla gestione delle proprie persone e al sostegno ai territori. L'inclusione, inoltre, rappresenta uno stimolo a proseguire verso il raggiungimento di obiettivi comuni e su valori condivisi con i nostri stakeholder, al fine di crescere responsabilmente insieme e affrontare nuove sfide di sviluppo sostenibile».

Pietro Parolin  
è un cardinale:  
dal 15 ottobre 2013  
è segretario di Stato  
della Santa Sede

## L'intervista del mese

Il segretario di Stato Vaticano parla in esclusiva con Postenews

# «Per la comunità Poste è un aiuto insostituibile»

Le parole del cardinale: «Oggi, con la tecnologia che svolge una funzione sempre più ampia, il servizio postale riveste un ruolo importante e rende la comunicazione più personale»



di CARLO DI CICCO

Giornalista vaticanista e scrittore, è stato vice direttore dell'«Osservatore Romano» sino al 2014. Ha pubblicato diversi libri, tra i quali «Ratzinger. Benedetto XVI e le conseguenze dell'amore»

Spicca per la capacità di empatia e per la curiosità il cardinale Pietro Parolin, Segretario di Stato della Santa Sede e primo collaboratore di Papa Francesco. Il porporato ha appreso fin da ragazzo la curiosità e l'allenamento a restare aperti al futuro grazie anche al servizio postale. Ha conservato vivo, infatti, il ricordo dell'attesa che il postino bussasse come un amico alla sua casa per recapitare una lettera. Ha vivo anche il contributo unico dato dalle Poste all'Unità d'Italia mettendo in rete milioni di persone, adottando con tempestività mezzi di comunicazione sempre più evoluti e celere. Esse restano una via insostituibile per formare una solida esperienza di cittadinanza comune basata sulla cultura del servizio quotidiano senza escludere nessuno. Le Poste rendono visibile alla gente il volto amico e la vicinanza concreta dello Stato con un servizio sempre più snello e meno burocratico. Per questi e altri motivi il cardinale Parolin ha concesso volentieri a Postenews questa intervista esclusiva, trovando d'interesse i percorsi storici e umani che un servizio pubblico tanto rilevante rende possibili.

### Quale esperienza ha avuto nella sua vita del servizio postale?

«Ricordo, soprattutto, il periodo del Seminario, negli anni '70, quando aspettavo con ansia qualche lettera da casa. L'esperienza si è ripetuta durante il mio servizio all'estero, a partire dalla metà degli anni '80. Era sempre una gioia, tra la tanta corrispondenza ufficiale che giungeva alla Nunziatura, trovare lettere di familiari e amici, o anche solo una cartolina di saluti. In quegli anni, i mezzi di comunicazione non erano ancora così sviluppati e perfezionati come lo sono oggi, per cui il postino era un personaggio amico e atteso. E lo rimane anche oggi, nonostante i grandi cambiamenti intervenuti nel frattempo».

### Poste italiane e Poste vaticane: è possibile secondo lei fare un confronto tra le due realtà?

«Se guardiamo ai numeri della corrispondenza gestita e dei servizi offerti tra Poste Vaticane e Poste Italiane il confronto è difficile. Diventa più facile considerando il ruolo che entrambe svolgono, che è quello di mettere in comunicazione le persone. Per cui, ripeto, le profonde trasformazioni degli ultimi decenni non hanno reso inutile la loro funzione; anzi, la missione che hanno le Poste Vaticane quale strumento di collegamento del Papa e degli organismi vaticani con il mondo è insostituibile».

### In che modo le Poste Italiane sono un servizio alla persona?

«Si deve di certo parlare di servizio, più che di burocrazia. Non esiste una realtà postale senza burocrazia, questo è evidente, ma la sua natura e il suo scopo travalicano gli ingranaggi complicati della burocrazia, spesso impersonali e anonimi, e si proiettano verso la comunicazione interpersonale. È quest'ultima alla base del servizio postale e ne costituisce la finalità».

### Lei, allo stesso modo di Papa Francesco, è molto sensibile al mondo delle relazioni tra le persone. La corrispondenza interpersonale più di quella commerciale è ancora importante in un mondo sempre più informatico e tecnologico?

«Penso a quanti passi in avanti ha fatto il servizio postale nel corso dei secoli. Da una comunicazione esclusivamente legata alla trasmissione di ordini e messaggi come quella degli antichi imperi, passando per il Rinascimento, la rivoluzione industriale, la nascita del primo francobollo, il famoso Penny Black nel 1840, alla nascita dell'Unione Postale Universale nel 1897, fino all'età moderna. Credo vi sia stata un'evoluzione nella continuità che ha permesso di sviluppare sempre meglio il servizio postale e renderlo efficiente e tempestivo. Nella nostra società in cui la tecnologia svolge una funzione sempre più ampia, permettendo una celerità nello scambio di informazioni e di contenuti a grande distanza che non ha eguali nella storia, credo che il servizio postale possa rivestire un ruolo ancora importante. Senza dubbio, esso rende la comunicazione più personale. Ricevere una lettera firmata di proprio pugno non è la stessa cosa che ricevere una email. La lettera inviata per posta conserva ancora un valore importante rispetto al messaggio

invia per posta elettronica».

### Il servizio postale ha un futuro in un mondo sempre più informatizzato che riduce la presenza del fattore umano?

«Non si potrà mai sostituire del tutto il fattore umano. Esso è indispensabile e riveste un ruolo centrale. Penso a un progresso nello sviluppo del servizio postale, un'evoluzione nella tradizione. Si potrebbe far risalire la nascita simbolica dei messaggi email alle misive che si scambiavano i vari monasteri in Europa nel Medioevo. Infatti, le risposte venivano cucite in calce alla missiva originale, conservando i testi precedenti. Vi applicavano una pergamena arrotolata e infilata in un contenitore che veniva poi inviata a un altro monastero. Conservando lo stesso messaggio di partenza».

### Le Poste hanno accelerato il processo unitario dell'Italia?

«Con il passaggio da una entità territoriale frammentata in diversi Stati, l'Italia unita ha favorito lo sviluppo di un servizio postale più efficiente e celere. Nello stesso tempo, le Poste hanno permesso di accelerare il processo di unificazione del Paese, riducendo le distanze e promuovendo le comunicazioni».

### Nel mondo della comunicazione le Poste conservano una loro peculiarità di servizio?

«Sebbene il mondo dell'informazione sia variegato e in continuo cambiamento, le Poste conservano una loro particolarità che i secoli non hanno smarrito. Anzi, il loro ruolo troverà nuovi spazi. Sarà questa una sfida a cui il servizio postale è tenuto a confrontarsi nel prossimo futuro».



### Due questioni centrali quali sono oggi l'invecchiamento della popolazione e il degrado ambientale richiedono anche alle Poste un adattamento per restare un servizio alla persona?

«La tutela della casa comune sollecita l'umanità a trovare nuove soluzioni. Nell'accogliere l'invito di Papa Francesco contenuto nell'enciclica "Laudato si'", si debbono cercare nuove vie più efficaci e più attente alla salvaguardia del creato. Anche le Poste possono individuare le forme attuative più indicate per giungere all'obiettivo di favorire il rispetto e la tutela della persona e dell'ambiente».

### Può avere un senso nell'ambito del servizio al cittadino considerare anche l'aspetto religioso della vita?

«Il sacro accompagna tutta la storia dell'uomo dai suoi albori fino a oggi. L'aspetto religioso è, quindi, dimensione fondamentale nella vita dell'umanità. Anche il servizio postale dovrebbe considerare questa realtà che caratterizza le nostre società».

## L'EDITORIALE

# La nostra attenzione per le donne dai francobolli alla vita lavorativa

**U**n dato, in particolare, testimonia l'attenzione di Poste Italiane verso le pari opportunità. È un numero che più volte è apparso sulle pagine di questo giornale e che, poco più di un mese fa, è valso alla nostra Azienda un riconoscimento per aver raggiunto un punteggio tra i più elevati per quanto riguarda l'indice di diversità di genere (Gender diversity index, Gdi) nell'elenco dei maggiori Gruppi del listino Stoxx Europe 600. La presenza femminile in Poste è infatti pari al 55% della forza lavoro complessiva e il 59% degli oltre 12.800 Uffici Postali è affidato alla guida di una donna. Nel mese di marzo, ci è sembrato quindi doveroso dedicare la nostra copertina alle donne, cogliendo un aspetto unico del nostro lavoro, quello filatelico. Tramite i francobolli nella storia, abbiamo tratteggiato il cam-

biamento del ruolo della donna, ne abbiamo seguito il percorso dell'emancipazione, nella vita politica come in quella pubblica, fino alle esperienze artistiche. Un tributo che non è solo rivolto alle donne; è anche un omaggio all'arte filatelica, che esaminiamo ancora meglio con l'intervista a un nostro collega, autore di numerosi bozzetti che si sono poi trasformati in celebri francobolli. Nelle altre pagine di questo numero, trovate un corposo approfondimento sul cashless, il viaggio di Luca Telesio nel magazzino dei Valori Ritrovati, l'intervista a Sandro Veronesi e i tanti servizi dedicati alle nostre persone con molte novità: il racconto in prima persona dei nostri colleghi in "Io di Poste", la rubrica fotografica Giorni Felici e "Il Campionato di PosteQuiz", una coinvolgente iniziativa che ci accompagnerà fino al 2021. (Giuseppe Caporale)

# storia di copertina

I valori bollati dedicati alle figure femminili che hanno lasciato il segno nella nostra storia

# Attraverso i francobolli celebriamo le donne d'Italia capaci di cambiare il mondo

Dall'eredità planetaria  
di Maria Montessori al volto  
immortale di Anna Magnani,  
passando per il Nobel  
a Grazia Deledda  
e a Nilde Iotti, prima donna  
presidente della Camera:  
la produzione filatelica  
ha esaltato le icone  
dell'emancipazione  
e i loro successi in campo  
culturale, sociale e artistico



di VALERIO DE FILIPPIS

Scrittore, editor, autore e sceneggiatore in tv. Ha scritto con Maurizio Costanzo il libro "Il tritolo e le rose" e con Carla Cantone "L'amore che mi ha catturato la vita". È stato autore radiofonico per Radio Kiss Kiss

**11 dicembre 1958**  
Centenario della nascita di Eleonora Duse

**31 agosto 1970**  
Centenario della nascita di Maria Montessori

**28 settembre 1971**  
Centenario della nascita di Grazia Deledda

**29 aprile 1996**  
Carina Negroni è stata una delle prime donne aviatrici

**29 aprile 1996**  
Adelaide Ristori è stata l'attrice italiana più famosa e influente dell'Ottocento

**1 giugno 2006**  
Nilde Iotti, 60° anniversario del diritto di voto alle donne

**18 ottobre 2007**  
Maria Callas tra i personaggi celebri dello spettacolo

È vero che la parola "francobollo" è maschile, tuttavia la "timbratura" è femminile, come pure la "lettera", la "missiva" e la "cartolina". Come - va da sé - la parola "Posta": tutto il vocabolario del servizio della nostra comunicazione è donna e preferisce il Lei; il che suggerisce un percorso da seguire, quello dell'emancipazione femminile attraverso le rappresentazioni iconografiche dei cosiddetti valori bollati. A cominciare da quello dedicato a Eleonora Duse per il centenario della nascita (emesso nel 1958), la Musa per eccellenza del Vate D'Annunzio, l'immaginifico poeta che ormai stancamente si studia solo a scuola come pura presenza antologica, quando invece è stato un "big" assoluto, diremmo usando termini sanremesi, e non solo della cultura e della letteratura, della storia del nostro Paese. Storia nella quale vogliamo immettere un semplice dato: il suffragio universale, cioè il voto politico esteso alle donne, è del 1945. Quindi, fatti due conti, morendo nel 1924, la Musa di quel funambolo della penna e dell'amore non raggiunse mai le urne. A raccontarlo oggi sembra assurdo, ma tant'è stato, tanti anni sono occorsi prima di ottenere un diritto che adesso diamo per scontato.

## La voce di Mimì

Abbiamo citato Sanremo poco fa, e non a caso: anche Mimì, la piccola donna, è finita su

un francobollo nel 2018. Mia Martini, sorella di, compagna di, voce straziata e sublime, inno alla disperazione e alla gioia (che poi spesso sono la stessa cosa), viaggiava dunque sulle buste della nostra corrispondenza, ricordandoci che "non finisce mica il cielo..." anche quando quel cielo è stato raggiunto dalla stessa Mimì (Francesco De Gregori l'ha fotografata con un'immagine indimenticabile: "Come Mimì che cammina per mano alla figlia/Chissà dove va"). Chissà dove andrà.

## Conquiste sociali

Passando dal palco di Sanremo allo scranno più alto di Montecitorio, come passando dalla poesia alla prosa senza una gerarchia volutamente valoriale, e proprio per celebrare i 60 anni del diritto di voto alle donne, Poste Italiane distribuisce nel 2006 il francobollo con la bella immagine sorridente di Nilde Iotti: prima presidente della Camera donna, diede alla politica una spinta moderna, lavorando a favore del divorzio, strumento pre-

zioso per garantire la libertà femminile dal giogo di un matrimonio molto spesso indesiderato, squilibrato e violento. Con grande determinazione ha contribuito alla causa dell'emancipazione femminile e ha rappresentato dei significativi passi in avanti verso la parità di genere.

## Una vita per i bambini

Un gruppetto di bambini seduti allegramente su un prato, gambe incrociate e braccia al cielo, campeggia alle spalle dell'imponente figura di Maria Montessori, nel centenario della nascita. Ebbene Ella è stata (nel secolo del Romanticismo si usava Ella), tra le prime donne a laurearsi in Medicina, cosa che la portò a educare come pedagogista e neuropsichiatra infantile prima, e come filosofa e scienziata poi molti futuri italiani col metodo che mise a punto e l'ha resa famosa nel mondo e che porta il suo nome, appunto il Metodo Montessori. Il magnate Jeff Bezos, solo per dirne uno, è fiero delle sue origini montessoriane, come lo sono pure Gabriel Garcia Marquez e George Clooney. Una bella nomenclatura quella che deve la sua formazione primaria alla dottoressa Montessori: ricordiamo in breve che si tratta di un sistema ormai diffuso in tutto il mondo con prevalenza negli Stati Uniti, in Germania, e nel Regno Unito, basato sull'indipendenza, una certa libertà di scelta e il massimo rispetto dello sviluppo naturale psicologico, fisico e sociale del bambino fino alla maggiore età.

## Lettere e arte

Quanto a donne-primato finite su un francobollo, non possiamo dimenticare il primo premio Nobel per letteratura (1926), Grazia Deledda; primo e anche unico che l'accademia di Svezia ha riconosciuto ad una italiana. La Deledda vanta anche un'altra assegnazione prestigiosa, che potremmo definire persino spaziale senza rischio di essere tacciati d'esagerazione:



Anna Magnani, icona del neorealismo

7 marzo  
2008  
Centenario  
della nascita  
di Anna  
Magnani31 agosto  
2016  
60° anniversario  
dell'assegnazione  
del premio Oscar  
ad Anna Magnani2 giugno 2011  
Protagonisti dell'unità d'Italia: Clara Maffei  
e Cristina Trivulzio Belgioioso18 febbraio  
2013  
270° anniversario  
della morte  
di Anna  
Maria Luisa  
de' Medici10 febbraio  
2018  
Mia Martini  
tra le  
eccellenze  
italiane dello  
spettacolo16 aprile  
2019  
100° anniversario  
della nascita  
di Nilla Pizzi

un cratere di 32 km di diametro sul Pianeta Venere. Venere, pianeta per antonomasia femminile, è un gran bel traguardo per una scrittrice partita dal suo piccolo mondo antico, patriarcale e rurale come la Sardegna. C'è poi un'altra donna il cui viso è incorniciato nei bordi zigzaganti di un francobollo, Maria Callas: aggiornando il mito lirico della Casta Diva, Franco Battiato, nel suo album Gommalacca, fa partire il brano con la musica che gli è propria, ossia l'aria del Bellini, prima di cantare: «Eri una ragazzina assai robusta/Non sapevi ancora di essere divina/Ci hai spezzato per sempre il cuore». Ma un cuore esiste in quanto spezzato, quindi la Callas, fosse solo per questo, andrebbe ringrazia-

ta. Limitiamoci a farlo magari osservando il suo volto incollato su una cartolina da Venezia o da Verona, con particolare riferimento ad uno dei balconi più famosi al mondo, quello shakespeariano. Vogliamo chiudere questa ricognizione iconografica, questa ideale rassegna fotografica sulle donne che hanno onorato per merito e splendore, talento e impegno l'appartenenza al gentil sesso, con un'attrice, che forse dire attrice è poca cosa, con l'Attrice: la superba Anna Magnani. Ritratta, onor del vero, con una certa cupezza nel 2008, prevalendo il nero nel suo francobollo, lei che i colori li usava tutti nella vita, una vita arcobaleno, che alla fine ci lascia quel tesoro che sono i suoi film.

## IL FRANCOBOLLO DEDICATO AL REGISTA

L'omaggio di Poste  
nel Centenario di Fellini

**L'** Italia del cinema ha prodotto, dal Dopoguerra in poi, due filoni di popolarità mondiale: il primo, quello neorealista, intento alla rappresentazione del reale, con caratterizzazioni sociologiche e il secondo, un canone a sé, collocabile sull'altro versante, quello espressionistico, che partendo dal personalissimo inconscio di un individuo, lo ha reso universale: Federico Fellini. Il regista capace di rendere un hotel di Rimini l'albergo nell'universo e la romana Fontana di Trevi la vasca più sensuale del mondo, in cui tutti si sarebbero buttati. Come abbia fatto non si sa, appartiene alle opere di genio, che se non fossero un po' impenetrabili non sarebbero nemmeno tali.



Sopra, il francobollo dedicato al regista riminese. Sotto, Federico Fellini

## Il tributo filatelico

Nell'anno del centenario dalla nascita, Poste Italiane ha ricordato il Maestro con l'emissione a fine gennaio di un francobollo che appartiene alla serie tematica "le Eccellenze italiane dello spettacolo". La vignetta riproduce un autoritratto di Federico Fellini dal "Libro dei sogni", il diario che il regista tenne dagli anni Sessanta fino al 1990 in cui ha annotato i suoi sogni sotto forma di disegni, un viaggio nella sua sconfinata creatività. Federico Fellini è probabilmente il regista italiano più apprezzato all'estero per la sua capacità di costruire il cinema come una meravigliosa opera d'arte. Opere come "La Dolce Vita", "8½" e "La strada" sono universalmente ritenuti dei capolavori assoluti e fanno parte a tutti gli effetti del patrimonio cinematografico e culturale universale; termini come "amarcord", "vitelloni" e "paparazzo" sono entrati nel linguaggio comune a testimoniare la grandissima popolarità del regista riminese.

## Dal libro dei sogni

Anche con le sue pellicole Fellini vergò quel libro dei sogni, sia disegnando che annotando le manifestazioni notturne del suo immaginario. Queste visioni restano impresse, visioni circensi, giunoniche e assurde. Un libro dei sogni non freudiano ma felliniano che Ferdinando Camon, scrittore con particolare attenzione alle questioni di psiche, ricorda così: «È un tunnel senza inizio e senza fine. Non sappiamo come si entra e non sappiamo come si esce. Quando il libro comincia, siamo già dentro, e quando il libro finisce, non siamo fuori». Un po' come quando si rivedono i bei film, ci rimani dentro. Come capita al mattino, dopo un sogno intenso. Ed allora Fellini - che ne era capace - faceva quello per cui era nato: prendeva appunti per un film, disegnava, visualizzava l'esperienza onirica,



# storia di copertina

Creatività, talento ed evoluzioni tecniche: i segreti dell'Ufficio grafico di Filatelia

## Dietro le quinte dei francobolli: «Così disegniamo l'anima del Paese»

Un passato da pittore, Angelo Merenda segue la progettazione di prodotti filatelici e bozzetti: «Ho iniziato nel 1993 con la matita, in anni più recenti abbiamo imparato a sfruttare molto di più il computer ma l'intento resta lo stesso, rappresentare la nostra Storia»



Angelo Merenda, dell'Ufficio grafico di Filatelia. In questa pagina, le sue opere dedicate ai 100 anni di Alfa Romeo, all'Italia campione del mondo nel 2006, allo scudetto della Juventus nel 2018-19 e agli animali domestici



### Con le Ferrovie Sua la firma sull'Alta Velocità

Angelo Merenda ha firmato il bozzetto del francobollo emesso il 2 ottobre 2010 dedicato all'Alta Velocità sulla linea ferroviaria Torino-Salerno. Il francobollo celebrativo venne presentato all'allora Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano. Sul foglietto è raffigurato il treno ad Alta Velocità ETR500 Frecciarossa in evidenza su uno sfondo con i colori verde e rosso rappresentati nelle loro sfumature. Fuori dal riquadro continua la sagoma del treno raffigurato nella vignetta e, a sinistra, rispettivamente in alto e in basso, sono riprodotti i loghi di Ferrovie dello Stato e di Poste Italiane.



di PIERANGELO SAPEGNO

Giornalista professionista e scrittore, è stato inviato speciale per La Stampa. Per Mondadori ha pubblicato, insieme con lo scrittore Pierdante Piccioni, i libri "Meno Dodici" e "Pronto Soccorso"

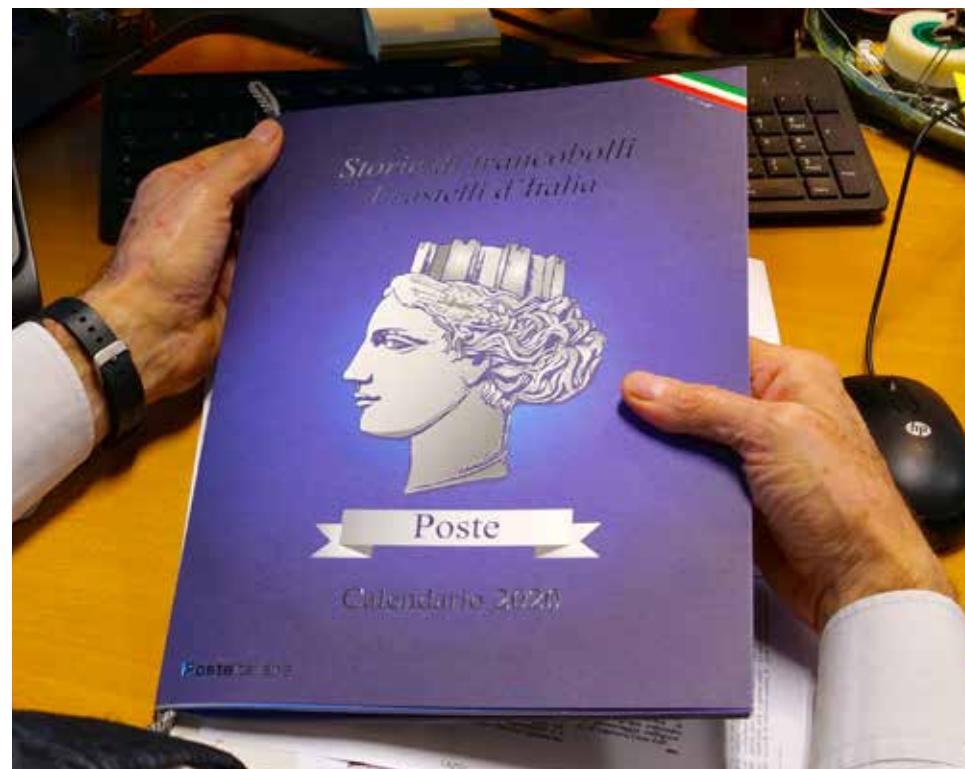
Cosa c'è dietro la produzione filatelica italiana? Chi lavora dietro le quinte alla creazione dei francobolli e dei folder che li raccolgono? Nel solo 2019 ci sono state 67 emissioni, per ognuna delle quali Poste Italiane ha proposto i suoi bozzetti al Poligrafico dello Stato. Un tempo si usavano matite, china e pennelli, oggi c'è il supporto della computer grafica, come racconta Angelo Merenda, decano dell'Ufficio grafico di filatelia. C'è qualcosa, nella sua capacità di ricamare i

tratti di un'immagine, di una qualsiasi immagine, un uomo o un gatto, un panorama di pendici scoscese o un pezzo della nostra Storia; in tutte queste strane e meravigliose creazioni di raso e cartapesta che sfoggiano davanti a fondali dipinti con la stessa minuzia delle illustrazioni di un libro per l'infanzia, c'è qualcosa che lascia attoniti. Perché a guardarla, Angelo Merenda è uno spilungone dall'aspetto quieto e intimorito come un impiegato di Gogol, che parla sempre con lo stesso, piatto e gentile tono di voce, dalla vaga cadenza siciliana, e che forse preferirebbe non parlare. Lui disegna. Colora, dipinge. Lo fa con un tocco magico, come se nei suoi agognati silenzi fosse racchiuso l'imperscrutabile talento che ritroviamo nei suoi lavori. E lo ha fatto in tutti questi anni



### Lo staff Gioco di squadra per il futuro della filatelia

Il nostro collega Angelo Merenda sta per andare in pensione ma la sua eredità artistica e operativa è al sicuro. Negli ultimi tempi, la sua attività in Azienda è stata incentrata principalmente sulla formazione nell'ambito dell'Ufficio grafico di filatelia dove lavora un gruppo affiatato di persone con giovani desiderosi di arricchire il proprio know-how seguendo le orme di Angelo. Il loro impegno quotidiano nella progettazione di prodotti filatelici e bozzetti di francobolli si traduce in un'opera preziosa non solo per Poste ma per tutto il Paese. Come in tutte le altre realtà dell'Azienda, l'Ufficio grafico basa la sua produzione di qualità sul gioco di squadra.



Angelo Merenda tiene tra le mani il calendario 2020 dedicato ai Castelli d'Italia

raccontando l'inarrestabile fluire del nostro tempo attraverso le immagini stampate sui francobolli, in una sequenza magica e raffinata che sfugge alla rigida tridimensionalità della nostra esistenza. Lui è il testimone del cammino che abbiamo fatto insieme, noi che veniamo da tanti luoghi diversi. Ci sono, a sfogliare la memoria, castelli e bellezze d'Italia, lo sbarco dei Mille, l'Alta Velocità, ricorrenze e anniversari, tutti i volti della nostra vita, e poi la Ferrari di Schumacher, gli scudetti, la vittoria ai Mondiali di calcio del 2006, e pure la transumanza delle pecore. C'è anche il suo gatto, per una serie sugli animali domestici, così perfetto da stentare persino a credere che sia altro che una fotografia, se non fosse per quel mantello di peli che brilla di una luce composita, quasi irreale, come se fosse stata sprigionata da un corto circuito. «In pratica – dice Angelo Merenda – questo è stato il mio primo lavoro. Anno 1993. Quattro gatti. Disegnati tutti a matita». Ce li mostra tutti. Il suo è quello più paffuto. Adesso ha 66 anni. E alle Poste ne ha passati quasi 40, essendo entrato in quello che allora era il Ministero delle Poste e Telecomunicazioni nel 1981. «Nel '92 però ho partecipato a un concorso per disegnatore e l'ho vinto. Così sono stato assunto come assistente disegnatore in Filatelia, lavorando su bozzetti con varie tecniche pittoriche. Era stato il direttore generale Enrico Veschi a indirizzarmi in questo campo, perché conosceva dei lavori che avevo fatto come pittore».

#### Dunque, lei era un pittore? Per questo disegna così bene. Continua a farlo?

«Diciamo che l'impegno qui mi prende tutto il tempo e mi impedisce di trovare spazio per coltivare la mia vecchia passione della pittura».

#### Adesso cosa fa?

«Attualmente, oltre a insegnare a nuovi colleghi questa attività nell'ambito dell'Ufficio grafico di Filatelia, seguo la progettazione di prodotti filatelici e bozzetti di francobolli».

#### Il primo suo bozzetto è stato quello del suo gatto, dopo un anno che era passato al suo nuovo incarico?

«In pratica sì. Ma il primo che ho firmato è stato un altro».

#### E cioè?

«È stato il foglietto della Transumanza del 2004, per il quale ho ricevuto il premio Cavallino d'Oro indetto dalla rivista "Il Collezionista". Nel 1993, quello che avevo realizzato per la serie sugli animali domestici, con il mio gatto di razza Europea, che era stato comunque scelto dalla Commissione, non l'avevo firmato».

#### Lei ha realizzato una infinità di bozzetti. A quale di questi si sente più affezionato?

«Forse proprio a quello sulla transumanza delle pecore. A dire il vero ce ne sono tanti a cui sono legato, per un motivo o per l'altro, o perché li ritengo ben riusciti, o perché hanno significato qualcosa per me o perché sono piaciuti molto. C'è quello dello scudetto della Juve, poi il folder dei 100 anni dell'Alfa Romeo, o il francobollo dei Mondiali di calcio del 2006. Lo sbarco dei Mille per cui sono stato premiato una seconda volta con il Cavallino d'Oro».

#### Perché è affezionato a quello della transumanza?

«Innanzitutto è stato uno dei primi bozzetti

Il foglietto della Transumanza realizzato nel 2004 ha ricevuto il premio Cavallino d'Oro indetto dalla rivista "Il Collezionista". Rappresenta la transumanza delle pecore dal Gran Sasso alla Puglia



I quattro francobolli dedicati al 150° anniversario della spedizione dei Mille: partenza da Quarto, sbarco a Marsala, battaglia di Calatafimi e l'incontro di Teano



Angelo Merenda con Pierangelo Sapegno al termine dell'intervista

che ho realizzato ed era il primo che firmavo e ha vinto subito un premio. Si tratta della transumanza delle pecore dall'Abruzzo alla Puglia. È un'elaborazione di più immagini fotografiche in cui si vedono Castel del Monte, il Gran Sasso e il gregge. Ha una particolarità innovativa rispetto ai francobolli fatti fino a quel momento. Il disegno continua oltre il francobollo, qualcosa di diverso dal solito. È un'unica scena, non interrotta dalla dentellatura bianca che, partendo dal centro, si proietta in prospettiva fino all'estremità del foglietto. Avevo in mente da tempo di realizzare una nuova veste e ci sono riuscito in questa occasione».

#### E invece secondo lei quali sono i bozzetti più riusciti?

«Penso siano due. Uno è il francobollo del 2006 in occasione della vittoria della Coppa del Mondo di calcio della nostra Nazionale, per l'importanza che rivestiva l'evento. Si vedono la bandiera, la sagoma di Cannavaro che alza la coppa, le quattro stelle che simboleggiano le quattro finali vinte. Il secondo è del 2010, per il 150esimo anniversario della spedizione dei Mille, anche questo premiato come foglietto più bello di quell'anno con il secondo Cavallino d'Oro. Qui è raffigurata la partenza da Quarto; poi lo sbarco a Marsala; la battaglia di Calatafimi. E infine l'incontro a Teano con il re. Le quattro scene sono spezzate da una bandiera che dà corpo a tutto. Questo è un lavoro fatto soprattutto al computer».

#### Ecco, a questo proposito, pensando all'avvento dei nuovi strumenti informatici, come è cambiato il suo lavoro negli ultimi tempi?

«Fino a qualche anno fa si faceva tutto a mano con il disegno, acquerello, matita o china. Adesso si sfrutta al massimo il computer. Anche un disegno a mano viene elaborato al computer. Ci può essere un mix. Nel francobollo per festeggiare la vittoria scudetto della Juventus, il giocatore in rovesciata è fatto in acquerello, come il tricolore sullo sfondo. Le pennellate sono fatte direttamente al computer».

#### Tra i francobolli a cui ha lavorato, ce n'è qualcuno che ha aumentato particolarmente il suo valore?

«Nel 2009, il francobollo sul Natale laico era partito da 0,60 centesimi ed è già arrivato a 300 euro. Si tratta di semplici palline di Natale. Però c'è la cimosa sotto, il bordo in cui è stampato il codice a barre».

#### Il primo suo lavoro è stato quello del suo gatto. L'ultimo per ora qual è?

«Sto lavorando allo sviluppo dei prodotti filatelici relativi all'emissione dedicata a Modigliani».

#### Senta, oggi qual è il ruolo del francobollo?

«Rappresentare il proprio Paese. La nostra Storia è raccontata dai francobolli, che ne riproducono anche l'anima, compresa l'arte».

#### E lei cosa si sente? Un narratore di questa Storia? Un cantore? Un artista?

«Uno che ha fatto il suo lavoro. Spero di averlo fatto bene».

**Avvicina il cellulare al QR Code. Guarda l'intervista di Pierangelo Sapegno ad Angelo Merenda, dell'Ufficio grafico di Filatelia**

# visti da fuori

GLI SPAZI D

Tutte le previsioni dicono che il 2020 è l'anno del cashless. Ecco perché

## Il ruolo guida di Poste nel futuro senza moneta

Cresce la propensione all'utilizzo degli strumenti digitali e il giudizio positivo sulla loro trasparenza

Alla fine del 2019 l'Azienda ha avviato la sperimentazione di "Codice PostePay", il servizio che consente di pagare inquadrando con lo smartphone i QR Code esposti negli esercizi commerciali

di PAOLO PAGLIARO

Giornalista, è stato caporedattore di Repubblica e vicedirettore dell'Espresso. È autore della trasmissione Otto e Mezzo di La7, nella quale firma la rubrica "Il Punto", e dirige l'agenzia di stampa 9colonne

Ci siamo lasciati alle spalle un anno di acceche polemiche politiche e giornalistiche sull'utilizzo del denaro elettronico come antidoto all'evasione fiscale e all'economia sommersa. Sembra proprio che adesso, a dirimere la questione, stiano per provvedere il progresso tecnologico e lo spirito di impresa. Accantonate le dispute sui nessi tra circolazione del contante e illegalità – nessi evidenti ma dispute che ci accompagnano da un ventennio – tutte le previsioni dicono infatti che il 2020 sarà anche in Italia l'anno del cashless, cioè l'anno del salto di qualità nella diffusione dei pagamenti digitali e delle nuove forme di pagamento con l'utilizzo del QR Code (acronimo di Quick Response: risposta rapida, possibile grazie a un codice a barre). Darranno sicuramente una mano gli incentivi dello Stato, che per favorire l'utilizzo dei pagamenti digitali ha stanziato 3 miliardi di euro per il 2020 e 2021.

### Il panorama digitale

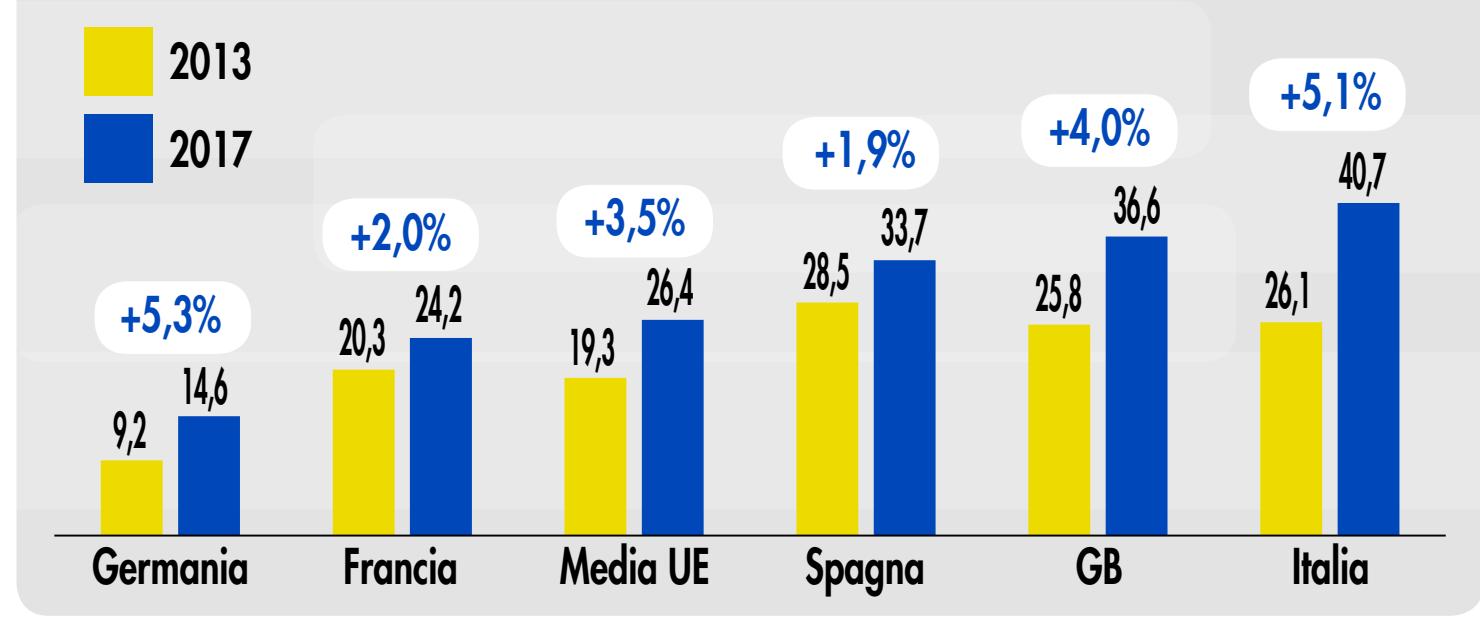
Partiamo da una situazione di svantaggio, come dimostrano i dati convergenti forniti da Banca d'Italia e Community Cashless Society, piattaforma Ambrosetti per la diffusione dei pagamenti elettronici in Italia. Siamo il paese dell'Area euro in cui al maggior numero di transazioni giornaliere per persona, in media circa 2, si accompagna il maggior numero di transazioni in contanti (1,7). La media europea è di 1,6 transazioni giornaliere, di cui 1,2 in contanti. Nel confronto internazionale, siamo tra le economie mondiali in cui l'incidenza del contante sul PIL è tra le più alte. Ci separano molti punti percentuali dalle prestazioni digitali di Paesi come Svezia, Danimarca e Regno Unito, i tre best performer europei per il livello di transazioni pro-capite con carte elettroniche. C'è però da dire che in Italia il panorama della Cashless Society è tutt'altro che uniforme. Gli indici di Lombardia, Veneto e Toscana misurati dal report Ambrosetti non sono molto distanti dagli standard europei, mentre la statistica nazionale sconta, anche in questo settore, il digital divide regionale. Per alcuni aspetti – il numero di Pos installati, la percentuale di imprese che utilizzano fatture elettroniche – l'Italia non ha nulla da invidiare al resto d'Europa. È quarta per numero di Pos ogni 1.000 abitanti e, tra i cosiddetti "Big-5" europei, il Paese in cui il numero di Pos instal-

Diffusione  
dei pagamenti  
con carta  
% su importo  
pagamenti  
consumer 2018

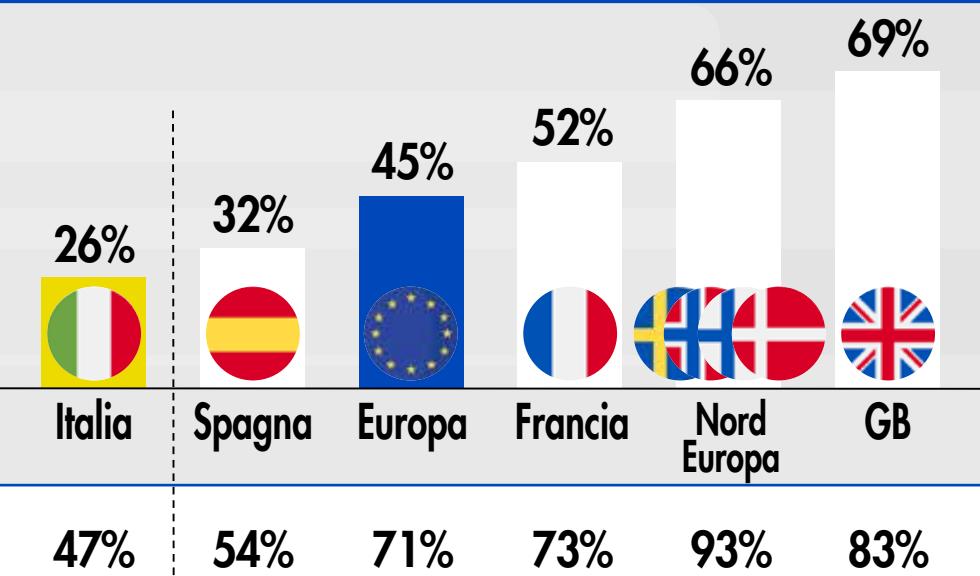
% pagamenti digitali  
totali (carte, bonifici,...)



### NUMERO DI POS OGNI 1.000 ABITANTI



## I CRESCITA SUI PAGAMENTI ELETTRONICI



Fonte: Euromonitor International

lati è cresciuto più velocemente (circa 14 in più ogni 1.000 abitanti) negli ultimi cinque anni. Per quanto riguarda le fatture elettroniche, l'Italia era tra le più virtuose in Europa già prima che – nel 2019 – entrasse in vigore la legge che le rendeva obbligatorie.

### Meno vincoli, meno contante

Sia la Banca d'Italia sia la Community Cashless Society rilevano che in Italia è sempre più alta la percentuale di chi – potendo – utilizzerebbe volentieri carte e altri strumenti rispetto al contante. Scrive la Banca d'Italia: «I risultati delle nostre indagini mostrano che il contante è stato lo strumento più utilizzato, anche se carte e strumenti alternativi sarebbero preferiti nel caso in cui l'individuo potesse scegliere il metodo di pagamento senza vincoli». Ci si attende insomma che i vincoli cadano e che sia la domanda a creare l'offerta anche perché solamente l'1,6 per cento del campione preso in esame da Via Nazionale non possiede alcun mezzo alternativo al contante.

### Codice, l'esperimento dell'Eur

Si colloca in questa cornice il forte investimento nello sviluppo dei pagamenti digitali annunciato e in parte già avviato da Poste Italiane. Alla fine del 2019 a Roma, nel quartiere dell'Eur, si è svolta la fase pilota di "Codice Postepay", il nuovo servizio di pagamento digitale in App Postepay tramite QR Code. Presso una sessantina di esercizi commerciali tutti i possessori di una carta PostePay abilitata in App hanno potuto pagare semplicemente inquadrandolo con lo smartphone il Codice Postepay esposto nel punto vendita. Bastava poi digitare l'importo e autorizzare l'acquisto in App Postepay per concludere la transazione e partecipare automaticamente a "Sconti", il programma fedeltà riservato ai titolari delle carte prepagate. Il test ha anticipato uno scampolo di futuro, mostrando come gli esercenti possano incassare pagamenti disposti dal cliente direttamente dalla propria app Postepay, senza bisogno di dotarsi di un dispositivo fisico per l'accettazione delle carte. L'esperimento ha confermato le potenzialità di Postepay, protagonista del sistema dei pagamenti elettronici in Italia. Con 5 milioni di wallet digitali già attivi, PostePay è destinata ad avere un ruolo centrale nello sviluppo della Cashless Society. L'azienda ha rinforzato la sua posizione anche grazie ad alcuni accordi firmati di recente, come quello con PagoPA, la società controllata dal ministero dell'Economia e delle Finanze che gestisce il sistema nazionale per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione.

## L'AD MATTEO DEL FANTE

# «Siamo il centro nel mondo digitale dei nostri clienti»

**P**riorità all'innovazione, innanzitutto. Al fine di ampliare la sua offerta agli oltre 35 milioni di clienti nei settori finanziario, assicurativo, dei pagamenti, della telefonia e della logistica, Poste Italiane sta concentrando i suoi sforzi innovativi nei prodotti, nei processi e sull'esperienza del cliente per cogliere, nel modo migliore possibile, le opportunità offerte dalla trasformazione in corso operata dal Piano Deliver 2022.



L'AD di Poste Italiane, Matteo Del Fante

### L'evento di Londra

Il 24 gennaio scorso, a Londra, Poste ha presentato il suo focus strategico sull'innovazione – come parte integrante del piano Deliver 2022 – ad un evento per investitori. «L'innovazione – ha dichiarato in quell'occasione l'Amministratore Delegato Matteo Del Fante – è indispensabile affinché un'azienda diversificata delle nostre dimensioni rimanga competitiva in un momento in cui i mercati tradizionali stanno per essere rivoluzionati. Possiamo gestire al meglio, d'ora in avanti, le esigenze dei nostri

35 milioni di clienti, attraverso investimenti strategici in infrastrutture fisiche e digitali». «Poste Italiane – ha aggiunto Del Fante parlando dell'esperienza di Codice Postepay – sta collegando le innovazioni prodotte all'interno, come la nostra soluzione di codice QR Postepay, per guidare con successo la transizione in Italia dai pagamenti in contanti a quelli digitali, con partnership con start-up tecnologiche specializzate, rese possibili dalla nostra nuova piattaforma informatica basata sull'Open Innovation. Riscontriamo un'opportunità chiara e attuale di capitalizzare sulla credibilità e sulla comprovata esperienza di Poste nel fornire innovazioni all'intera popolazione, per diventare più centrali nel mondo digitale dei nostri clienti». Poste Italiane sta progressivamente modernizzando la sua infrastruttura IT, investendo in modo strategico 2,8 miliardi di euro nel Piano Deliver 2022, in settori quali le piattaforme cloud, la gestione dei dati e delle API (Application Programming Interface).

## GLI ASSET DI POSTE ITALIANE



# eventi e premiazioni

Grande successo per gli incontri territoriali che si sono svolti negli ultimi due mesi del 2019

## Gli Uffici Postali raggiungono nuovi traguardi

Nelle sei Macro Aree sono state illustrate le iniziative sulla raccolta e le azioni commerciali da intraprendere nel segno dell'integrazione dei servizi e dell'affidabilità

di ANGELO LOMBARDI



Si è concluso lo scorso 10 dicembre al Terminal Passeggeri di Venezia il tour di incontri territoriali "La sfida continua. Ogni traguardo è un nuovo inizio". In sei tappe (Bologna, Roma, Milano, Napoli, Palermo e Venezia) il tour annuale di Macro Area rivolto al personale degli uffici postali – in particolare Direttori e Operatori di Sportello – realizzato in collaborazione fra Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti, è servito a ribadire e consolidare l'importanza del risparmio per i cittadini. In ciascun incontro i responsabili di Macro Area hanno fornito una panoramica di mercato illustrando le nuove iniziative sulla raccolta e, in particolar modo, le azioni commerciali da intraprendere. Tutto ciò in un'ottica di acquisizione sinergica di liquidità dall'esterno, nel segno dell'integrazione dei servizi, della sicurezza e dell'affidabilità verso i clienti.

### Chi ha partecipato

Il tour ha avuto come protagonisti, insieme ai sei responsabili di Macro Area, Luca Spagnoli, responsabile Risparmio Postale Cdp, Laura Furlan, responsabile BancoPosta, e Andrea Novelli, responsabile Mercato Privati. Al fine di approfondire alcune importanti tematiche e iniziative ci sono stati importanti momenti di confronto con alcuni esperti aziendali quali Marco Siracusano, AD di PostePay S.p.A., Antonio Nervi, presidente di BancoPosta Fondi SGR, Guido Maria Nola, responsabile Amministrazione, Finanza e Controllo, e Paolo Calcagnini, Chief Financial Officer di Cdp. Durante gli incontri, i responsabili di Poste hanno premiato gli Uffici Postali che si sono distinti nelle seguenti categorie: "Buoni Fruttiferi Postali", "Cross", "Scadenze" e "C'è posta per te", quest'ultimo un riconoscimento particolare a uno dei dipendenti dell'Ufficio Postale.



BOLOGNA, 31 ottobre 2019

**PREMIO BFP**  
Maurizio Fiorentini e Federica Maiolini (Fabriano 1), Salvatore Santamaria (Firenze 29), Alessia Baini (Piancastagnaio)



**PREMIO CROSS** Alessia Marradi e Daniela Pagni (Certaldo), Giuseppina Visconti e Marisa Partenzi (Forlimpopoli), Rosalinda Montori e Monica Manattini (Modena Centro) con Laura Furlan e Andrea Novelli

**PREMIO SCADENZE** Sante Graziani e Monica Guercini (Marsciano), Diego Fontanesi e Caterina Costanzo (Reggio Emilia Centro), Anna Paola Verdicchio (San Ginesio)

**PREMIO C'È POSTA PER TE**  
Giuseppe Sasso e Cristina Gigli (Castelfidardo)



ROMA, 11 novembre 2019

**PREMIO BFP** Gilda Zucaro e Speranza Quintavalle (Roma Appio), Marcello Del Grasso e Andreina Scarsella (Coppito), Valeria Rizzo e Antonio Sabatini (Riano)



**PREMIO C'È POSTA PER TE**  
Monica Frinci (Campo di Giove)



**PREMIO CROSS** Antonio Rusciano e Serena Campomizzi (Aprilia), Rosa Emilia Grossi e Cinzia Marinelli (Torre Angela), Marilena Guglielmi (Isernia Centro)

**PREMIO SCADENZE** Patrizia Pisano e Donatella Carta (Cagliari Centro), Andrea Solimese e Roberta D'Alessandro (Torre de' Passeri), Antonio Vitale e Giovanni Perretta (Santi Cosma e Damiano)



MILANO, 15 novembre 2019



**PREMIO BFP** Monica Lumelli e Maria Grazia Folcato (Pavia Centro), Maria Fumagalli e Ginetta Mozzanica (Cassago Brianza), Damiano Comin e Maria Rita Sichel (Alassio 1)

**PREMIO CROSS** Michele Pasquale e Alessandra Palomba (Cologno Monzese), Angela Summa e Anna Maria Fanelli (Alpignano), Vilma Rozzo (Ceva, presente in sala anche Mirella Gazzano)



**PREMIO C'È POSTA PER TE**  
Antonella Cassetta (Portofino)



**PREMIO SCADENZE**  
Nicoletta Viale e Sara Di Francesco (Sanremo), Giovanna Arcidiacono e Alfonsina Napolitano (Leno), Adelmina Vanzan e Rossella Vitagliano (Grugliasco 1)

## NAPOLI, 21 novembre 2019



**PREMIO BFP**  
Lucia Pascarella e Olha Chayenko (Caserta Centro), Giuseppe Spadavecchia e Leonarda Rinaldi (Bovino), Maria Assunta Alberti e Assunta Maria Teresa Colangelo (Atella)



**PREMIO CROSS**  
Walter Bianco e Rita Stefanía Contento (Monopoli), Andrea Palma e Salvatore Maestoso (Afragola), Giorgio D'Auria e Maria Masciandaro (Santa Maria Capua Vetere)



**PREMIO SCADENZE** Fabio Azzariti e Giuseppe De Pinto (Molfetta 3), Francesco Spadaro (Sant'Eufemia d'Aspromonte), Antonella Rossi e Giovanna Antonella Del Gaizo (Bellizzi Irpino)



**PREMIO C'È POSTA PER TE** Maria Scavone (Tito)

## PALERMO, 27 novembre 2019



**PREMIO BFP** Francesco Bova Conti e Maurizio Battaglia (Termini Imerese), Roberto Beninato e Anna Solina (Augusta), Fabiola Rampulla e Carmela Casà (Cerami)



**PREMIO CROSS** Giuseppe Gullì e Rosalia La Spada (Barcellona Pozzo di Gotto), Vito Giacalone e Sonja Trapani (Castelvetrano), Vincenzo De Marco e Rossana Cancila (Palermo 4)



**PREMIO SCADENZE**  
Giuseppe Caccamo e Daniela Giuseppina Di Stefano (Catania Centro), Daniela Sapone e Maria Salvina Briguglio (Santa Teresa di Riva), Vincenzo Todaro (Licata 3)



**PREMIO C'È POSTA PER TE**  
Paola Pumilia (Palermo 14)



**PREMIO BFP** Maurizio Bassi e Tiziana Bardus (Cividale del Friuli), Rossella Poletto (Zelarino), Ulysse Pernigotto e Lara Galvan (Gallio)



**PREMIO CROSS** Fiorella Friso e Federica Bettio (Albignasego), Mauro Dazzan e Barbara Micheli (Villa Opicina), Marco Migliorini e Monica Segala (San Giovanni Lupatoto)



**PREMIO C'È POSTA PER TE**  
Bruna Cimolai (Venezia)



**PREMIO SCADENZE**  
Cristina Remondini e Maria Bellomi (San Martino Buon Albergo), Carla Stocco (Bolzano 8), Ernesta Caterina (Villafranca di Verona 1)



**PREMIO C'È POSTA PER TE VENEZIA LIDO**  
Mario Marotta (Burano), Martino Cesaretti (Chioggia), Eleonora Zamuner (Lido di Venezia), Patrizia Menegotto (Murano), Francesca Gasparotti (Venezia 1), Roberta Busetto (Venezia 3), Fabiana Parcianello (Venezia 4), Roberto Pulese (Venezia 5, presente in sala), Stefano Nardin (Venezia 8), Paola Rossi (Venezia 9), Caterina Vianello (Venezia 10), Antonella Carlin (Venezia 11), Marina De Pieri (Venezia 12), Nicoletta Mazzocato (Venezia Centro), Bruna Cimolai (Venezia)

## speciale noi in Calabria

Nella regione delle potenzialità inespresse Poste Italiane è un volano di sviluppo

# Innovazione e soluzioni concrete fino alla punta dello Stivale

Le competenze ad alto livello nella sicurezza informatica, il contact center a disposizione della clientela nazionale, la presenza degli Uffici Postali in tutti i Comuni e il sostegno al business: in Calabria la nostra Azienda rappresenta un punto di riferimento per l'economia del territorio, creando occupazione

di RICCARDO PAOLO BABBI



L'ultimo "rapporto Calabria" della Banca d'Italia, del 2019, racconta di un peggioramento di tutti i fondamentali dell'economia: l'occupazione, in particolare, diminuisce di anno in anno nonostante la ricchezza di risorse naturali e la crescita del turismo. Qui, nella regione delle potenzialità inespresse, Poste Italiane più che altrove va in controtendenza rispetto agli indicatori economici: fa da traino creando sviluppo, indotto, innovazione. Non è un caso che, oltre a sei filiali di uffici postali, un'area manager di recapito e un centro di smistamento, le 4.111 persone di Poste qui siano impiegate anche in centri servizi e contact center che gestiscono, per tutta l'Italia e in esclusiva, le istanze quotidiane di clienti e Uffici Postali.

### Privacy e sicurezza

Nel distretto di sicurezza di Cosenza la struttura di Tutela aziendale di Poste, coordinata dai responsabili Macroarea Sud **Ernesto Perrino** e regionale **Demetrio Morello**, oltre a occuparsi della sicurezza fisica esprime al meglio le sue competenze interne in fatto di privacy e cybersecurity. «In questo distretto - racconta il referente del CSP (Centro Servizi e Privacy) **Luigi Barone** - TA raccoglie e gestisce le istanze di privacy che ci arrivano da tutti i clienti d'Italia. Le nostre persone hanno sviluppato tutte le competenze specifiche richieste dal servizio pur venendo da svariate strutture: **Paolo Capitano** da Fraud Management, **Rossella Bellusci**, **Rosella Gallo**, **Antonio Gervasi**, **Luigi Guido** ed **Emanuele Leonetti** dal Centro Eli. Ma ci sono anche **Mario Granata** da Gestione Operativa, **Antonello Caputo** dallo sportello e infine **Anna De Marco** e **Samuel Mazzotta** che, come lo stesso referente



**MP** - Giulio Landorio responsabile commerciale privati MA Sud, Umberto De Michele direttore di filiale Catanzaro, Francesco De Marco direttore di filiale Reggio Calabria, Francesco Odiero direttore di filiale Castrovilliari, Francesco Bianchi responsabile MA Sud MP, Teresa Cozzolino direttore di filiale Vibo Valentia, Placido Ascione direttore di filiale Cosenza, Giuseppe Fusco direttore di filiale Crotone, Vincenzo Campanelli responsabile Go MA Sud



**Risorse umane** - Domenico Russo account canali commerciali, Mina Siniscalchi servizi trasversali, Fabrizio Iovino responsabile RU MARU, Giovanni Garofalo relazioni industriali

del centro, provengono dal mondo del recapito. Tutela Aziendale a Cosenza forma ed educa alla sicurezza facendo rete, creando sviluppo e certificando competenze in sicurezza informatica con Università della Calabria, PA e Pmi. Lo fa attraverso la sede Cert di Cosenza di cui **Alessandra Rose** è referente. «Il Cert - spiega Alessandra - rappresenta una delle realtà più innovative del Sud Italia, essenziale per valorizzare professionalità locali ma anche per agevolare la rivoluzione digitale che sta interessando l'intero Paese e di cui Poste Italiane è principale fautrice. Le colleghi **Claudia Genovese** e **Rosanna Spizzirri** stanno preparando la terza edizione dei corsi di formazione, istituiti in collaborazione con l'Università della Calabria. Nel 2020 attiveremo nuovamente un corso in Sicurezza delle Informazioni e uno in Ethical Hacking, quest'ultimo in particolare insegnava a difendersi da attacchi informatici complessi partendo dalla

conoscenza del modus operandi di un moderno pirata».

### Fondi, assegni e Poste Mobile

E poi c'è l'assistenza. Qui la struttura di COO è in grado di rispondere a clienti e Uffici Postali di tutta Italia su diversi fronti. A cominciare dalle tematiche finanziarie e di investimento. «Il nostro centro assistenza di Reggio Calabria - racconta il direttore **Tommaso Sconti** - oltre che Servizi finanziari generici gestisce richieste su Fondi, Assegni e Servizio Centax (dedicato agli esercenti commerciali), in esclusiva nazionale sia lato clienti che UP». Sono 91 gli operatori che ogni giorno vengono coordinati dalla squadra formata dai Referenti di Servizio **Cosimo Francesco Borrello**, **Letizia Pellabruni** e dai tutor sempre presenti in sala: **Vincenza Alampi**, **Rosa Francesca Coppolino**, **Giorgio Giuseppe Dara**, **Margherita De Marco**, **Cate-**

**rina Mangiola**, **Mariagrazia Profazio**, **Rocco Riso**, **Antonella Salemi**, **Maria Concetta Zuco** e il tutor di formazione **Paola Antonia Torino**. E non è tutto. Perché «da Lamezia Terme le persone di Poste rispondono ai clienti e assistono gli Uffici Postali del Paese anche per tutte le richieste su Postemobile» spiega il direttore del centro **Vincenzo Schiava** che aggiunge: «I nostri 16 operatori provengono tutti dal centro di smistamento che ci ospita. Sono costantemente formati e aggiornati dal tutor formatore **Salvatore Caruso** e seguiti da **Francesca Ruffolo** sempre presenti in sala».

### Un presidio in ogni Comune

Il quotidiano lavoro delle persone di Poste in Calabria non si esaurisce certamente assistendo tutti gli italiani dal capo di una cuffia telefonica. Gli Uffici Postali sono presenti in tutti i Comuni, grandi e piccoli, della regione. In una realtà dove spesso al comune in collina corrisponde l'omonima marina è presente un doppio Ufficio Postale per far fronte oltre che alle esigenze estive dei turisti anche al periodico spostamento degli abitanti a seconda della stagione. Ne è esempio il Comune di Bova inserito nell'elenco dei Borghi più belli d'Italia e tra i più importanti Comuni dell'Area grecanica della provincia di Reggio Calabria. Bova superiore e Bova Marina appunto, bandiera Arancione del Touring Club d'Italia, qui da poco è stata assegnata la direttrice d'Ufficio Postale **Patrizia Ascrizzi**. Il Comune è stato scelto come destinatario degli interventi previsti dalla nostra Azienda per celebrare i 700 anni dalla morte di Dante Alighieri nell'ambito dei nuovi impegni per i Piccoli Comuni. A Rocca Imperiale, unica eccezione dove l'Ufficio Postale non è presente, è stato recentemente attivato uno spor-



**Immobiliare** - Pasquale Iuliano progetti speciali facility, Claudio Palo direttore esecuzione contratti Facility, Salvatore De Rosa responsabile Facility e Agency, Daniele Caso Building Manager Facility, Rosario Volgare coordinatore Agency e Property, Antonio Napolitano direttore Macro Area Immobiliare Sud, Antonino Meliadò responsabile presidio immobiliare Calabria, Francesco Vilasi referente Agency e Property, Benedetto Durante Project Manager Engineering



**Contact center finanziario** - Tommaso Sconti direttore contact center Reggio Calabria, Cosimo Francesco Borrello capo servizio, Letizia Pellabruni capo servizio



**PCL** - Nicola Marino responsabile CS Lamezia, Maria Rosa D'Amico responsabile qualità Ram 3 Calabria, Salvatore Cundari responsabile produzione Ram 3 Calabria, Patrizio Capra responsabile MAL Sud PCL, Demetrio Minniti responsabile Ram 3 Calabria, Giovanni Verduci responsabile risorse umane Ram 3 Calabria, Salvatore Arena responsabile produzione CS Lamezia



**Tutela Aziendale** - Ernesto Perrino responsabile TA Macro area Sud, Demetrio Morello coordinatore SSL Calabria



**Relazioni Istituzionali** - Maria Lea Pettolino, responsabile relazioni istituzionali Macroarea Sud



**MBPA** - Ivan Francia responsabile vendite canale medium e small Business, Mariarosaria Carosella responsabile Gestione Contratti, Giovanni Libeccio responsabile prevendita, Stefano Barberini Supporto RAT, Manuela Contento responsabile Piani e Supporto, Fulvio Tatafiore responsabile vendite canale top e large Business, Fabio Adami responsabile Area Territoriale AT SUD, Sandro Minicilli responsabile vendite canale PAL

tello ATM con una cerimonia cui hanno partecipato il sindaco e **Luigi Madeo**, responsabile Relazioni Istituzionali, struttura che a livello di Macroarea Sud è stata assegnata a **Maria Lea Pettolino**. Dietro le quinte l'instancabile lavoro di Immobiliare coordinata da **Antonio Napolitano** per la Macroarea Sud e in regione da **Antonio Meliadò**, che segnala anche

l'importante attività di ristrutturazione in atto del palazzo storico di Reggio Calabria. Qui dove le banche sono già arretrate Poste Italiane c'è e investe anche sull'educazione del cliente, partendo sempre dallo sviluppo delle competenze delle sue persone. In tutte le filiali tantissimi giovani stanno seguendo percorsi di sviluppo e alcuni di loro sono stati già assegnati in

di Lamezia Terme: «Abbiamo una linea dedicata di PosteAir Cargo che consegna la merce all'aeroporto di Lamezia, snodo baricentrico della regione e punto strategico per ricevere e recapitare pacchi ai 33 centri distribuzione fino all'ultimo miglio dei nostri portalettore che ogni giorno consegnano da Canale del Ragone fino al punto più estremo a sud della punta, Capo Spartivento». **Carmela Novello** recapita nella località di Fiumefreddo Bruzio, borgo medievale del cosentino tirrenico, dove mensilmente consegna un centinaio di pensioni a ex lavoratori emigrati in Svizzera e poi rientrati in paese per godersi la vecchiaia. **Francesco Liguori** consegna ai 500 abitanti di Alessandria del Carretto, il Comune più alto del Parco Nazionale del Pollino, a bordo della sua Panda 4x4 e percorre 17 km di strade di montagna strette, tortuose e piene di curve e valvola, in pieno inverno impraticabili per la troppa neve. Ad Acquaformosa **Vittorino Busciacco** parla con i clienti più anziani nella lingua arbëreshë propria della comunità etno-linguistica albanese. Infine, **Manuela Caccamo** consegna pacchi e-commerce anche alle trenta famiglie del borgo fiabesco di Pentedattilo dove il tempo sembra essersi fermato.

#### Al fianco della PA

«Il business principale per Poste Italiane in Calabria - spiega il neoresponsabile MBPA Sud **Fabio Adamo** - è rappresentato dalla Amministrazione, circa 406 clienti pubblici presidiati dalla nostra forza vendita. In questo ambito c'è molto da fare e Poste può contribuire ad accelerare lo sviluppo e snellire i processi burocratici per tenere ben salda anche la punta al resto dello Stivale». **Stefano Martino** e **Antonio Nunziata** stanno contribuendo alla realizzazione di un progetto per la dematerializzazione della posta tramite una piattaforma unica di documenti e processi. **Giuseppe Burdino** è intento a proporre la soluzione PagoPA che va dai conti correnti all'installazione di Pos negli uffici comunali di Crotone, di cui **Vincenzo Gerace** è account relazionale. E poi ancora: le persone di Poste presidiano il business di 1500 aziende calabresi dalla gestione corrispondenza pacchi al supporto in ambito finanziario e assicurativo. **Francesco Emilio** di recente ha sottoscritto con la notissima azienda produttrice del Vecchio Amaro del Capo un contratto per la gestione della Corrispondenza e un Posta Target per l'invio di comunicazioni commerciali. Grazie a **Emanuela Bruno** presenti con Posta Target anche presso l'altra nota fabbrica Amarelli che dal 1500 produce liquirizia. Infine, l'account **Carolina Caruso** segue il fornitore gas per il Cosentino CCR Energia che ha affidato a Poste la stampa e l'invio delle fatture dirette agli utenti. ●

#### Fino all'ultimo miglio

Un dato che accomuna la Calabria a tutte le altre regioni è quello sulla domanda di pacchi e-commerce. «Le persone di Poste seguono tutta la filiera di consegna - racconta **Demetrio Minniti** responsabile della Ram 3 di Calabria - poiché Amazon non è presente con alcun hub o rete logistica». Aggiunge **Nicola Marino** responsabile del Centro smistamento

# il poster





# Poste Sabria

# l'inviato speciale

Viaggio d'autore nell'Ufficio Colli Anonimi di Pontecagnano

# Ecco come Poste trasforma in valore lo “zero virgola” delle consegne impossibili

Quello 0,016% di pacchi che ogni anno rimane senza destinatario diventa un tesoro che Poste Italiane, grazie a un accordo con la Caritas, ha scelto di destinare a chi è in difficoltà. Tra giocattoli, strumenti e valigie si crea una ricchezza sociale: sono state già aiutate circa ventimila persone bisognose



di LUCA TELESE

Giornalista, opinionista e conduttore televisivo e radiotecnico. Su La7 conduce in estate il programma "In Onda" in prima serata, collabora con diversi giornali tra cui La Verità, Vanity Fair e Panorama

Il magazzino delle meraviglie se ne sta perfettamente mimetizzato nelle retrovie di una filiale di SDA, come se fosse una camera segreta incastonata nell'ingranaggio complesso della modernità. Il regno dei pacchi impossibili da consegnare è un enorme hangar nella pancia del sistema industriale di Poste, a Pontecagnano, Salerno, una cattedrale sconsacrata sorretta da arcate di cemento armato e travi d'acciaio: un plesso di settemila metri quadri dove si può trovare qualsiasi meraviglia, una grotta di Aladino ricolma di tesori smarriti. Quando attraversi questi spazi, percorrendo per centinaia di metri di ordinatissimi scaffali in fila – un labirinto geometrico ricolmo di montagne di merci – hai l'impressione di ritrovarti dentro una filiale italiana della casa di Babbo Natale: biciclette e frigoriferi, cataste di pneumatici e chitarre elettriche (da collezione), almanacchi Leonardi, libri, giocattoli e vestiti, tavole da surf, mobili, motociclette. Ovvero: alcuni oggetti senza nome o rifiutati dai destinatari, impossibili da consegnare. Benvenuti nell'UCA, il leggendario “Ufficio Colli Anonimi” di Poste Italiane. Una sorta di limbo dove restano sospesi per un anno i pacchi senza nome contenenti gli oggetti più disperati, qualsiasi cosa vi venga in mente, per quanto possa sembrare inverosimile, potete trovarla qui. E se questo non accade significa che non l'hanno ancora inventata.

## La corsa contro il tempo

Entro dentro il grande complesso di SDA di Pontecagnano e mi riceve Gerardo Mari, il responsabile del magazzino. Gerardo è un salernitano verace, barbuto, placido, meticoloso: il custode di questo mondo. È lui che apre, divide, ordina i colli che arrivano da ogni angolo del paese. Subito dopo si impegna in un lavoro tenace: quello che serve per inseguire i destinatari smarriti, fino all'ultimo momento utile, ovunque si ritrovino. La regola del magazzino è implacabile, la procedura quasi liturgica: tutti i colli possono sostare in questo spazio al massimo per un anno. «Ogni pacco – mi spiega Gerardo sorridendo – quando arriva da noi viene catalogato e datato in base al giorno. Da quel momento in poi è una corsa contro



il tempo per ritrovare il destinatario o il mittente. Quando cerchi un ago in un pagliaio che è grande come tutto il pianeta – spiega con un sorriso – i giorni corrono veloci».

## Un tesoro nato dalle briciole

Nell'era dei pacchi, questo enorme hangar è la migliore fotografia del nostro tempo, della nostra fretta e della nostra ricchezza. È l'ultimo deposito, nel codice di una macchina perfetta che fa viaggiare i nostri pacchi arrivati a 127 milioni nel 2018 con una crescita esponenziale. E sono ben 74 milioni quelli che arrivano dal mondo dell'e-commerce. Quindi, come abbiamo visto, l'azienda insegue tenacemente tutti i destinatari che per qualsiasi motivo non si sono fatti trovare. Ne riesce a ritrovare moltissimi, ma non tutti, e talvolta – soprattutto nelle spedizioni internazionali – una catena di trasmissione che attraversa l'intero globo, coinvolgendo decine di organizzazioni, si inceppa e rende impossibile risalire al mittente. Alla fine di questo titanico viaggio, la percentuale dei pacchi che non trovano la loro casa è infinitesimale, solo lo 0,016. Ma la mole delle movimentazioni totali è talmente grande che poco più di 15mila pezzi rimangono sul fondo della rete. La legge dei grandi numeri rende questa minuscola percentuale una enorme calamita. E anche le briciole di questo titanico ciclo della modernità diventano un tesoro enorme.

## Un percorso alternativo

Fino a quattro anni fa, infatti, tutto quello che finiva nell'UCA per regolamento doveva essere incenerito, perché – ovviamente

I corridoi dell'hangar di Pontecagnano dove vengono raccolti i colli senza destinatari. Tra i valori ritrovati ci sono anche dei violini. Sotto, una raccolta di giocattoli per i mercatini della solidarietà



– nulla può essere conservato in eterno. Poi il colpo di genio, la piccola-grande idea da cui sboccia un progetto di rinascita: creare un progetto congiunto con la Caritas, “Valori Ritrovati” – mai titolo fu più azzeccato – per reintrodurre (ovviamente senza nessun profitto) tutto quello che altrimenti sarebbe stato distrutto, in un circuito di assistenza e solidarietà per gli ultimi. Racconta Massimo Schiralli, il dirigente di SDA Operation Area Manager di tutto il Sud: «Quando l'UCA è finito sotto la mia competenza, abbiamo avviato, con tutta la squadra, una riflessione su quello che ci sembrava un assurdo: distruggere valore e ricchezza, oggetti che il più delle volte – aggiunge – erano addirittura nuovi». Massimo decide che bisogna rompere quel protocollo: «A un certo punto mi dico: questo ciclo lo dobbiamo assolutamente fermare». Ed è a quel punto che la macchina di Poste dimostra una grandissima agilità ed elasticità. Lungo la catena gerarchica che arriva fino a Roma, tutti si impegnano per creare un circuito alternativo, in pochi mesi ogni cosa cambia. Guido Di Donato, il responsabile nazionale della sicurezza, è l'uomo che fisicamente ha il compito di garantire e proteggere quei valori. Un altro grande protagonista di questa storia: «Abbiamo dovuto costruire un percorso alternativo che scongiurasse la distruzione. Così, grazie ai colleghi che si occupano di





Sopra, Gerardo Mari, responsabile del magazzino, insieme alla sua squadra e, a destra, mentre mostra gli almanacchi Leonardeschi rimasti senza proprietario. A fianco, Luca Telesio durante la visita al sito di Pontecagnano. A destra, un treno di pneumatici



Guido Di Donato, responsabile Tutela Aziendale SDA, e Massimo Schiralli, Operation Area Manager SDA

## Avvicina il cellulare al QR Code



Guarda il servizio  
di Luca Telesio  
a Pontecagnano  
nel magazzino  
dei Valori Ritrovati

Responsabilità Sociale in azienda, abbiamo stretto una convenzione con la Caritas e siglato un protocollo. È nato un meraviglioso progetto di economia circolare che prevede la distribuzione gratuita dei valori ritrovati sia presso gli empori Caritas – veri e propri supermercati che consentono di fare la spesa gratuitamente – sia presso i mercatini solidali con la vendita di beneficenza. Inoltre, l'iniziativa prevede autofinanziamento di progetti per il reinserimento lavorativo di fasce socialmente deboli. Grazie alla pre-

ziosa collaborazione di Gennaro Di Cicco, responsabile raccolta fondi della Caritas, "Valori Ritrovati" è diventato un circuito perfetto in cui più nulla va sprecato». Ed è a questo punto che il cerchio si è chiuso: «Questo progetto è diventato collettivo, condiviso da tutta l'azienda, al punto che – racconta ancora Guido – cinquanta dipendenti, facendo volontariato, hanno dedicato il loro tempo alla vendita nei mercatini». «L'unico rammarico – prosegue Guido – è che i generi alimentari non possono essere compresi nel progetto: nessuno, purtroppo, può garantire sulla loro commestibilità e devono essere inceneriti». La consolazione è che, con i proventi dei mercatini, molti possono essere aiutati. I numeri che fornisce Schiralli sono impressionanti: «Nel 2018, su 28.499 pacchi abbiammo ritrovato 11.184 destinatari. Tutti gli altri 17.315 pacchi sono finiti nel progetto». Lo zero virgola zero sedici, dopotutto, è zero. Ma per la legge dei grandi numeri è moltissimo.

### Oltre ogni immaginazione

Se passi una mattina a parlare con Gerardo, il sacerdote laico dell'UCA, capisci che potrebbe diventare facilmente il protagonista di un film: «Sa che una volta abbia fatto una eccezione, e abbiamo chiesto di non distruggere un pacco?». Gli chiedo come mai e mi guarda negli occhi: «Apro un collo diretto in Vaticano e ci trovo un'urna funeraria. Si trattava di un uomo che era stato cremato in Spagna. Non potevano incenerirla una seconda volta». E quindi? «Di rinvio in rinvio l'urna funebre è rimasta qui, nel mio ufficio. Sempre in proroga, anno dopo anno. Poi, finalmente, quando ogni speranza sembrava persa abbiamo trovato la destinataria, una signora, che è venuta a prenderla, abbracciandola e piangendo». Con noi ci sono Nicola Napoli, Mario Casanova e Vincenzo Caggiano, che a diverso titolo sovrintendono al lavoro di Mari, e poi i lavoratori della cooperativa che movimenta fisicamente le merci. Questo piccolo plotone ha visto apparire davanti ai suoi occhi gli oggetti più disparati. «Un giorno con la scansione abbiamo trovato in una valigia una bomba a mano – ride Gerardo – Fra l'altro pronta a brillare. Abbiamo dovuto chiamare gli artificieri e attendere che la disinnescassero». Un giorno è stato il turno delle chitarre, fra cui una preziosissima Fender Eric Clapton,

stimata dai periti 15mila euro. Poi due violini. Un altro giorno sono arrivati sul tavolo i progetti esecutivi del ponte di Messina. E Gerardo alza le mani: «Il pacco non aveva nessuna etichetta, ma risalire alla società è stato uno scherzo. Se non lo hanno realizzato – sogghigna – non è colpa mia». E non è finita. «Un altro giorno – aggiunge Mario – ci siamo ritrovati tra le mani una bici da campione olimpico, da 15mila euro, con un telaio in carbonio e grafite. Abbiamo ritrovato il proprietario che ha potuto gareggiare regolarmente». Gerardo e gli altri responsabili dell'UCA hanno imparato

a ricostruire le storie che ci sono dietro ogni pacco. E a soffrire per quelle che invece restano ancora misteriose. Gerardo mi racconta i suoi dubbi pescando dalle cataste degli oggetti inventariati: «Quale bambino non ha ricevuto i pupazzi del Grande Mazinga e Spiderman? Chi può essersi perso questo frigorifero cromato?». Una intera sezione è piena di valigie. E dentro le valigie ci sono le nostre vite.

### L'ora della cerimonia

Abbiamo passato una intera mattinata a inseguire le storie dei colli anonimi, quando chiedo a Gerardo di poter assistere alla cerimonia. Lui mi chiede: «Quale cerimonia?». Io gli dico: quella con cui si aprono i colli che scadono oggi. Così percorriamo ancora una volta il corridoio dei Colli Perduti, io, Gerardo e Manuela Demarco, la collega di Poste che mi ha accompagnato in questo viaggio da Roma verso l'infinito. Prendiamo con cura quasi religiosa i cinque colli del giorno. Li portiamo sul tavolo dove si tagliano gli imballi, scartiamo il primo che capita. Gerardo apre con il taglierino, mette le mani dentro il pacco ed estrae delle buste, le apre poi esclama: «Guarda. Altre banconote!». A questo punto corre nel suo ufficio ed estrae una cassetta d'acciaio piena di valute di ogni paese e di ogni tempo. Ride: «Il mio tesoro!». Sul tavolo da lavoro dispone biglietti di ogni taglia, di ogni colore, di ogni epoca e di ogni paese, un repertorio sterminato di tutte le diverse valute che in questi anni gli sono passate per le mani, una collezione che farebbe felice un numismatico: «Ci pensate? In fondo – ride – grazie a Poste, io ho fatto molte volte il giro del mondo, molte volte, senza mai muovermi da questo ufficio».

# il nostro business

La società nata nel 1999 è leader nel mercato delle assicurazioni

## Dal prodotto al servizio Poste Vita è una risposta ai bisogni degli italiani



La compagnia è cresciuta ponendo il cliente al centro del suo modello di business.

Il direttore generale

Maurizio Cappiello:  
«L'etica è nel DNA  
del Gruppo, tra i nostri  
obiettivi c'è la diffusione  
della cultura sostenibile  
nelle politiche finanziarie»

di ERNESTO TACCONI



Possono bastare meno di 10 anni per diventare leader. La storia di Poste Vita, costellata di premi e primati, è la storia di una società giovane, in continua crescita, che ha nell'ascolto e nell'analisi delle esigenze dei clienti i suoi punti di forza. Oggi, che di anni ne ha 20 e ha raggiunto la maturità, la missione resta la stessa: essere accanto ai clienti e alle aziende fornendo soluzioni assicurative semplici, convenienti, innovative, complete. Attraverso piani previdenziali, soluzioni di investimento, strumenti di risparmio, servizi e soluzioni per l'assicurazione della longevità, Poste Vita si è dimostrata nel corso dei suoi primi due decenni di attività attenta alle opportunità di innovazione per il settore assicurativo, proiettandosi verso una logica "dal prodotto al servizio".

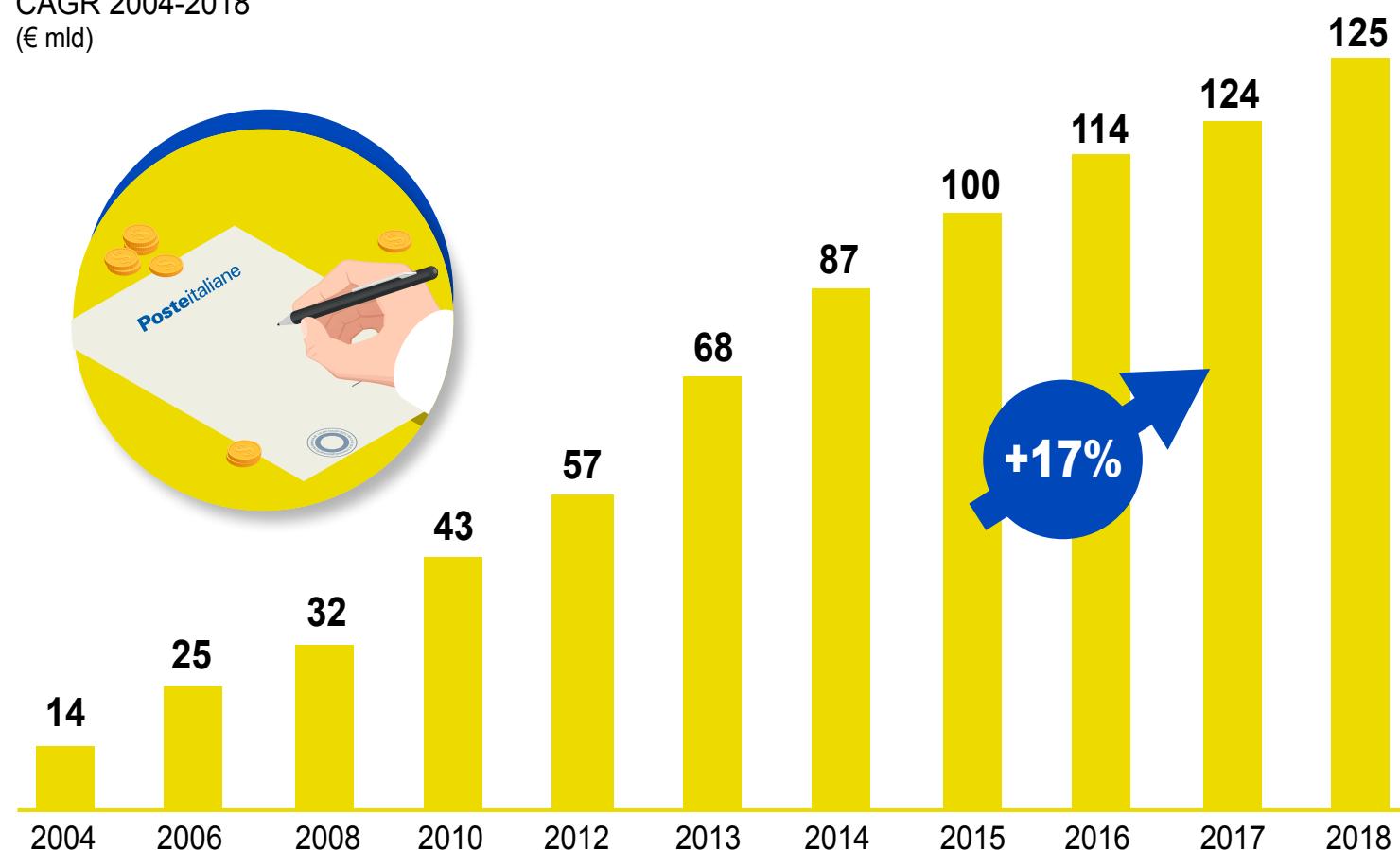
### Business Model vincente

Lanciata nel 1999 e interamente controllata da Poste Italiane, Poste Vita inizia la sua avventura con la vendita di prodotti Vita di risparmio e investimento negli Uffici Postali. Tra il 2004 e il 2009, raggiunge la leadership nel mercato Vita italiano e sviluppa l'offerta previdenziale. Nel 2010, con la nascita di Poste Assicura, la società attiva nell'assicurazione danni non auto, nasce il Gruppo Assicurativo Poste Vita. Oggi Poste Vita, oltre al consolidamento della leadership nel mercato italiano delle assicurazioni sulla vita, punta a diventare leader nel campo del Welfare, anche rivolto alle aziende per la tutela e la protezione dei propri dipendenti e, tramite la controllata Poste Assicura, alla crescita conti-

### POSTE VITA: UNA COMPAGNIA IN COSTANTE CRESCITA

Crescita delle riserve tecniche\*

CAGR 2004-2018  
(€ mld)



\*le somme che la Compagnia gestisce per garantire il rendimento agli Assicurati



L'ingresso della sede centrale di Poste Vita a Roma



nuativa nel mercato danni. Al centro del modello di business c'è naturalmente il cliente. Il Gruppo Poste Vita ha infatti avviato una serie di progetti volti ad ampliare e migliorare le interazioni in un'ottica multicanale, con l'obiettivo di moltiplicare le occasioni di contatto ed essere così più presente e più vicina ai bisogni degli italiani, entrando in relazione diretta con i clienti. Di conseguenza i clienti si aspettano offerte in grado di anticipare i trend di mercato, prodotti arricchiti con servizi digitali, in coerenza con la sempre maggiore diffusione di smartphone e tablet, un'alta qualità del servizio h24, e una user experience omnicanale. Oggi i clienti del Gruppo Poste Vita sono circa 3,7 milioni con una notevole crescita della quota di mercato, salita dal 10,4% del 2010 al 14,4% del 2018. Grande attenzione viene anche data al tema della cyber security per proteggere i dati da possibili attacchi e mitigare gli effetti di eventuali violazioni ai sistemi informatici. «Nella nostra visione», afferma il Direttore Generale di Poste Vita e Amministratore Delegato di Poste Assicura Maurizio Cappiello, «ogni compagnia di assicurazione dovrebbe basare il proprio modello di business creando massimo valore per l'azionista e per i clienti. In quanto appartenente a un Gruppo che da sempre svolge un importante ruolo sociale nel Paese, Poste Vita ha nel suo DNA un senso etico del fare assicurazione – prosegue Cappiello – Questo si traduce, ad esempio, nell'impegno a perseguire una corretta sostenibilità del business». In quest'ottica, «l'aver sottoscritto i Principles for Sustainable Insurance, promossi dalle Nazioni Unite, attesta l'impegno di Poste Vita nel voler diventare un'azienda leader nella diffusione della cultura sostenibile attraverso un'efficace integrazione dei criteri ESG nelle politiche assicurative e finanziarie».

#### **Le sfide future del Gruppo**

Poste Vita riveste un ruolo rilevante anche come investitore istituzionale nonché nel finanziamento del debito pubblico italiano. Nel 2018, il 64% del portafoglio investimenti è rappresentato dai titoli di Stato. L'interesse per il benessere dell'Italia e degli italiani è il motore di ogni scelta. Le sfide future, per il Gruppo Poste Vita, partono da alcune considerazioni relative al mercato. Le famiglie italiane sono sotto-assicurate, l'Italia presenta infatti un evidente gap di copertura rispetto agli altri principali Paesi europei. L'incidenza premi sul PIL (se si esclude il settore auto) è pari all'1% contro una media europea di 2,6% (fonte Ania) e questo rappresenta

un fattore di debolezza per l'intero Paese. Aumentano quindi le famiglie in difficoltà economiche che presentano marcate esigenze di protezione. Infine, l'invecchiamento della popolazione, da un lato, e la riduzione del sostegno statale, dall'altro, rappresentano un'ulteriore sfida da raccogliere. Anche servendosi di nuovi strumenti. In questo contesto l'obiettivo del Gruppo Assicurativo consiste nel collaborare con i propri clienti per soddisfare le esigenze di protezione e risparmio, andando oltre il concetto di assicurazione come copertura dei rischi. In questo giocherà un ruolo molto importante la tecnologia in quanto consentirà non solo di offrire nuovi servizi ma anche di permettere alle Compagnie del Gruppo di essere percepite come partner in grado di facilitare la vita e assicurare benessere. •

#### **PROTEZIONE**

## **Poste Assicura aiuta i clienti a "liberare" capitali**

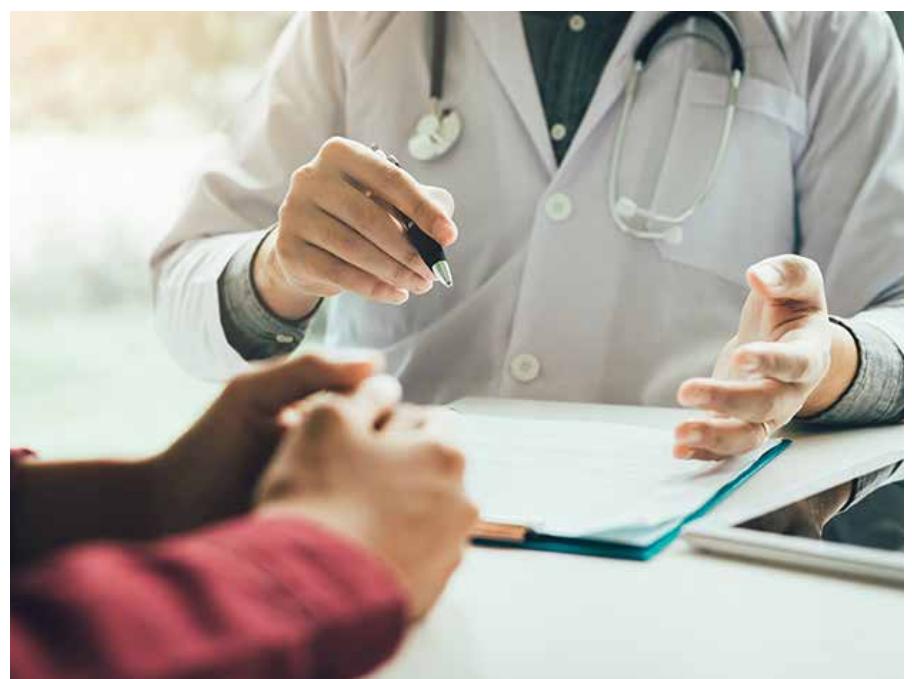
**C**ostituita nel 2010 con l'autorizzazione a operare nei rami danni e sanità, Poste Assicura conta oggi circa un milione di clienti con una quota di mercato cresciuta di dieci volte tra il 2010 e il 2018, grazie a un'offerta di prodotto semplice, conveniente, innovativa e alla prossimità e vicinanza al cliente. All'interno del Gruppo Assicurativo, il comparto danni rappresenta un settore chiave per via della bassa penetrazione attuale nella popolazione italiana. In un contesto in cui le famiglie italiane fanno sempre più fatica a risparmiare ed in cui lo Stato riesce sempre meno a coprire i costi collettivi, il primo fattore che intacca i risparmi è il verificarsi di eventi dannosi a cose e persone. Invece un cliente assicurato potrà "proteggere" i suoi risparmi in molteplici casi di rischio. E tutelando i risparmi da rischi imprevisti, potrà impiegare il proprio capitale in maniera alternativa destinandolo alla realizzazione di progetti futuri. L'obiettivo è quindi quello di contribuire ad aumentare la diffusione delle coperture assicurative nelle famiglie e nelle imprese italiane, ascoltando i suggerimenti che arrivano quotidianamente dai 34 milioni di clienti di Poste Italiane. Nel secondo semestre del 2019 i rami danni non auto han-

no contabilizzato sul mercato premi per oltre 10,4 miliardi con un tasso di crescita del 6,0%. Le previsioni per la raccolta premi nel prossimo triennio evidenziano una crescita a due cifre per il canale bancassurance e per il canale diretto, in contrapposizione a una crescita più contenuta per agenti e broker (rispettivamente intorno al 3% e 2%). In questo contesto Poste Assicura rappresenta un player potenzialmente competitivo in una logica di totale integrazione con il cliente, che ha come punto di forza la conoscenza e la gestione del cliente e dei suoi bisogni. L'innovazione tecnologica, intesa come sviluppo di tecniche di analisi e utilizzo delle informazioni a fini predittivi, consente di conoscere meglio il cliente, le sue abitudini e la sua attitudine al rischio: un potenziale che favorisce l'approccio tailor made e la formulazione di prodotti real time. Si tratta di un cambio di paradigma nella relazione tra compagnia e cliente, una sorta di "giusto prodotto per il giusto cliente nel giusto momento" che assume la sua massima espressione nell'instant insurance, polizze a cui la compagnia sta lavorando. Con l'instant insurance le nuove tecnologie intercettano automaticamente i bisogni dei clienti, permettendo loro di contrarre polizze stipulabili tramite smartphone.

## **Poste Welfare Servizi: Network Sanitario, Assistenza e Flexible Benefits**

Negli ultimi anni, l'accesso ai servizi di welfare è stato reso più fruibile per i lavoratori dipendenti grazie all'introduzione di forti agevolazioni fiscali e di modalità che hanno permesso un più facile accesso a servizi di assistenza. In questo contesto, Poste Welfare Servizi, l'azienda del Gruppo Poste Italiane erogatrice dei servizi di Welfare, ha ampliato la propria gamma di prestazioni aggiungendo, alla gestione amministrativa e di servizi per Fondi sanitari di primaria importanza tra cui Fasi, Faschim, FasiOpen nonché PosteVitaFondosalute, la piattaforma di Flexible Benefits e, per conto della Pubblica Amministrazione, l'intermediazione di erogazione di fondi e contributi a favore di Cittadini e Imprese (c.d. Bonus della Pubblica Amministrazione). Gli assistiti PosteVitaFondoSalute, ad esempio, accedono al circuito di convenzionamenti diretti Poste Protezione, creato da Poste Welfare Servizi e composto da oltre 9.000 strutture sanitarie di eccellenza distribuite su tutto il territorio come Ospedali, Case di Cura, Centri Odontoiatrici, Poliambulatori Diagnostici, Centri Fisiokinesiterapici, Laboratori di Analisi e circa 45.000 medici specialistici.

Dallo scorso anno, invece, i dipendenti che hanno convertito, in tutto o in parte, il premio di risultato in servizi di Welfare detassati, hanno utilizzato la piattaforma ViviWel-



fare, creata da PWS, per decidere quale benefit utilizzare tra: istruzione, salute, sport, facilitazioni per il trasporto pubblico locale, servizi per il tempo libero, intrattenimento, assistenza dei propri familiari e previdenza.

Per il prossimo futuro, Poste Welfare Servizi punterà alla gestione di percorsi di Prevenzione, con check-up medici dedicati, e all'ampliamento dei servizi di Assistenza per la persona, i beni e gli animali.

## reportage di frontiera

Poste nei quartieri difficili della città segnata dai veleni dell'acciaieria

# Dalla parte di Taranto: «La gente ha bisogno del nostro sorriso»



di ANDREA BRACCIALE

Pugliese, classe 1988, ha esordito come scrittore con il romanzo di formazione "Caffè in ghiaccio", pubblicato nel 2018 da Calibano Editrice. Lavora nel settore aeronautico.

Sebbene sia stata per decenni, e lo sia tuttora, fonte di sostentamento per molte famiglie pugliesi, la costruzione del più grande impianto siderurgico d'Europa ha cambiato per sempre le sorti di Taranto. La Città dei Due Mari, l'antica capitale della Magna Grecia, è anche uno scorci d'Inferno dantesco a causa della diffusione di una polvere di colore rosso - che qui tutti chiamano "O Minerale" - una presenza costante in tutta l'area limitrofa. Attraverso il sottile equilibrio tra lo splendore poco noto della Città Vecchia e l'ingombrante e ben nota presenza di un impianto siderurgico più grande della città stessa, c'è una famiglia sempre pronta ad accogliere tutti senza alcuna distinzione, senza paura, quella di Poste Italiane.

### In punta di piedi

Sono le 9 del mattino, dopo aver preso un buon caffè al bar della stazione mi revo nel Centro di distribuzione Taranto Nord, che smista la posta nel quartiere Paolo VI e nel rione Tamburi, i più difficili della città. Ad accogliermi c'è la responsabile del CD **Graziella Trani**, una giovane donna con una grande passione per il suo mestiere e un entusiasmo travolgente: «Taranto è una città complessa, le difficoltà sono tante ma noi siamo felici di poter svolgere questo ruolo». Con orgoglio, tra corridoi e scaffali mi fa visitare il centro fino ad arrivare in una grande stanza dove sono raccolti tutti i dipendenti ad eccezione di alcuni portalettere già usciti per le consegne. Mi presenta la squadra, ci sono molte donne e diversi ragazzi che danno il massimo. Graziella non ricopre da molto tempo questo ruolo, ha avuto altre esperienze in uffici di provincia, grazie al suo carisma in ognuno di essi ha sempre dato il proprio contributo e questa nuova sfida non sembra affatto spaventarla. Taranto è una città complessa per diversi aspetti, alcuni comuni ad altre città, altri invece peculiari, occorre avere pazienza. Nelle sue parole c'è un forte senso di appartenenza e allo stesso tempo di protezione nei confronti dei colleghi: «I portalettere spesso devono svestirsi della loro divisa e ricoprire in punta di piedi il ruolo di amico o parente. Lavorano in quartieri particolari, alcuni in cui la povertà e

Da Paolo VI ai Tamburi, all'ombra delle ciminiere dell'ex Ilva, le preoccupazioni delle persone sono una sfida quotidiana anche per i nostri colleghi: «Sentiamo di avere un ruolo sociale»



Giuseppe Masi, portalettere nel quartiere Paolo VI di Taranto

la scarsa attenzione da parte delle istituzioni ha concesso alla criminalità di proliferare. Sono quartieri in cui spesso ci si imbatte nell'assenza di cassette delle lettere, dei citofoni e della stessa identità delle persone. In alcuni edifici gli inquilini appaiono quando la consegna prevede un reddito di cittadinanza o un vaglia postale, mentre scompaiono dinanzi a pagamenti o bollette». Ma i ragazzi e le ragazze di Poste Italiane sono sempre presenti. Sanno che per alcune di queste persone, spesso sole, rappresentano l'unico contatto con il mondo esterno.

### Sguardi da film

Muoversi tra queste vie non è facile ma alcuni non potrebbero farne a meno, uno in particolare: **Giuseppe Masi**, 62 anni, di Taranto, portalettere di Paolo VI. Un uomo simpatico, dal viso espressivo, capace di comunicare il suo vissuto con lo sguardo. Racconta che sin dall'inizio fu

lui a proporsi come portalettere nella zona di Paolo VI. I suoi occhi sono lucidi e la sua voce cambia tono. Adora il mestiere, nonostante le difficoltà. Non riguardano le persone ma l'assenza di citofoni, addirittura degli indirizzi sulle buste. Lui, per consegnare la posta a tutti, ricorda i nomi di 1.200 famiglie. Grazie alla sua passione per questo lavoro è andato oltre alla sua mansione, aiutando molte famiglie a installare cassette e citofoni. Paolo VI la mattina è il deserto. Nei pochi bar si vede qualche uomo in età da lavoro, ma che il lavoro proprio non ce l'ha. Giuseppe assicura che nessuno ha mai compromesso il normale funzionamento del recapito, anzi, molte persone, in particolare quelle anziane, hanno sempre dimostrato affetto nei suoi confronti. Giuseppe ha molta posta da consegnare, è incredibile vedere come si districi tra i palazzi, grazie a una memoria infallibile.



Loredana Lesseri, portalettere del quartiere Tamburi



Il direttore dell'UP Tamburi Gaetano Pennella



Graziella Trani, responsabile CD Taranto Nord

### Alle case parcheggio

Quartiere Tamburi. Forse uno dei più raccontati d'Italia, per l'alto tasso di malati oncologici e perché qui si convive con il mostro e le sue ciminiere. **Loredana Leserri**, portalettere dei Tamburi, è una giovane donna, un sorriso luminoso e lo spirito dinamico, mi invita a seguirla per le vie del rione, fino alle cosiddette case parcheggio. Che il suo racconto ci fa guardare con occhi diversi: «Nella Taranto pre-siderurgica, gli abitanti del centro venivano qui durante l'estate a prendere il fresco, all'ombra degli alberi nella foresta di ulivi che ricopre questa collina. Con la nascita dell'Italsider, nel 1960, si è attivato un meccanismo di crescita di Tamburi che è diventato ancora più intenso con il raddoppio dell'impianto nel 1975». In questi anni nascono edifici con la funzione di "appoggio", in cui vengono trasferite temporaneamente circa 500 famiglie della Città Vecchia, all'epoca faticante e pericolante. Anche qui oggi le case non hanno citofoni, non hanno cassette della posta, in passato si usava il fischiotto per far scendere la gente in strada. Ma, al contrario di Paolo VI, il quartiere è vivo: la gente si affaccia incuriosita, principalmente donne di mezza età alle prese con i servizi mattutini. Si parlano dalle finestre, dai lati opposti della strada. «La gente ti accoglie in modi diversi - racconta Loredana - bene quando arrivi con la lettera del marito dal carcere, con gli assegni, mentre ti vorreb-

### UFFICIO POSTALE TAMBURI

# «Viviamo in prima persona al fianco dei lavoratori»

Maria racconta il rapporto con i clienti: «Si confidano con noi, la nostra consulenza parte dalla comprensione dei problemi»

**O**gni 12 del mese all'Ufficio Postale del quartiere Tamburi arrivano in massa i dipendenti dell'acciaieria per ritirare lo stipendio. Da otto anni Maria Tatoli, operatore di sportello, vede ripetersi la stessa scena.

#### Maria, qual è il vostro rapporto con i clienti?

«Io e i miei colleghi viviamo in prima linea le ansie dei nostri correntisti, sia dei lavoratori sia dei residenti preoccupati per il loro stato di salute. Tutti sanno che in questa zona i casi di malattie gravi sono molto elevati sia tra gli adulti sia tra i minori. Ci capita di parlare con genitori di bambini che hanno patologie respiratorie. Sappiamo tutti che l'aria dei Tamburi è poco salubre».

#### Sentite di avere una missione sociale?

«Oltre al nostro lavoro di sportello, svolgiamo una funzione di ascolto e di comprensione. Cerchiamo di essere vicini a quei clienti che sono alle prese con tanti problemi. Da parte dell'azienda c'è la volontà di aiutare, di seguire, di fare consulenza a 360 gradi per tutte le richieste. Da parte nostra c'è tutto l'appoggio possibile per cercare di andare avanti».

#### Vi considerate dei confidenti?

«Sì, compatibilmente con il corretto funzionamento degli sportelli, col passare degli anni, si instaura un rapporto diretto con i clienti. Di molti conosciamo la sfera familiare, i loro problemi di lavoro e di salute. Viviamo con tristezza i racconti che riguardano i familiari che si ammalano con tutte le conseguenze della situazione. Sì, si diventa dei confidenti».



Maria Tatoli, sportellista UP Tamburi

be picchiare quando arrivi con bollette, multe o atti giudiziari». Nel quartiere è importante sorridere "sempre" perché di problemi ce ne sono tanti. La gente ti rispetta se fai bene il tuo mestiere e una pacca sulla spalla può davvero fare la differenza.

#### Vicini agli abitanti

Il direttore dell'Ufficio Postale dei Tamburi, **Gaetano Pennella**, attende nel suo ufficio. Da trent'anni al servizio di Poste, un passato da portalettere, e successivo cambio di mansione dal 2014. Un percorso che lo rende molto sicuro di sé e allo stesso tempo molto attento ai clienti. «Siamo a 1,5 km dall'ex Ilva, la stragrande maggioranza di persone sono pensionati ex dipendenti e attuali dipendenti Arcelor Mittal. La presenza dello stabilimento siderurgico è imponente, ti ci abitui, non si può fare a meno di notare la polvere sulle scrivanie, la stessa che ritrovi anche dentro casa, sui balconi, ovunque. Ci si convive con consapevolezza. Noi di Poste siamo presenti con attenzione ed estrema sensibilità, perché sentiamo di avere un ruolo sociale, che va al di là del nostro lavoro, sentiamo di dover essere vicini agli abitanti di questo quartiere perché noi stessi siamo abitanti e sappiamo cosa significa vivere qui». Continua il direttore: «In questo ufficio ci si confronta con tante situazioni limite, come il caso delle successioni, un argomento comune ad altri uffici, cose che accadono

in tutto il mondo - ci tiene a sottolineare senza allarmismi - ma che sicuramente qui accadono con più frequenza, soprattutto quando si parla di giovani. Cerchiamo di aiutare i nostri clienti, anche parlando con i loro familiari al telefono, a volte con dipendenti del comune, o di altre società, ci scambiano per consulenti di vario tipo, per quel che possiamo siamo sempre disponibili a dare una mano in più, anche oltre ai nostri compiti». Se ci sei non ti neghi, provi a risolvere il problema anche quando il cliente stesso non sa quello che vuole. È questo il pensiero di Gaetano. Poste qui c'è, visto che nel raggio di pochi km ci sono quattro uffici che vivono in prima linea le gioie e i dolori di Taranto. Non è semplice, come in tutte le famiglie ci sono momenti felici e momenti difficili da affrontare, ma Giuseppe, Loredana e i loro colleghi non si fermano davanti a nulla, grazie al loro spirito e alla loro passione, riportando una frase scritta in latino sul bordo della Fontana della Rosa dei Venti che guarda il Mar Grande dal borgo nuovo di Taranto: "Anche con venti avversi coraggiosamente navigheremo".



Avvicina il cellulare al QR Code. Guarda il reportage da Taranto con le interviste ai dipendenti di Poste Italiane

# presente e futuro

Le soluzioni didattiche della Corporate University

## La formazione come motore del cambiamento

Con percorsi personalizzati e adatti alle esigenze di tutti i dipendenti, la Corporate University garantisce lo sviluppo della conoscenza e il raggiungimento degli obiettivi di business

di MARIANGELA BRUNO



Ogni giorno 6.000 colleghi sono impegnati in attività formative, in aula o in modalità di autoapprendimento (online), per un totale di oltre 4 milioni di ore di formazione erogate ogni anno a circa 130.000 dipendenti che svol-

gono 170 diversi mestieri. Sono i numeri della Corporate University, una parte fondamentale della funzione Risorse Umane impegnata a garantire la formazione a sostegno della conoscenza – elemento essenziale per il business del Gruppo – e del raggiungimento degli obiettivi strategici del piano industriale.

### La persona al centro

Sviluppo, competenza, relazione, vicinanza, apertura, connessione, comunità, condivisione: sono questi i valori che guidano il lavoro quotidiano del gruppo di professionisti della formazione che operano in tutta Italia – a livello di sede centrale e sul territorio – impegnandosi costantemente nella progettazione di esperienze di apprendimento, nella erogazione delle iniziative formative e nel monitoraggio della formazione. La Corporate University risponde alla domanda di rinnovamento di competenze manageriali, tecnico-specialistiche, operative e di compliance; accompagna lo sviluppo di ruoli e profili; si impegna a progettare formati e canali adatti alle differenti esigenze del business e delle persone. L'obiettivo è infatti quello di proporre soluzioni didattiche innovative, personalizzate e in linea con le competenze, il ruolo e i bisogni individuali di apprendimento. Raggiungendo tutta la popolazione di Poste. Arrivare a tutti, anche grazie agli strumenti del digital learning, fa parte della vision della Corporate University che pone sempre la persona al centro del processo di conoscenza.

### Percorsi su misura

In ogni ambito, la formazione è una leva del cambiamento. I consulenti finanziari e assicurativi, come previsto dalla normativa vigente, seguono il percorso per la certificazione e il conseguente mantenimento del ruolo, con il rafforzamento delle conoscenze finanziarie, delle normative e di relazione, finalizzate a saper gestire il processo di vendita a partire dai bisogni del cliente. In ambito logistico-postale i progetti di formazione sono finalizzati principalmente alla costruzione di una nuova cultura orientata all'ottimizzazione dei processi e al miglioramento continuo a tutti i livelli, dai portalettere alle figure dirigenziali. La formazione agisce anche a livello manageriale, accompagnando i manager nella sfida di evolvere il proprio mindset, rafforzandone le competenze di leadership e la capacità di orientamento e di guida.



Servizi trasversali Sud: Armida Di Micco, Massimo Monteforte, Giovanna Giuliani, Michelina Siniscalchi, Ornella De Martino, Giuseppe Rossi, Virginia Avallone



Lo staff centrale di Corporate University nella sede di Viale Europa a Roma



Servizi trasversali Centro: Corrado Menichelli, Laura Minelli, Gennaro Cericola, Cristiana Farci, Illeana Rotella, Daniele Catoggio e Roberta De Masi



Servizi trasversali Sicilia: Daniela Pisciotta, Gianvito Sarullo, Emma Siragusa e Giuseppe Dell'Utri. Della squadra fa parte anche Gaetano Buccola



Servizi trasversali Centro Nord: Stefano Belvederesi, Simonetta Di Nicola, Cosetta Arrigoni, Giulia Galassini, Paola Furi Puccini, Ugo Eugeni, Cinzia Calzoni, Barbara Lippi e Alessandro Volpi. Fa parte della squadra anche Giacomo Pucci



Servizi trasversali Nord Est: Bruno Marchetto, Francesca Zaninello, Antonio Rombolà e Lara Mancassola. Della squadra fanno parte anche Endel Bertolaso e Maria Tomasi



**Avvicina il cellulare al QR Code.**  
Guarda il video che illustra le attività della Corporate University



### LA RESPONSABILE CORPORATE UNIVERSITY GIULIANA PROCACCINI

## «L'innovazione e la valorizzazione delle persone alla base dei nostri percorsi formativi»

«L e nuove tecnologie, modificando i paradigmi tradizionali di accesso e di consumo della conoscenza, ci spingono verso l'esplorazione di nuove soluzioni didattiche», ci racconta Giuliana Procaccini, responsabile Corporate University. «Studiamo il mondo che cambia per sperimentare e sviluppare soluzioni innovative che rendano positiva la learning experience, come ad esempio il chatbot. Doc.». Si tratta di un istruttore digitale disponibile sulle postazioni di lavoro di oltre 20.000 addetti alle lavorazioni interne e portalettere che risponde alle domande in chat fornendo contenuti formativi H24. «Collaboriamo inoltre con centri di ricerca universitari per sviluppare tecnologie che consentano una personalizzazione dei contenuti e percorsi formativi, secondo i modelli di adaptive learning». Nel 2020 verrà dato accesso

a circa 16.000 dipendenti alla piattaforma “Open Learning Area” con la possibilità di fruire liberamente di un ampio catalogo multidisciplinare. Infine, verrà rilasciata anche la nuova piattaforma di elearning per tutti i colleghi, disponibile entro il primo trimestre del 2020. Uno dei progetti rilevanti del 2020 della CU è l'implementazione della Faculty interna: colleghi esperti di contenuto in possesso di capacità didattica, selezionati e formati, che potranno mettere a disposizione dell'azienda le proprie competenze su progetti formativi. «Contiamo di certificarne circa 500». Cento invece saranno i coach interni su tutto il territorio che a valle di un processo di reclutamento e formazione costituiranno la Scuola dei Coach, e che metteranno a disposizione di figure professionali in sviluppo tempo e competenze per la crescita dei colleghi.

## il nostro torneo

10 domande ogni mese, la classifica totale dei partecipanti e trofei per i migliori

# Quanto conosci la nostra storia? Mettiti alla prova e gioca anche tu al Campionato di PosteQuiz

Mettiti alla prova con la nostra nuova iniziativa, "Il Campionato di PosteQuiz": 100 domande in un anno, dieci quesiti (a punteggio e difficoltà crescenti) per ogni numero di Postenews, nel quale sarai chiamato a mostrare la tua cultura sulla storia di Poste Italiane.

Un vero e proprio campionato che ha per protagonisti i dipendenti di Poste Italiane, tutti coloro che ogni mese ricevono il nostro giornale. Un terreno di gioco sul quale confrontarsi e dimostrare il proprio spirito di appartenenza all'Azienda, il proprio attaccamento ai "colori" della nostra squadra e le proprie conoscenze storiche e culturali. Dieci domande al mese sulle tappe della grande evoluzione di Poste Italiane, lungo un percorso che da sempre si incrocia sia con **i 150 anni di storia del Paese**, con il suo sviluppo economico e con il suo costume.

Dalle divise dei postini alle grandi costruzioni architettoniche, dai prodotti finanziari a quelli filatelici, dagli slogan alle vicende aziendali l'iniziativa "Il Campionato di PosteQuiz" propone ogni mese un piacevole spaccato della storia e dell'immagine di Poste nel corso dei decenni. Dieci quesiti per ogni numero di Postenews, per un totale di 100 domande in un anno. Leggi il regolamento pubblicato qui sotto e iscriviti al nostro campionato, inviando una mail all'indirizzo **redazionepostenews@posteitaliane.it**: scrivi il tuo nome, l'area di appartenenza e il nome del tuo responsabile, allega una tua foto e le risposte ai primi dieci quesiti che trovi in questa pagina.

Parteciperai al nostro Campionato: a partire dal numero di maggio di Postenews saranno pubblicate la **classifica aggiornata e l'intervista al vincitore (o ai vincitori) di tappa**. Dopo 10 uscite si terranno i playoff e la finalissima con sfida diretta tra i primi cinque, che decreterà il vincitore del Campionato, che potrà "alzare al cielo" il trofeo di PosteQuiz.

### COME PARTECIPARE

"Il Campionato di PosteQuiz" è la gara di Postenews che parte il **01/03/2020** e si conclude il **31/12/2020**. La sfida è aperta a tutti i dipendenti di Poste Italiane. I partecipanti dovranno rispondere ai quesiti proposti su ogni numero di Postenews (a partire da questo numero), selezionando le risposte tra le varie opzioni presenti sotto le domande.

Per iscriversi al campionato è necessario inviare una mail dal proprio indirizzo di posta aziendale all'indirizzo **redazionepostenews@posteitaliane.it**, indicando:

- nome e cognome
- ufficio di appartenenza
- una propria foto in formato digitale

È poi obbligatorio indicare ogni mese sul testo della mail le risposte alle 10 domande – incentrate sulla storia di Poste Italiane – della tappa del "Campionato di PosteQuiz" o compilare e scansionare il coupon presente in questa pagina e inviarlo via mail in allegato, sempre all'indirizzo redazionepostenews@posteitaliane.it. Non è consentita la partecipazione collettiva al "Campionato di PosteQuiz": ogni

invio di risposte deve essere personale. È consentito partecipare anche a campionato in corso. I vincitori di ciascuna delle 10 tappe (che avranno totalizzato il punteggio più alto, sommando il valore di ogni risposta indicato accanto alla domanda) accedono direttamente ai playoff (anche in caso di ex-aequo) insieme ai primi dieci della classifica finale, stilata al termine della gara tra coloro che non sono mai risultati vincitori di tappa. A gennaio 2021, al termine dei playoff, si terrà una finalissima tra i primi cinque in classifica che decreterà il vincitore del "Campionato di PosteQuiz", che riceverà in premio un trofeo.

### Il campionato di PosteQuiz




**1. Quali tra questi celebri personaggi televisivi furono protagonisti nel 1967 di una serie di spot sulla Rai per il lancio del Codice di Avviamento Postale?**

A. Corrado – Raffaella Carrà – Gianni Morandi  
B. Johnny Dorelli – Amedeo Nazzari – Monica Vitti  
C. Gianni Agus – Massimo Ranieri – Lauretta Masiero

5 punti

**6. Quante erano le donne impiegate come telefoniste e telegrafiste alle Poste nel 1881 e quante 30 anni dopo?**

A. 500 – 8.000  
B. 100 – 2.000  
C. 1.000 – 10.000

30 punti

**2. L'anno di nascita del Libretto Postale è:**

A. 1901  
B. 1876  
C. 1895

10 punti

**7. Dove si tenne il primo congresso dell'UPU (Unione Postale Universale) del Novecento?**

A. Londra  
B. Roma  
C. Washington

35 punti

**3. Completate il famoso slogan pubblicitario del 2000: "BancoPosta..."**

A. Bella trovata  
B. Bella invenzione  
C. Bella scoperta

15 punti

**8. Quante furono le leggi, i decreti e le disposizioni legislative e amministrative che riguardavano le Poste e i Telegrafi tra il 1923 e il 1943?**

A. 84  
B. 12  
C. 45

40 punti

**4. Nel 1992 la serie di francobolli dedicata a Cristoforo Colombo vide coinvolte quattro nazioni in un'emissione congiunta. Quali erano esattamente le nazioni:**

A. Italia – Spagna – Portogallo – Stati Uniti  
B. Italia – Colombia – Spagna – Stati Uniti  
C. Italia – Messico – Portogallo – Stati Uniti

20 punti

**9. In quali città è stato attivato il primo marzo 1956 il servizio Telex?**

A. Roma, Milano e Trieste  
B. Roma, Milano e Firenze  
C. Roma, Milano e Napoli

45 punti

**5. In occasione delle Olimpiadi di Roma venne emessa una serie di francobolli: quanti erano?**

A. 8  
B. 9  
C. 4

25 punti

**10. Al 30 giugno 1914 c'erano 700 uffici principali e quante ricevitorie?**

A. 7.520  
B. 10.230  
C. 5.440

50 punti

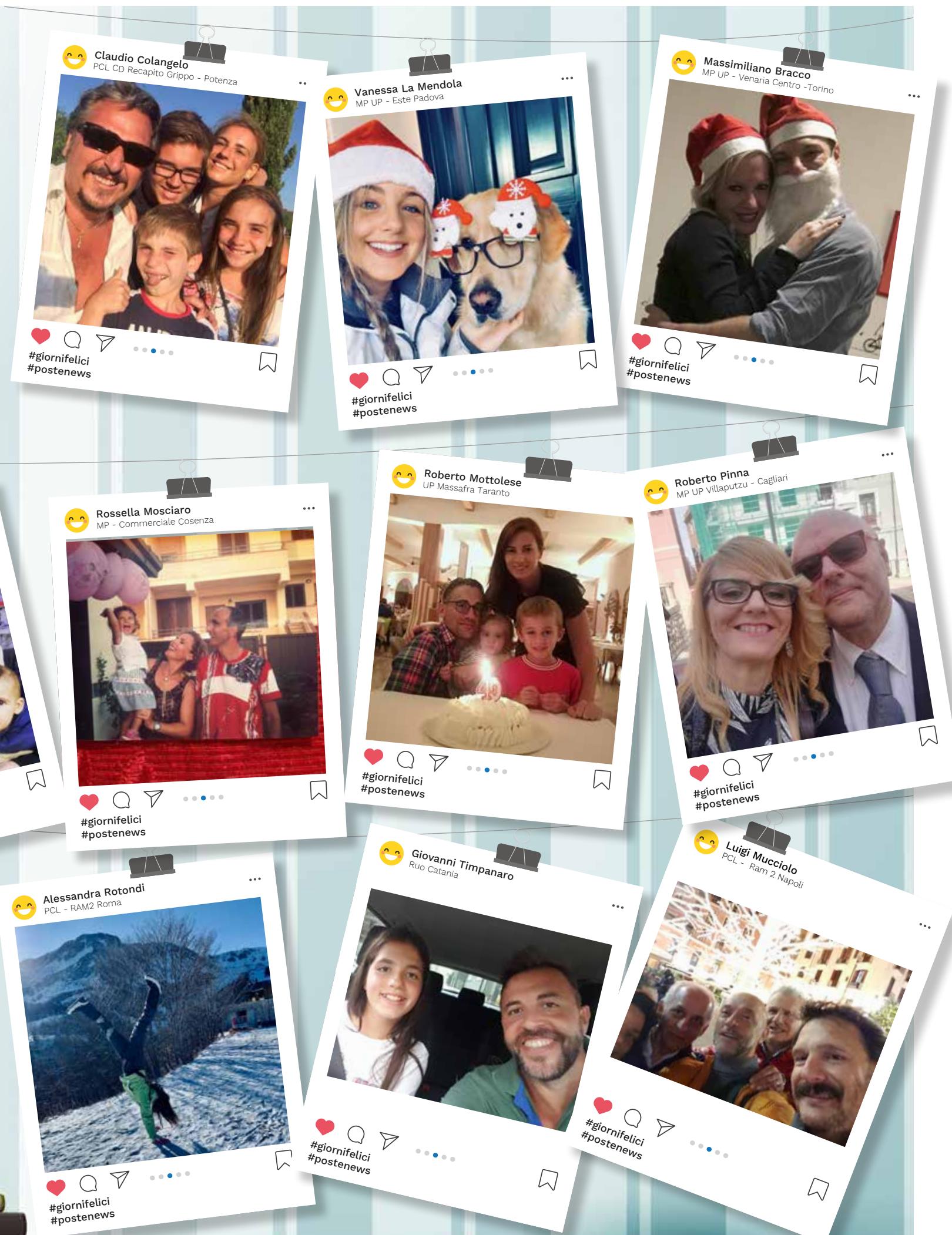



# giorni felici

Parte con questo numero una nuova iniziativa: inviateci le vostre foto indimenticabili

# Quegli scatti pieni di gioia che durano per sempre

Un compleanno speciale, una vacanza indimenticabile, il ricordo di una giornata particolare, di una festa in famiglia o con i vostri migliori amici: avete aderito in molti all'iniziativa di Poste news "Giorni Felici", che proseguirà per tutto l'anno con la pubblicazione di questa speciale pagina, all'interno della quale – ogni mese – raccoglieremo le foto dei vostri momenti più felici che invierete alla redazione del nostro giornale. Le più emozionanti, le più divertenti o semplicemente quelle che immortalano momenti unici. Un modo per condividere la propria felicità e anche – perché no – un ricordo da conservare: una pagina di giornale che testimonia il senso di una intera comunità. Anche nei prossimi numeri, le foto più significative saranno selezionate e pubblicate per condividerle e rivivere con tutti noi i momenti unici della vostra vita. **Scrivete a redazionepostenews@posteitaliane.it** allegando le foto, in cui è importante che siate presenti anche voi.



# io di poste

La parola alle nostre Persone: una lettera per presentarsi e dichiarare il proprio senso di appartenenza a Poste Italiane, descrivendo i propri sogni, i traguardi e i momenti di vita

## Che felicità in Ufficio Postale

Sono affezionata alle Poste per diversi motivi. Da bambina, guardavo affascinata una impiegata dall'aria severa che cercava le lettere quando mia mamma mi portava a ritirare il fermo posta. Immaginavo molto e tutto mi emozionava, anche i racconti dei miei parenti postali tra cui alcuni zii, mio nonno, cugini, molto devoti alle Poste dell'epoca. Uno zio socievole sposò una donna a cui aveva consegnato spesso la corrispondenza. Un altro zio sposato, che lavorava per le Poste sui treni, si diletta ad osservare le donne ammirandone le diverse bellezze su e giù per l'Italia. Quando i colleghi gli chiesero se fosse felice di andare in pensione, rispose laconico: «Sarò triste perché non incontrerò né vedrò nuove donne di ogni città e nazione sui treni!». Da scrittrice che, tra i tanti argomenti,

ha voluto affrontare anche quello della felicità, nel mio secondo libro "La felicità? Ve la do io!", vorrei lasciare un pensiero ai lettori di Postenews: «Bisogna imparare a ballare sotto la pioggia, non aspettare mai il momento opportuno per regalarsi momenti piacevoli!». Ecco perché io, a differenza di altri, riesco ad andare in un qualsiasi Ufficio Postale con gioia e con la consapevolezza che mi toglierò un pensiero, anche se pago qualcosa. Come dico nel mio libro sulla felicità: «Cerchiamo di fare qualcosa di piacevole per noi stessi ogni giorno e, altrettanto, portiamo avanti gli impegni con entusiasmo ogni volta, pensando che qualsiasi compito è comunque utile, anche ciò che non va di fare, una volta fatto, è un pensiero in meno, esattamente come quando entriamo in un Ufficio Postale!»



**Alessandra Hropich**

scrittrice

## La mia vita tra i motori

La mia famiglia ha una lunga tradizione motoristica, cominciata dai miei trisavoli. Il mio bisnonno ha corso la Millemiglia mentre mio padre è stato socio fondatore del Camep, il Club auto moto d'epoca perugino. Fin da bambina sono cresciuta tra i motori e quando ho preso la patente guidavo una Mini Cooper 1.3. Mio padre, dopo avermi insegnato a guidare le auto d'epoca, mi ha trasmesso questa grande

passione. Insieme a lui ho fatto tante gare, come navigatore. Dal 13 al 15 marzo parteciperò a Firenze alla manifestazione "Eva al volante" organizzata dall'Asi - Automotoclub Storico Italiano. Un evento che vede solo le donne nelle vesti di piloti di auto d'epoca. Io guiderò una Triumph Spider del 1957, proprio come quella di Marcello Mastroianni e Anita Ekberg ne "La dolce vita" di Fellini.



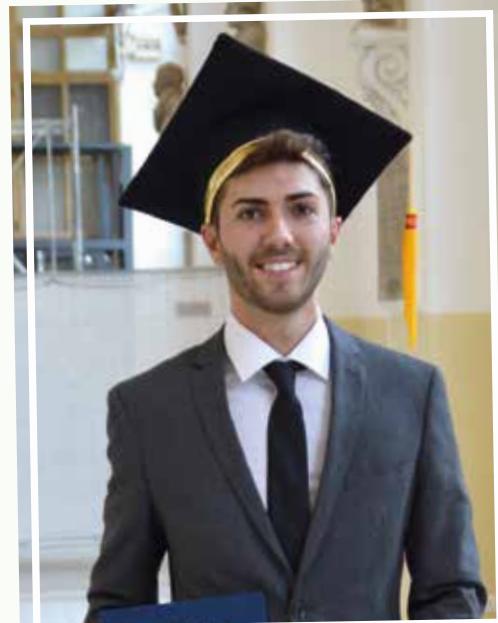
**Alessia Berretta**

Gestione operativa  
Filiale di Perugia

## Poste e la laurea sostenibile

Mi chiamo Alessandro Pisani, ho 24 anni, sono di Torino e mi sono laureato in Economia, corso Amministrazione e Controllo aziendale, con una tesi dal titolo "PostEco". Tutto è cominciato al primo anno di Università e con un'offerta di lavoro da parte dell'Azienda, con contratto a tempo determinato nel 2014 nel settore PCL in qualità di portalettere. Dapprima pensavo di abbandonare l'università, ma grazie alla mia famiglia ho ripreso in mano la situazione. Dopo cinque anni di sacrifici mi sono ritrovato a discutere la tesi su un argomento che ritengo molto interessante, in quanto stiamo vivendo in un contesto nel quale si verificano purtroppo disastri ambientali causati principalmente dai nostri comportamenti. Un tema calato all'interno di un'azienda in grado di valorizzare le strategie e

le azioni intraprese per combattere il fenomeno del riscaldamento climatico globale, partendo dalla mobilità sostenibile nel settore recapito, con la messa a disposizione di mezzi ecologici, preservando la natura e contribuendo al benessere del pianeta. Ciò che mi ha spinto a parlare di Poste è un forte senso di appartenenza, perché ha facilitato il mio ingresso nel mondo del lavoro, dandomi l'opportunità di proseguire gli studi e di valorizzare le mie capacità. Sono felice di aver raggiunto questo primo traguardo, in presenza di papà Alfredo, portalettere applicato presso il Centro di Distribuzione di Tazzoli (Torino), e mamma Patrizia. Sono emozionato di essermi laureato da lavoratore di Poste Italiane e mi auguro di intraprendere in futuro un nuovo cammino all'interno dell'Azienda.



**Alessandro Pisani**

portalettere a Torino

### L'associazione Tutti uniti contro le neoplasie rare

È nata a Pisa l'Associazione di promozione sociale "Con Gabriele contro i Tumori rari", in memoria di Gabriele Bianchi, un nostro collega morto a 49 anni per un rabbidiomiosarcoma. L'Associazione è stata pensata per ricordare Gabriele, molto conosciuto e amatissimo nella sua città, e per veicolare fondi per la ricerca scientifica sui tumori rari. L'Associazione destinerà una quota dei soldi raccolti per lo studio sui tumori rari e una quota a persone del territorio colpite dalla malattia, che si trovino in situazione di disagio economico. Il primo anno il premio sarà assegnato alla migliore pubblicazione o presentazione internazionale di un ricercatore sotto i 40 anni sul tema delle neoplasie rare.

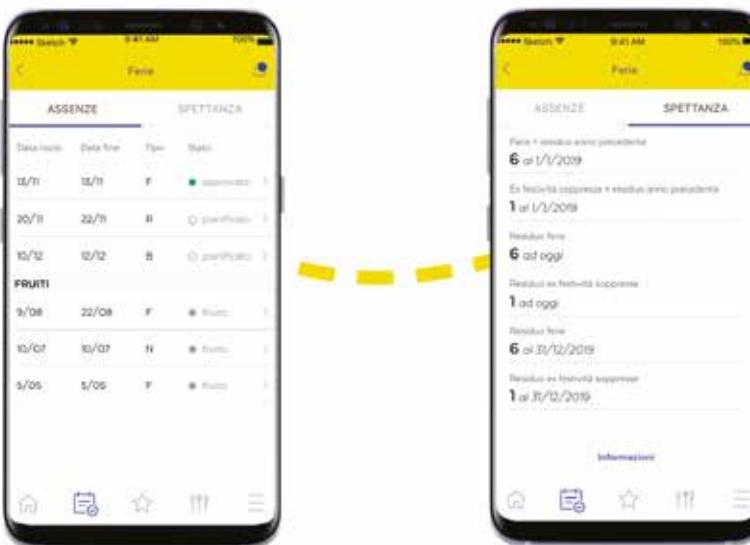
## **l'azienda per noi**

L'App NoidiPoste si arricchisce con una nuova funzionalità, fortemente votata dai colleghi

# Arrivano le ferie sull'App

La sezione Ferie consente a tutti di visionare in qualsiasi momento le presenze e le assenze fruite e il saldo delle rimanenti nonché controllare lo stato della richiesta

Capita di fare queste domande: "Quante ferie mi rimangono?" Ho richiesto l'approvazione al responsabile? L'App NoidiPoste ora risponde anche a queste domande introducendo la funzionalità "Ferie". Nella sezione "Ferie" è possibile visionare le presenze/assenze fruite e il saldo delle rimanenti, in ogni momento, e ovunque, è possibile controllare lo stato della richiesta e, per i colleghi abilitati, sarà possibile anche inserire le richieste direttamente in App. Inoltre tutti gli utenti responsabili delle risorse, anche se non sono in ufficio, potranno approvare le richieste dei propri collaboratori assicurando così un processo più veloce. Nell'ambito del percorso "La tua opinione conta" con dei sondaggi veloci, l'Azienda ha chiesto quali fossero i servizi da sviluppare nell'App NoidiPoste per migliorare la nostra vita professionale. La funzionalità "Ferie" è stata fortemente votata. "Ferie" si aggiunge alle altre voci come Buoni pasto, Job posting, Trasferte, che sono presenti nel menu dell'App. L'App NoidiPoste è un'applicazione pensata, voluta e



Se non lo hai ancora fatto, inquadra con il tuo telefono il QR Code e scarica l'app NoidiPoste.



progettata solo per i dipendenti di Poste Italiane, per favorire l'attività lavorativa, sviluppare il senso di appartenenza, restare informati delle novità dell'Azienda e personalizzare sempre di più il modo di

vivere il proprio lavoro e i propri interessi. Nata il 4 giugno del 2019, l'App NoidiPoste si arricchisce sempre di più grazie anche al contributo dei colleghi e ai nuovi servizi. Sono oltre 70mila i download

raggiunti che confermano il successo dell'applicazione che mira a coinvolgere tutti i dipendenti del Gruppo Poste. Vota i prossimi servizi da implementare e resta connesso per scoprire le novità.

Poste Comunicazione e Logistica: 1.300 colleghi assicurano l'ingresso del 90% della corrispondenza

## Alla scoperta dei Centri di Accettazione

di MANUELA DEMARCO



Si chiamano "Centri di Accettazione" gli uffici di PCL diffusi capillarmente su tutto il territorio, dislocati per lo più nei Centri di Smistamento e nei Centri di Distribuzione, dove ogni giorno lavorano circa

1.300 colleghi per assicurare l'ingresso di quasi il 90% della corrispondenza nel nostro circuito postale. Per capire meglio il mestiere e i risvolti di questa attività, che molti colleghi svolgono in questo ambito, ne abbiamo parlato con Beatrice Pedutto, responsabile del servizio Accettazione che, con una metafora molto evocativa, ci racconta di come «la corrispondenza arriva presso i nostri centri proprio come un passeggero che sta per prendere un volo per raggiungere la sua destinazione». Per salire "a bordo" e far partire la spedizione, è necessario svolgere quelle che, semplificando, potremmo definire procedure di "check-in". La fase di accettazione infatti costituisce l'inizio della filiera postale, il gate d'ingresso della corrispondenza in arrivo, in particolare, dai nostri Clienti Top più rilevanti, come ad esempio Enel, Tim, In-



Partendo da sinistra, fila avanti: D. Starinieri - Responsabile Accettazione - CO Pescara, R. Maccari - Staff Accettazione - Sede Centrale, O. Mazzetto - Responsabile Accettazione - CS Verona, G. Guastaroba - Responsabile Accettazione - CS Bologna, E. Gazziero - Responsabile Accettazione - CS Padova, C. Vaccaro - Responsabile Accettazione - CS Torino, B. Pedutto - Responsabile Accettazione - Sede Centrale, F. Fetel - Staff Accettazione - Sede Centrale, S. Piacentini - Staff Accettazione - Sede Centrale, I. Ascione - Responsabile Accettazione - CP Brescia, R. Scala - Staff Accettazione - Sede Centrale. Partendo da sinistra, fila dietro: G. Calafati - Responsabile Accettazione - CS Genova, L. Stea - Responsabile Accettazione - CS Bari, L. Rossi - Responsabile CS Accettazione - Milano Peschiera Borromeo, S. Livorno - Responsabile Accettazione - CS Napoli, A. D'Alberto - Referente Accettazione - MAL Centro, L. Muscarilli - Staff Accettazione - Sede Centrale, S. Tondelli - Responsabile Accettazione - CS Firenze, A. Santi Musumeci - Responsabile Accettazione - CS Milano Roserio, A. Santfilippo - Responsabile Accettazione - CS Palermo, N. D'Alessandro - Responsabile Accettazione - CS Catania, P. Paparelli - Responsabile Accettazione - CS Ancona, R. Caporale - Responsabile Accettazione - CS Lamezia Terme

tesa, che generano significativi ricavi per la business unit e per Poste Italiane. Clienti importanti ed esigenti, che affidano nelle mani di Poste le loro spedizioni. In questa fase vengono svolti con cura tutti i controlli per assicurare che ogni invio sia identi-

ficato correttamente e che sia poi quindi facilmente monitorabile e rintracciabile. Ma in cosa consistono praticamente queste attività? Prima di avviare la posta allo smistamento industriale attraverso gli impianti automatizzati, la corrispondenza arriva in

grandi bancali, che vengono dapprima pesati, verificati e poi etichettati, controllando inoltre che siano o meno omologati, ovvero predisposti secondo gli standard previsti da Poste, in termini, ad esempio, di dimensioni, peso, confezionamento. Non meno importante è l'attività di coordinamento e la condivisione con le funzioni commerciali e amministrative attraverso controlli incrociati e paralleli, per verificare, ad esempio, il profilo del cliente e la coerenza delle spedizioni accettate con le specifiche previste dal contratto. In tutto questo complesso lavoro di team, il tempo, la velocità e la precisione rappresentano un fattore chiave di successo. Beatrice Pedutto ci tiene a sottolineare il grande valore delle persone che si dedicano a questo lavoro con tanta passione e motivazione. Ci racconta di come incontri periodicamente e personalmente i diversi gruppi di colleghi invitandoli presso il Business Control Center di Roma, per condividere insieme esperienze, confrontarsi su best practice e valorizzare il contributo di ognuno agli importanti risultati che l'azienda sta raggiungendo. «Sono convinta», dice, «che incontrarsi e mettere in rete il proprio lavoro è fondamentale per chi come noi ha l'orgoglio di far parte della più grande rete logistica del Paese».

## incontri e confronti

Ne "Il colibrì" la narrazione gioca sullo scambio di missive fra i protagonisti

# «Le lettere sono al centro del mio ultimo romanzo»

Tra finzione letteraria ed esperienze di vita vissuta Sandro Veronesi spiega il suo rapporto con la corrispondenza:

«Quando facevo il militare scrivevo per i miei commilitoni incapaci di esprimere i propri sentimenti alle loro amate»



di ANGELO FERRACUTI

Scrittore, ha pubblicato romanzi e reportage narrativi tra i quali "Andare, camminare, lavorare" e l'ultimo "La metà del cielo". Scrive sul Venerdì di Repubblica, La lettura del Corriere della Sera e collabora ai programmi di Radio3

La casa di Sandro Veronesi si trova a un tiro di schioppo da Città del Vaticano, per raggiungerla, si percorre una via lunga, molto trafficata, vedo la cupola di San Pietro che svetta in lontananza, toccata dal sole brillante di una giornata tersa. E quando varco il cancello del civico, lo scrittore mi attende fuori dallo studio: riccioluto, indossa una giacca scura, sul viso gli occhiali dalla montatura nera. L'autore di "Caos calmo", tradotto in tutto il mondo, è diventato un film interpretato da Nanni Moretti, de "La forza del passato" e di formidabili reportage narrativi, ha da poco pubblicato "Il colibrì" (La nave di Teseo), già vincitore delle prestigiose classifiche di qualità de "La lettura" del Corriere della Sera, e indicato come romanzo da battere alla prossima edizione del "Premio Strega". Proprio nel libro, una narrazione giocata su più registri e spazi temporali, Veronesi recupera anche la scrittura epistolare, lo scambio di missive tra il protagonista, Marco Carrera, e Luisa Lattes, il grande amore della sua vita. Straordinario affabulatore, comincia a dirmi che «il romanzo copre il tempo in cui le lettere si scrivevano, ma soprattutto il protagonista che tende a mantenersi fermo nelle cose, non cambiare, conserva questa abitudine anche nel tempo della comunicazione elettronica, quella istantanea, che comporta tutta un'altra serie di ansie, di aspettative». Secondo lui la comunicazione personale, nella vita come nella letteratura, sta dentro i tempi dell'ansia, quella che chiama «dell'aspettativa amorosa», dettati dai mezzi con cui si comunica, riferisce seduto dietro la scrivania, alle spalle una libreria molto ordinata. «In un passaggio di "Fuoco fatuo" di Drieu La Rochelle in cui il protagonista comincia a disperare che la sua amata non gli risponda, avendole scritto una lettera in America, è uno che cerca una ragione per uccidersi. Gli spiegano che la lettera viaggia in nave, ci vogliono molti giorni, ma lui non è disposto ad aspettare quel tempo, perché sa che comunque non riceverà risposta. Immaginiamoci questa cosa con la posta elettronica» continua a dire divertito: «Veramente dopo sei ore hai il diritto di spararti!».

### Fonte di ispirazione

Veronesi parla di relazioni amorose che hanno bisogno del tempo della corrispon-



Lo scrittore Sandro Veronesi nel suo studio di Roma

denza. Gli sms, i messaggini, stanno invece dentro la nevrosi contemporanea, ma secondo lui non hanno cancellato quella precedente. «Nel mio romanzo, i protagonisti fin da giovanissimi stanno lontani, quindi comunicano con le lettere, vivono nel tempo delle Poste, non della posta elettronica». Invece mi confessa che due stalkers lo tarmano da trent'anni, «mi seguono nei miei cambiamenti di indirizzo, sono persone che ho conosciuto, scrivono lettere molto prolisse legate al nostro rapporto che non c'è ma che ci potrebbe essere stato: potevamo...». È sempre stato ispirato dagli epistolari degli scrittori,

«c'è la loro vita quotidiana, nelle lettere si racconta quello che si fa, le cose fatte, quelle di Hemingway sono bellissime, molto narrative, mi interessano le beghe editoriali, quelle di Beckett, Chandler, cassini che arrivavano per posta, tanto che le lettere e le Poste sono state da molti scrittori considerate nella prima parte del '900 una fonte di seccatura». Confessa di averne scritte tante, ma imitando il protagonista de "La città e i cani" di Vargas Llosa, quando faceva il militare nella caserma dei Vigili del fuoco di Ciampino, come furiere si è offerto di scrivere lettere d'amore per i suoi commilitoni, incapaci di esprimere i propri sentimenti, in cambio di guardie, corvè cucina, «che poi erano come lettere che scrivevo davvero io alla mia fidanzata», perché da soldati la paura di tutti era quella che il tempo, la lontananza, potessero far sì che l'amore finisse. «Una bella lettera tosta d'amore allora poteva aiutare».



Avvicina il cellulare  
al QR Code. Guarda  
l'intervista realizzata  
da Angelo Ferracuti  
allo scrittore Sandro  
Veronesi

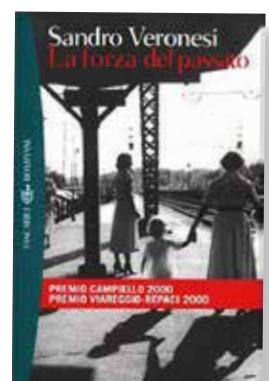
"Caos calmo",  
il romanzo vincitore  
del Premio Strega  
nel 2006 e tradotto  
in tutto il mondo



"Il colibrì", l'ultimo  
romanzo edito  
da "La nave  
di Teseo"



"La forza del  
passato", pubblicato  
nel 2000, ha vinto  
il Premio Campiello  
e il Premio Viareggio



Ambientato  
nella Roma  
degli anni '80,  
"Gli sfiorati"  
è uno dei  
maggiori  
successi  
di Veronesi



"XY", pubblicato  
da Fandango Libri  
nel 2010, ha per  
protagonisti  
un parroco e una  
psichiatra  
di un immaginario  
paesino del Trentino





# PIÙ CHE UN BILANCIO, UNA GRANDE STORIA DI PARITÀ.

La nostra è una storia in cui le donne hanno un posto in prima linea, grazie alle iniziative contro la discriminazione e la violenza di genere e alle numerose attività per valorizzare il personale femminile, che rappresenta il 45% dei Dirigenti e Quadri aziendali. Lo abbiamo scritto nel nostro primo Bilancio Integrato e continuiamo a scriverlo ogni giorno, perché quella di Poste Italiane è una grande storia di crescita responsabile. Per saperne di più, vai su [posteitaliane.it](#)

Bilancio Integrato 2018. La responsabilità di crescere.

**Posteitaliane**