



IL RACCONTO DI LUCA TELESE

## Noi ci siamo. Anche nel borgo fantasma



REPORTAGE DA VENEZIA

## Così i nostri colleghi hanno sfidato l'alluvione di Venezia



# LO SPORTELLO DEGLI ITALIANI

Ogni giorno quasi due milioni di persone entrano nei nostri Uffici Postali. Un ruolo di fiducia che nasce nel 1862 e punta ancora più lontano

### IL NOSTRO BUSINESS

Come vola l'e-commerce: dietro le quinte di Poste Air Cargo



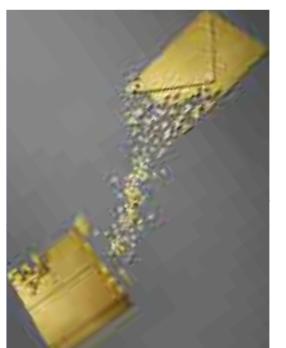
### L'INTERVISTA

Nervi: «Investire in Poste Italiane è un'ottima scelta per chi risparmia»



### VISTI DA FUORI

Verso un nuovo "Postal Act": il mercato e gli scenari della e-substitution



INCONTRI E CONFRONTI

## «Non dimentichiamo la "telegrafista" Serao»

La grande scrittrice italiana Dacia Maraini parla della autrice che cominciò lavorando alle Poste



## SPECIALE NOI

in FRIULI VENEZIA GIULIA

# l'iniziativa speciale

Cari colleghi,

come sapete Poste Italiane offre ai dipendenti del Gruppo l'opportunità di fruire delle prestazioni del Piano sanitario previsto dal Fondo di assistenza sanitaria integrativa Poste Vita Fondosalute. Si tratta di un'iniziativa finalizzata a integrare le prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale attraverso il rafforzamento del sistema di welfare aziendale e che rientra nell'ambito della più ampia strategia di accrescere il benessere delle persone e delle loro famiglie. Due sono le tipologie di coperture sanitarie previste: il pacchetto "Base", a totale carico dell'Azienda, e il pacchetto "Plus", che, con una quota aggiuntiva a carico del dipendente, estende le prestazioni previste dal pacchetto "Base". Dal 1° gennaio 2020 è inoltre prevista a carico dell'Azienda l'iscrizione automatica al pacchetto "Base" di tutti i dipendenti che ne hanno diritto (ovviamente chi non voglia essere iscritto, può recedere). Per assicurarvi tutte le informazioni utili e per illustrare le novità, è stato realizzato il vademecum "Stiamo bene insieme" che troverete allegato a questo numero di Postenews. Il vademecum, anche attraverso l'ausilio di esempi concreti, evidenzia gli innumerevoli benefici (sia in termini economici che di risparmio dei tempi di attesa per la prenotazione di una visita) di cui può godere chi è iscritto al Piano sanitario.



Giuseppe Lasco  
Vice Direttore Generale

## come eravamo

IN COLLABORAZIONE CON L'ARCHIVIO STORICO DI POSTE ITALIANE

**1954, Fiera di Milano. Padiglione del Ministero delle Poste e Telecomunicazioni, sezione dedicata ai Conti Correnti Postali.**

"Il Correntista Postale: non ha bisogno di cassaforti o di cassiere; il c/c postale lavora per lui: riscuote, paga e corrisponde a fine anno anche un interesse; con la sigla "c/c p. n." sulla carta da lettere, nei cataloghi, nelle stampe pubblicitarie accresce la sua notorietà; dispone di un'organizzazione capillare costituita da 12.000 uffici postali che lo rappresentano ovunque per qualsiasi operazione finanziaria".



**1962, Roma. Un postino su una Moto Guzzi Galletto.**

Lo scatto, che fa parte della campagna fotografica dedicata agli automezzi delle Poste e Telecomunicazioni, ritrae un postino su una moto Guzzi Galletto 192, utilizzata per il servizio di posta celere.

**Anni Sessanta del secolo scorso. Una bambina con il Libretto di Risparmio Postale.**

La relazione finanziaria dell'anno 1962-63 descrive come "più che soddisfacente" l'andamento del servizio di risparmio postale. L'ammontare complessivo dei depositi, Libretti di Risparmio e Buoni Postali Fruttiferi, è infatti passato da 632 miliardi dell'esercizio precedente a 765 miliardi, con un aumento del 21,04%.



## sommario

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

**l'editoriale**  
Il carattere  
di Noi di Poste  
p. 3

**il nostro lavoro**  
Sportellisti, «il volto  
della nostra Azienda»  
p. 4-5

**il nostro lavoro**  
Dal passato al futuro  
un ruolo che cambia  
p. 6-7

**i nostri eventi**  
La Champions?  
È tra di noi  
p. 8

**il focus del mese**  
«Investire in Poste  
è un'ottima scelta»  
p. 9

**visti da fuori**  
Verso un nuovo  
Postal Act  
p. 10-11

**speciale noi**  
Alla scoperta del  
Friuli Venezia Giulia  
p. 12-15

**l'inviato speciale**  
Nel borgo fantasma  
la posta resiste  
p. 16-17

**filatelia**  
Carabinieri e Poste  
insieme nella storia  
p. 18

**il nostro business**  
Poste Air Cargo fa  
volare l'e-commerce  
p. 19

**reportage di frontiera**  
Così abbiamo affrontato  
l'alluvione di Venezia  
p. 20-21

**parliamo di noi**  
La danza di Alessia  
e il sax di Stefano  
p. 22-23

**incontri e confronti**  
Maraini: «Serai,  
esempio da ricordare»  
p. 24

**vacanze sulla neve**  
I vostri momenti  
di felicità in uno scatto  
p. 25

**l'azienda per noi**  
Bambini in azienda  
con Posteaperte  
p. 26-27

### 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

DIRETTORE EDITORIALE  
GIUSEPPE LASCO

DIRETTORE RESPONSABILE  
GIUSEPPE CAPORALE

COMITATO EDITORIALE  
PAOLO IAMMATTEO  
GIORGIA BUONCRISTIANI  
ANDREA BUTTITA  
FEDERICA DE SANCTIS  
ANGELO GIULIANO

LUIGI MIDOLO  
ROBERTA MORELLI  
ORNELIA NARCISI

REDAZIONE  
RICCARDO PAOLO BABBI  
MARIANGELA BRUNO  
MANUELA DEMARCO  
ANGELO LOMBARDI  
ERNESTO TACCONE

GRAFICA ED EDITING  
AGENZIA  
GIORNALISTICA  
9COLONNE

CREDITI IMMAGINI  
ARCHIVIO STORICO  
DI POSTE ITALIANE  
MARCO MASTROIANNI  
9COLONNE  
ANSA  
iStock

HANNO COLLABORATO

A QUESTO NUMERO  
FILIPPO CAVALLARO  
MASSIMO CUOMO  
MAURO DE PALMA  
ANGELO FERRACUTI  
MARCELLO LARDO  
ANNA NICOLI  
PAOLO PAGLIARO  
ALESSANDRO PASQUIN  
PIERANGELO SAPEGNO  
LUCA TELESE

POSTE NEWS  
REGISTRAZIONE  
TRIBUNALE DI ROMA  
N.63/2018  
DEL 22 MARZO 2018

STAMPA  
POSTEL S.P.A.  
VIA CAMPOBELLO 43  
00071 POMEZIA (RM)



CHIUSO IN REDAZIONE  
IL 9 GENNAIO 2020

## l'editoriale del mese

Un modo comune di agire è il filo conduttore che lega le storie delle nostre persone

# Il carattere di Noi di Poste, la parte buona dell'Italia

Il nostro reportage sui portalettere di Scampia ha attirato l'attenzione della stampa e della tv nazionale: è soltanto uno dei tanti casi che ogni mese raccontiamo, in cui l'impegno quotidiano di chi lavora per far camminare il Paese non si ferma davanti agli ostacoli

C'è un filo rosso che lega tutte le storie che abbiamo raccontato nell'ultimo anno di Postenews. Ce ne siamo accorti man mano che le scrivevamo, era qualcosa che emergeva dai primi viaggi che abbiamo fatto per documentare il lavoro e dalle storie delle persone di Poste che abbiamo raccolto. Ad emergere è il carattere, il modo di essere di Noi di Poste. Ed emerge la parte migliore dell'Italia, quella poco raccontata dai media che spesso non si fermano ad accendere i riflettori sulle vicende positive di chi fa davvero camminare il Paese, giorno per giorno. In uno dei primi appuntamenti dei nostri reportage di frontiera ci recammo a Scampia, per sapere come lavoravamo in una delle zone più complesse d'Italia. Il nostro racconto attirò l'attenzione di Repubblica, che nell'edizione di Napoli partì dal servizio di Postenews per cogliere il proprio punto di vista sul recapito in quella zona. Dopo quel numero del nostro giornale, i portalettere vennero seguiti in una giornata di lavoro anche in un servizio della Rai locale e, lo scorso dicembre, le storie dei nostri colleghi - in particolare del postino Francesco Autiero - sono diventate il tema di sette minuti di una puntata di "Che ci faccio qui", l'apprezzato programma di Rai Tre con il giornalista Domenico Iannacone. La storia di Autiero - che consegna la posta senza alcun numero civico, lavora da 40 anni nelle Vele e non ha mai preso un giorno di malattia - è stata apprezzata anche dalla stampa nazionale, come nel caso di Avvenire, che ha sottolineato come il suo esempio sovverta alcuni luoghi comuni, su Napoli e su un mestiere troppo spesso bersagliato dalle critiche. Perché spesso la realtà fatica ad emergere; quella di Scampia l'ha descritta il nostro giornale dall'interno e hanno proseguito i media, restituendo dignità a chi affronta col massimo dell'impegno le complessità quotidiane. E facendo soprattutto emergere quel carattere di cui parliamo, che è un tratto distintivo delle persone di questa Azienda.

A quel carattere noi abbiamo sempre voluto dare risalto, perché parlando di noi, delle



Paola Pumilia, direttrice dell'Ufficio Postale di Brancaccio a Palermo



Il murale di Sulmona dedicato a Fabrizia Di Lorenzo, vittima del terrorismo a Berlino nel 2016



L'Aquila, a dieci anni dal terremoto i nostri postini contribuiscono alla rinascita

nostre passioni e del lato "sociale" del nostro lavoro, evidenziamo ciò che di buono fa per il Paese chi lavora a Poste. Due esempi lampanti anche nel numero che avete tra le mani: siamo andati a Venezia subito dopo l'alluvione che l'ha sconvolta lo scorso novembre, e siamo certi che la reazione dei nostri colleghi, raccontata dalla penna di Massimo Cuomo, e le immagini del postino immerso fino alle ginocchia nell'acqua alta vi accompagneranno a lungo. Carattere, appunto, come quello della portalettera di Celleno Vecchia, che potrete scoprire grazie alla firma di Luca Telesse, che si è recato in un borgo fantasma dove tutto sembra sparito fuorché la



Il portalettere Francesco Autiero con Domenico Iannacone in una puntata di "Che ci faccio qui" dedicata a Scampia su Rai Tre



Salvatore Cutaia, la sua determinazione dopo l'incidente è un esempio per tutti noi

corrispondenza e quindi la nostra Azienda. Un altro esempio portante, del quale abbiamo parlato lo scorso anno, arriva da Palermo, quartiere Brancaccio, dove la direttrice dell'Ufficio Postale, Paola Pumilia, ha messo a disposizione dei bambini un angolo per colorare: un'idea nata dopo che un bimbo era entrato nell'ufficio con un'arma giocattolo, che Paola gli ha chiesto di consegnarle in cambio dei pennarelli. Un'iniziativa che ha conquistato un quartiere che ogni giorno fa i conti con criminalità e degrado. Anche quella storia ha fatto il giro d'Italia: la stampa locale, poi i tg regionali e infine le radio nazionali, con un lungo servizio della trasmissione Caterpillar su Radio Due. E come non ricordare il decimo anniversario del terremoto dell'Aquila: i nostri portalettere non hanno mai smesso di consegnare la corrispondenza, come abbiamo raccontato, e sono diventati un simbolo della rinascita possibile del capoluogo abruzzese. Il nostro carattere si è visto anche all'ufficio di Salerno 10 a inizio dicembre, quando la solerzia e la perspicacia della collega sportellista Tiziana Camminata ha permesso di evitare una truffa ai danni di una anziana; una cliente conosciuta che si è presentata insofferente allo sportello per prelevare 2.000 euro, insospettendo Tiziana, che ha allertato le Forze dell'Ordine temendo un raggio ai danni della signora.

L'intuizione della sportellista ha permesso di sventare la truffa: l'anziana ha spiegato che la richiesta le era pervenuta da un amico del figlio per il ritiro di un pacco che il truffatore avrebbe dovuto consegnare proprio davanti all'Ufficio Postale. E così la truffa è stata sventata.

Il carattere si ritrova nelle azioni che noi di Poste mettiamo in atto anche lontano dal lavoro: ne abbiamo raccontate molte, alcune sono davvero esemplari. La tenacia e la tempra di Salvatore Cutaia, nazionale di para rafting, che ha saputo riprendersi dopo l'amputazione di un piede, diventando uno sportivo professionista e un esempio per chi fa i conti con le disabilità; o Fabrizio Fabiani che ha dedicato la sua vita extra lavorativa a portare aiuti in Africa, nelle missioni, e ha poi raccontato tutto in due libri emozionanti. Aveva un carattere da invidiare Fabrizia Di Lorenzo, uccisa a Berlino in un attentato: il papà Gaetano è un ex dipendente di Poste e l'Azienda ha voluto ricordare Fabrizia con un murale sull'Ufficio Postale del centro di Sulmona. Sono solo alcuni esempi che testimoniano il carattere delle persone di questa Azienda, la consapevolezza del ruolo che rivestono, il desiderio di non fermarsi davanti agli ostacoli. Di avere, insomma, un senso e un rispetto profondo per le parole "comunità" e "impegno".

(Giuseppe Caporale, Direttore di Postenews)



Avvicina il cellulare al QR Code. Guarda la puntata di "Che ci faccio qui" dedicata ai portalettere di Scampia

## il nostro lavoro

Una giornata all'Ufficio Postale di Firenze VR: ecco i protagonisti del front office

# Sorrisi, trasparenza e credibilità «Noi siamo il volto dell'Azienda»

Lo sportellista è uno dei ruoli più importanti di Poste Italiane: è il simbolo di quanto sia cambiato il Gruppo, l'emblema più evidente della sua trasformazione. Elena, Sonia, Alessandra e altri colleghi di Firenze ci spiegano impegni e soddisfazioni del loro lavoro



di **PIERANGELO SAPEGNO**

Giornalista professionista dal 1980, è stato inviato speciale per La Stampa. Per Mondadori ha pubblicato, insieme con lo scrittore Pierdante Piccioni, i libri "Meno Dodici" e "Pronto Soccorso"

Anche oggi c'è un po' di gente nell'ampio salone ornato in cima da una frangia di balconi, con lo scrittoio di legno in mezzo, che attenua appena questo senso di grandezza che ti prende varcando la soglia della porta a vetri. Il soffitto è alto come un cielo, e sembra di stare in una piazza. Ci sono 20 sportelli, con 14 postazioni attrezzate per volta, divise in due file uguali. **Elena Ancarani**, una signora dalla folta chioma di capelli ricci e neri che ha rubato il tempo alla sua età, oggi è seduta al numero 17. Lei sorride sempre. La riconoscono tutti per questo. Dicono che non si arrabbia mai. E non si è arrabbiata nemmeno quella volta che è arrivato un tipo di mezza età, quando lei aveva appena chiamato il numero della fila, dicendole che cosa doveva fare. Lei gli ha chiesto solo di consegnare il nu-



Sonia Farese, direttrice dell'Ufficio Postale di Firenze VR

mero. «Quale numero?». «Guardi, deve prendere il biglietto alla macchinetta», ha risposto Elena, sempre sorridendo. «Tutti questi signori che vede dietro di lei hanno preso il biglietto e aspettano il loro turno». «Ah sì?». Il cliente è andato alla macchi-

netta, ha preso 60 biglietti, è tornato alla sua postazione e glieli ha sbattuti in faccia imprecando. «Le bastano questi?». E lei cosa ha fatto? «Io niente. Ho perso solo un po' di tempo a chiamare tutti i 60 numeri per rimettere in ordine la coda».

### La crescita dello sportellista

Però, forse, è l'unica volta che non ha sorriso. Non è una cosa da poco quel sorriso. «Noi siamo il volto dell'azienda», dice lei. Il fatto è che lo sportellista è uno dei ruoli più importanti delle Poste, perché è anche il simbolo di quanto sia cambiata l'azienda in questi ultimi anni, l'emblema più evidente della sua trasformazione. **Sonia Farese**, la direttrice dell'Ufficio Postale di Firenze VR, Vaglia e Risparmio, lo sa bene, visto che lei aveva cominciato il suo lavoro nell'azienda, proprio allo sportello, rimanendoci per 20 anni, dal 1979 al '99, prima a Calenzano e poi a Sesto Fiorentino, e si ricorda che quando lo faceva lei «erano davvero altri tempi, non c'era l'informatizzazione e non erano richieste tutte quelle competenze che servono adesso». Oggi, per i servizi che fanno le Poste, chi sta allo sportello è il primo contatto per il cliente, quello più importante: deve consigliarlo, saperlo indirizzare e anche fidelizzare. «Semplicità, correttezza e trasparenza», scandisce **Francesco Mottola**, responsabile della Gestione Operativa della Filiale di Firenze 1 Città. «Questo è il nostro motto». Non è

## GLI SPORTELLISTI IN NUMERI



così facile come può sembrare. Ci sono dei corsi di formazione, spiegano ancora Motola e Farese, pure abbastanza impegnativi, perché chi sta dietro a quella postazione deve capire bene di che cosa ha bisogno il cliente per riuscire a indirizzarlo sulla strada giusta per lui. «Vede», dice Elena, «noi siamo orgogliosi dei nostri prodotti e pensiamo davvero che siano superiori a quelli della concorrenza. La gente ci crede perché ci crediamo noi. Ma perché questo accade è necessario che noi sappiamo bene di che cosa stiamo parlando».

### Quanto contano le lingue

Qui, in questa galleria di luci che paiono filtrate dalle vetrate, sotto l'altissimo soffitto liberty e i suoi colori, che risplendono come brandelli d'oro rimasti impigliati in una ispada forziata sulle teste di persone che aspettano in silenzio, chinati sui loro cellulari, quasi ignari della bellezza che sta sospesa sopra di loro e che li avvolge, il futuro sembra davvero congiungersi con il passato. Negli anni in cui Sonia Farese stava dietro a uno sportello, il lavoro era tutto manuale e le Poste non offrivano tutti i prodotti che hanno adesso, dalla telefonia agli investimenti. Ma nel mondo informatico che ha rivoluzionato tutto, questa presenza fisica, umana e non virtuale, è rimasta come una bandiera, piantata sul campo, a garrire anche nel vento della modernità. «Con l'operatore di Poste Italiane vieni nei suoi uffici, ci parli. Vengono da me persone anziane, disabili, tanti stranieri che non parlano italiano», dice Elena. Un tempo non era richiesta la conoscenza delle lingue. Adesso la devono imparare. «Gli stranieri vengono a far pacchi o a spedirli, per la richiesta del permesso di soggiorno e quando non hanno il numero di telefono italiano noi gli proponiamo la Sim». Poi succede persino che uno di loro scrive a Francesco Mottola spendendo parole entusiaste «for the exemplary service» che gli ha reso **Anna Maria Pieri**: «Io non so parlare italiano, ma lei mi ha assistito con professionalità e il suo comportamento è di grande credito per l'intero team delle Poste. Dan Beyer». Ce ne sono tante di lettere come questa. «Sono Tiziana Trabbori. Volevo solamente ringraziare e apprezzare la professionalità e disponibilità dell'operatrice n. 400430 e della direttrice dottoressa Farese per avermi aiutato a risolvere i miei problemi con discrezione e competenza preziose. È bello trovare di fronte persone che dimostrano di amare il proprio lavoro e lo svolgono con passione». In un'altra il cliente si profonde in elogi sperticati per **Alessandra Cai**, «che con

grande competenza ha risolto tutti i miei problemi relativi alla messa in sicurezza con i codici ID». Firmato: Pieri Paolo. Oggi Alessandra Cai è alla postazione numero 9. Lei è stata assunta alle Poste 37 anni fa, ma è dietro agli sportelli dal 1983, e dice che non potrebbe farne a meno, perché adora il contatto con il pubblico: «Ci arricchisce, ci fa crescere come persone». Spiega che rispetto al passato oggi «c'è molto più lavoro. Ci sono un'infinità di servizi in più, si pensi solo alle carte telefoniche che un tempo non c'erano, o ai conti correnti che sono in grande espansione. E fra le altre cose adesso compete a noi accettare anche le pratiche del reddito di cittadinanza. Eppure, nonostante tutto questo, si sbaglia assai meno, perché prima si lavorava parecchio a mano rischiando più facilmente di commettere errori. Il merito è senz'altro dei computer che rendono le cose più semplici. Ma siamo cambiati anche noi. Oggi, sinceramente, c'è più professionalità».

### La felicità dei clienti

Le lettere però sottolineano anche altro: «In questo ufficio il personale di servizio e direttivo risulta efficiente, disponibile e veramente gentile», scrive un signore. E un altro: «Grazie per la vostra cortesia e i vostri sorrisi». Queste sono cose che i computer e i robot non possono fare, se non per finta o solo perché attiviamo noi quella funzione. Gli sportelli delle Poste stanno a dimostrare che se non possiamo conservare il passato, possiamo trasformarlo, e renderlo adeguato ai giorni che viviamo. In una banca non capiteranno mai i vecchietti che passano di qui perché i medici gli hanno ordinato di camminare e dicono che «allora siamo venuti salutarvi», o il dipendente in pensione che porta i nipotini a studiare sullo scrittoio. Questo salone di sportelli e di vita che pulsa, nel suo diafano lucore, sotto a questo soffitto alto come un cielo, non è solo grande come una piazza, ma ne conserva il valore, il suo significato, che è quello di identificare in un luogo la comunanza della sua gente. Un'azienda che pensa a servire gli altri e non solo al profitto fa bene a tutti. Anche a se stessa. E può capitare che una mattina passi una signora e si presenti a Elena Ancarani e non deve aprire nessun conto, non deve ritirare la pensione, non deve far niente. Le dice solo che suo marito è morto e le spiega chi era. Passava anche più di tre volte in un mese. «Prima di morire si è raccomandato, perché si era affezionato», dice. «Vallo a dire alla signora delle Poste, mi ha detto. Quella che sorride sempre».



Elena Ancarani, sportellista dell'Ufficio Postale Firenze VR



Francesco Mottola, responsabile della Gestione Operativa della Filiale di Firenze 1 Città



Alessandra Cai, sportellista dell'Ufficio Postale Firenze VR

## LA TRASFORMAZIONE

## Innovazione e gioco di squadra: come cambia l'Ufficio Postale

**L**o sviluppo tecnologico rappresenta un sostegno alla moderna evoluzione del ruolo dello sportellista, all'integrazione con la consulenza e al conseguente rafforzamento del gioco di squadra all'interno dell'Ufficio Postale. A vantaggio di questa sinergia è nata la piatta-

forma C.R.O.S.S. (Customer Referral Operatori Sportello Sala), un motore decisionale, inserito nell'infrastruttura di Campaign Management, in grado di riconoscere il cliente e valutare la migliore proposizione commerciale in funzione del suo profilo. Nei circa 3.000 Uffici Postali dotati del nuovo gestore attese il

cliente, se in target, prenotandosi utilizzando le carte abilitate, fa scaturire una proposizione commerciale su C.R.O.S.S. L'operatore di sportello visualizza sulla minischermata cliente il testo della proposizione e, in caso di interesse da parte del cliente, fissa un appuntamento in sala consulenza.



Un secolo e mezzo di immagini per capire come cambiano i profili della nostra Azienda

# Dal timbro all'algoritmo: dal 1862 gli sportellisti in prima linea

Nei quasi 150 anni di vita delle Poste questa figura professionale ha saputo evolvere e adattarsi ai progressi della tecnologia, dimostrando versatilità e polivalenza

*Nel corso di quasi 150 anni la figura dello sportellista si è evoluta adeguandosi alle esigenze della clientela e ai passi avanti della tecnologia. Ripercorriamo, con l'aiuto delle immagini, le tappe fondamentali di un lungo cammino fatto insieme all'Azienda e culminato nella costruzione di un profilo professionale sempre più polivalente, con la costante dell'attenzione al cliente.*

## La fondazione

Il 5 maggio 1862 viene firmata la legge sulla riforma postale che fissa la "privativa" dello Stato sul servizio e ne stabilisce l'estensione a tutti i comuni del neonato Regno d'Italia entro il 1873. Agli "Uffici di Prima Classe" in cui operano "impiegati di carriera", si affiancano "Uffici di Seconda Classe", la cui conduzione è affidata a privati - di preferenza professionisti del luogo con un locale già aperto al pubblico - i cui diritti cessano alla fine del contratto d'appalto e il cui compenso è proporzionale all'utile realizzato.

## L'ora del telegrafo

Nel marzo del 1889 il settore postale e i Telegrafi di Stato confluiscono nel Ministero delle Poste e dei Telegrafi. Gli uffici sono dotati di telegrafi elettrici che utilizzano il sistema Morse, il più pratico e diffuso. È possibile spedire un telegramma anche da uffici che non dispongono di telegrafo: il testo scritto su apposito modulo viene consegnato all'ufficio telegrafico più vicino in busta aperta raccomandata e con etichetta rosa di servizio. Il dovuto è pagato con francobolli applicati al modulo inviato per la trasmissione e annullati dall'ufficio di partenza.

## Gli inizi del XX secolo

All'inizio del XX secolo, le ausiliarie telegrafiche che lavorano in piedi nelle prime grandi sale di commutazione telefonica urbana e che usufruiscono, come le telegrafiste, di specifici corsi di formazione, sono meno di cinquecento. Con il tempo le assunzioni femminili aumentano: nel 1910 le sole impiegate postali sono quasi 1.000, mentre tra telegrafiste e telefoniste si raggiunge quota 3.000, in particolare durante la Grande Guerra.

## Ai Giochi Olimpici del 1956

I servizi telegrafici, dotati di moderne apparecchiature telex e telescriventi, la telefoto, i telefoni garantiscono la regolarità

e la celerità delle comunicazioni sia per l'interno che con l'estero. Emblematico il caso delle Olimpiadi invernali di Cortina d'Ampezzo nel 1956. «Il movimento più intenso di pubblico si ha nel Salone della Posta presso gli sportelli di accettazione Corrispondenze e Pacchi e presso quelli dei Servizi a Denaro. La sala di scrittura è sempre affollatissima: tutti richiedono i francobolli commemorativi delle Olimpiadi, annullati con i timbri delle singole competizioni».

## Al servizio del boom economico

Nel 1960, allo scopo di ottenere un sempre migliore comportamento da parte dell'operatore PT a contatto con il pubblico, l'Amministrazione PT indice "gare per la cortesia" tra il personale applicato agli sportelli e negli uffici postali. I dipendenti che si sono particolarmente distinti vengono premiati con compensi in denaro. È, inoltre, attivato a Roma un centro telefonico d'informazioni postali, telegrafiche e telefoniche, al quale l'utenza può rivolgersi in ogni momento. Sempre nel 1960 viene sviluppata una campagna dedicata a sollecitare una più stretta collaborazione da parte degli utenti: mediante la serie di slogan dal titolo "Aiutateci a servirvi meglio", apposti con piastrine pubblicitarie sulle corrispondenze all'atto dell'obliterazione, l'utenza viene consigliata circa il modo più opportuno di richiedere l'esecuzione dei servizi, di agevolare i compiti dei fattorini e dei portalettere.

## Verso la banca postale

Verso la fine degli anni '80 inizia la progressiva trasformazione degli uffici postali in UPE, Uffici Postali Elettronici: gli sportelli "specializzati" vengono sostituiti da sportelli "polivalenti" che «offrono tutti i servizi di banca postale» e - così recita un manifesto pubblicitario dell'epoca - «saranno integrati in un prossimo futuro, dal servizio telegrafico, di corrispondenza e pacchi». Negli anni Novanta sono circa 4.000 gli UPE in funzione che promettono di «cancellare l'antico disagio delle code allo sportello». Nel frattempo, il sistema Leotex per la trasmissione e ricezione dei telegrammi, nel 1988 ancora nella fase sperimentale, nel giro di un paio d'anni renderà obsoleti gli apparati telex.



1885, Roma. Impiegati nella Sala Telegrafi del Palazzo delle Poste



1988, Roma. Sportello Leotex all'Ufficio Postale di piazza San Silvestro



1895, una sala di commutazione urbana con sistema Kellogg



1988, Milano. Ricostruzione di un ufficio postale del 1882 in occasione della Grande Fiera



1956, Cortina d'Ampezzo. Utenti agli sportelli dell'ufficio postale durante i Giochi Olimpici



1988, Roma. Impiegata al lavoro allo sportello di un ufficio postale polivalente modello Roma 80



Anni Sessanta del secolo scorso. Impiegata allo sportello dedicato ai conti correnti a Roma



1983, Roma. L'ufficio postale mobile Telebus Anno Santo

Le attività formative della Corporate University dedicate agli sportellisti

# Dialogo con i clienti, digitale e formazione finanziaria: i nuovi strumenti di lavoro

Un percorso globale che aumenta competenze e conoscenza attraverso il digital learning, mettendo a disposizione tutti gli strumenti per ricoprire il proprio ruolo al passo con i cambiamenti e con la volontà di concorrere agli obiettivi di squadra

di **MARIANGELA BRUNO**



Come in una partita di football americano, come nello storico monologo di "Any given Sunday" – forse il manifesto filmico dell'esortazione al gioco corale – anche in un Ufficio Postale lo sforzo individuale deve

essere sempre profuso e condotto alla vittoria del gruppo. E per crescere, come figura professionale, serve – anche qui come nello sport – tanto allenamento. Ovvero, tanta formazione. Poste Italiane ha sempre messo la crescita del proprio personale tra i suoi obiettivi primari. La formazione rappresenta una priorità e viene esplorato e utilizzato ogni strumento disponibile per la crescita

professionale della risorsa più importante dell'Azienda, ovvero le sue persone. La Corporate University, costituita da un gruppo di professionisti della formazione, è impegnata costantemente nella progettazione di esperienze di apprendimento, nella erogazione delle iniziative formative su tutto il territorio e nel monitoraggio della formazione. Tra questi percorsi formativi in aula e in e-learning, anche le pillole online dedicate agli sportellisti, partite lo scorso novembre: una forte innovazione che integra nuove nozioni e informazioni per una figura fondamentale della nostra Azienda. Le aree di competenza del percorso sono quattro e partono dallo sviluppo di una buona comunicazione per arrivare all'efficacia professionale, all'interno della quale si fa formazione sulla consapevolezza del ruolo, sulla gestione del tempo, sulla scelta corretta delle azioni da fare e sulla parte denominata "alla conquista delle stelle", che insiste sul gioco di squadra e sul raggiungimento degli obiettivi.

## Big Data e Risparmio

Ampio il ventaglio poi nell'area di competenza del Digital. Spazio ai Big Data per capire quanto i dati possano fare la differenza e alla comprensione del Cloud Computing, al cosiddetto mondo della nuvola. Quindi la condivisione della Sharing Economy e il cambiamento del mondo che ci circonda con l'Internet delle cose, la realtà aumentata e quella virtuale; e ancora, ovviamente, i temi della cybersecurity – una responsabilità che coinvolge utenti e gestori di dati – dei



pagamenti digitali – ovvero la dematerializzazione delle transazioni economiche – e la rivoluzione dell'e-Commerce che rappresenta una realtà in continua evoluzione. L'ultima parte della formazione analizza l'educazione finanziaria, fondamentale sia per un percorso personale che – soprattutto – per la crescita professionale di una figura come lo sportellista, sempre più proiettato verso l'evoluzione del proprio impegno al servizio della "squadra". Tra le pillole formative disponibili, quella relativa al budget familiare per mettere in ordine i conti di casa, quella sugli strumenti di pagamento tradizionali e le opportunità e i rischi degli strumenti di pagamento digitali. Spazio formativo anche alla pianificazione finanziaria e assicurativa, a come monitorare la propria posizione debitoria, alla prevenzione e alle necessità pensionistiche, al ciclo di vita e gli eventi della vita e al passaggio generazionale. Un percorso globale, con durata fino a fine marzo, che aumenta competenze e conoscenza attraverso il digital learning, sfruttando appieno le opportunità offerte dall'evoluzione digitale e tecnologica: open learning, adaptive learning e fruizione on demand di contenuti formativi, per percorrere le nuove frontiere dell'innovazione della formazione. Fornendo agli sportellisti tutti gli strumenti necessari per ricoprire il proprio ruolo al passo con i cambiamenti dati dall'innovazione e con la volontà di concorrere agli obiettivi di squadra.

**FORMAZIONE ONLINE DEGLI SPORTELLISTI**

Comunicazione

Efficacia Professionale

Digital

**AREE DI COMPETENZA**

Educazione Finanziaria

UN LAVORO PROTAGONISTA ANCHE SUL SET

## Bisio e Verdone, lo sportello sul grande schermo

**D**ieci anni fa i box office italiani furono sbancati da una commedia diretta da Luca Miniero, che aveva per protagonisti i dipendenti di un Ufficio Postale nel Cilento. "Benvenuti al Sud" è uno dei maggiori successi del cinema italiano di questo secolo: ispirato a un film francese e ben interpretato da Claudio Bisio, Alessandro Siani e Valentina Lodovini, il film seppe giocare con i luoghi comuni, sovvertendoli, e proponendo una comicità tipica della grande commedia tricolore. Poste Italiane era la protagonista assoluta: sulla storia d'amore tra la sportellista e il portalelettere, sul viaggio del direttore dell'Ufficio Postale e sulla vita degli altri dipendenti era incentrata una trama delicata, ironica e attuale. Lo sportello di Poste Italiane è il teatro di buona parte delle scene del film: emerge il lato umano e collaborativo degli sportellisti, in una realtà dove il contatto e la conoscenza del cliente fanno davvero la differenza, insieme alla conoscenza dei prodotti.

### Gli sketch di Franco e Ciccio

Ma per lo sportello dell'Ufficio Postale quella di "Benvenuti al Sud" (e del sequel "Benvenuti al Nord") non si trattava di una prima sul grande schermo. Ci sono molti altri casi nei quali registi e sceneggiatori hanno utilizzato



Una scena del film "Benvenuti al Sud"

lo sportello come location per situazioni narrative, sia comiche che drammatiche. Andando indietro negli anni, si può ricordare un celebre sketch di Franco e Ciccio, pilastri della comicità italiana, dove il secondo era lo sportellista che riceveva l'altro, un pittoresco cliente. Giochi di parole e delle parti e un interplay con pochi uguali garantivano alla scena un ritmo esilarante; come quando Franco Franchi, per spedire una lettera, chiede a Ciccio un "francesco bollo": «francobollo vorrà dire» risponde lo sportellista e

il cliente, adirato, «non facciamo sottigliezze: francesco franco, sempre ciccio è!».

### "Viaggi di Nozze" ed "È stato il figlio"

Comica è anche la scena che Carlo Verdone, nel film "Viaggi di Nozze", gira all'Ufficio Postale di via Marmorata, a Roma, nel quartiere Ostiense. Giovannino, protagonista del secondo episodio del film, va dal fratello Ugo, sportellista alle Poste, per chiedergli se può aiutarlo e tenere con sé il padre Adelmo per permettergli di fare la crociera nuziale. Ne nasce un siparietto divertente, perché Ugo ha più di qualche rancore nei confronti del fratello, a causa della disparità di trattamento dei genitori nei loro confronti: «Dove vai in viaggio di nozze? A Tunisi? Io a Santa Marinella me la sono fatta la luna di miele, a casa di mio suocero!». A fare da cornice sono gli splendidi marmi dell'Ufficio in zona Ostiense. Non solo commedia, però, abbiamo detto. Il film "È stato il figlio", diretto da Daniele Cipri e interpretato tra gli altri da Tony Servillo, inizia proprio in un Ufficio Postale, dove un uomo racconta alle persone presenti le vicende della disagiata famiglia Ciraulo, composta dal capofamiglia Nicola con la moglie Loredana, i figli Tancredi e Serenella e i nonni Fonzo e Rosa, che vivono in un continuo stato di precarietà.

## i nostri eventi

Circa 70 colleghi alla due giorni dedicata ai prodotti finanziari

# Confronto da Champions tra nove filiali riunite a Roma

I Prestiti e il Quinto Bancoposta sono stati al centro delle simulazioni di vendita

Al termine dell'incontro la consegna dei premi con Andrea Novelli e Laura Furlan

L'unione fa la forza. Circa 70 colleghi provenienti dalle filiali di tutta Italia hanno partecipato a Roma all'evento "Champions Prestiti e Quinto BancoPosta". Durante la prima giornata sono state create situazioni per vendere e promuovere i prodotti finanziari di Poste. Nella seconda giornata il professor Matteo Motterlini, ordinario di Filosofia della scienza all'Università San Raffaele di Milano, ha tenuto due ore di formazione spiegando come entrare in empatia con i clienti e capire come indirizzarli in base ai loro diversi orientamenti. Al termine dell'evento, le nove filiali partecipanti alla "Champions" sono state premiate da Andrea Novelli, responsabile Mercato Privati, e Laura Furlan, responsabile BancoPosta.



AREZZO



BARI



BERGAMO 2



CUNEO



GROSSETO



LATINA



PISTOIA



RAVENNA



VERONA

### LA PAROLA ALL'ESPERTO

## «Si può imparare a decidere meglio»

Motterlini: «Bisogna empatizzare con i clienti per capire i loro bisogni»

**M**eglio indossare subito un bel paio di scarpe o rimandare l'acquisto perché il prezzo adesso è troppo alto? Meglio investire 100 euro in azioni e guadagnare con un possibile rialzo del mercato o sottoscrivere un'obbligazione a scadenza con rendimento predeterminato ma più basso? Le decisioni sono tutte fortemente influenzate dalla nostra mente che ha però una sua logica e una sua prevedibilità. A spiegarlo è Matteo Motterlini, professore ordinario di Filosofia della Scienza presso l'Università San Raffaele di Milano, dove tiene corsi di Economia cognitiva e Neuroeconomia e dove dirige il CRESA-Centro di Ricerca di Epistemologia Sperimentale e Applicata.

### Professore, come nascono le decisioni di investimento economico-finanziario?

«Sappiamo che perdere denaro determina una sensazione di paura. Infatti, psicologicamente, le perdite pesano più del doppio dei guadagni. Di questo abbiamo evidenza in termini neurobiologici, studiati dalla Neuroeconomia. Si dovrebbe scegliere un prodotto finanziario più con il cervello, ma temo lo si scelga più con l'influenza delle nostre emozioni. Quando dobbiamo scegliere tra un'azione o un'obbligazione si attivano diverse aree del cervello emotivo e non la corteccia prefrontale che è l'area della nostra razionalità».



Matteo Motterlini

### Quanto è importante la relazione con il cliente nel processo di vendita?

«È fondamentale empatizzare con il cliente, per rendersi conto sin dal primo momento del suo stato emotivo, al fine di gestirlo al meglio e accompagnarlo passo dopo passo nel processo decisionale. Senza empatia non c'è relazione e non c'è condivisione della migliore scelta d'investimento per il cliente. Sul lungo periodo, bisogna conoscere il cliente in modo trasparente, per far emergere al meglio le sue esigenze e i suoi bisogni, in modo da accompagnarlo nel prendere una decisione consapevole e condivisa insieme».

### In generale, le aziende investono abbastanza nella formazione delle loro risorse?

«Certamente le aziende investono molto in formazione sugli aspetti tecnici dei prodotti e dei servizi offerti, in Poste Italiane riscontro una buona preparazione di base e della conoscenza del prodotto. Ma ritengo che tanta strada sia ancora da percorrere nella formazione delle cosiddette "soft skills", che non sono affatto soft come spiegano le scienze cognitive, ma sono elemento essenziale per costruire una relazione più efficace con la clientela».

### Come valuta il recente accordo tra Poste Italiane e Moneyfarm?

«Molto interessante, va nella direzione della gestione razionale dell'emotività del cliente. Grazie a una tecnologia innovativa e a una interfaccia online molto semplice è possibile estendere una consulenza trasparente e a costi accessibili, su una rete tradizionale estesa sull'intero territorio, quale quella di Poste Italiane». (E. T.)



## il focus del mese

«La nostra azienda è uno dei player principali di questo Paese»

# «Investire con Poste è un'ottima scelta»

Antonio Nervi, presidente di BancoPosta Fondi SGR, analizza l'attuale scenario degli investimenti finanziari

di ERNESTO TACCONE



L'attuale scenario macroeconomico sembra essere piuttosto complicato, tra guerra dei dazi commerciali e un livello di bassi tassi di interesse che dura da tempo. Per capire meglio come muoversi in

futuro e come consigliare la clientela nel fare investimenti finanziari, abbiamo rivolto alcune domande ad Antonio Nervi, presidente di BancoPosta Fondi SGR.

### Innanzitutto, quanto è complicato lo scenario macroeconomico che ci troviamo davanti?

«Il Fondo Monetario Internazionale ha definito il momento attuale come il più incerto di sempre, ciò significa che in futuro vari scenari sono possibili. In questi anni si sono mosse le banche centrali che hanno giustamente finanziato il sistema con una politica monetaria espansiva. Ma questo ha comportato che adesso quasi il 70% dei titoli obbligazionari in euro ha rendimenti negativi».

### Ma con bassi tassi di interesse ci potrebbero essere opportunità per un Paese come il nostro fortemente indebitato?

«Assolutamente sì. Ogni punto percen-



tuale in meno vale circa 4 miliardi di euro di minori interessi annui sugli oltre 400 miliardi emessi annualmente dal MEF, ma visto che tali emissioni hanno una durata media di circa 7 anni, un punto percentuale in meno si traduce in circa 28 miliardi di minori interessi nei prossimi 7 anni. Due punti in meno significano circa 56 miliardi, e così via».

### In questo contesto generale come si muove Poste Italiane?

«La nostra azienda è uno dei player principali di questo Paese. Abbiamo le maggiori opportunità con un asset di 27 milioni di clienti e circa 530 miliardi di euro di masse amministrare. I nostri fondi comuni d'investimento e le nostre polizze assicurative sono tra i prodotti migliori per guidare i nostri clienti con diverse esperienze e professionalità all'investimento sugli attuali mercati azionari e obbligazionari».

### Insomma, in Poste si può avere un vestito su misura a un costo trasparente e competitivo?

«Esatto. Dopo tutti gli interventi di informatizzazione e digitalizzazione della nostra rete, con tutte le infrastrutture fisiche e digitali sviluppate in questi anni, possiamo dire con certezza che Poste Italiane è cresciuta moltissimo. Ma non solo. Nel corso del 2019 abbiamo realizzato un ulteriore passo importante: abbiamo anche centralizzato in un'unica struttura tutte le diverse funzioni del gruppo che si occupano di investimento. Adesso è BancoPosta Fondi SGR l'investment center del Gruppo Poste Italiane. Non è una formalità di semplificazione organizzativa. Sostanzialmente tutte le diverse expertise del gruppo sono state centralizzate all'interno della SGR».

### Come si traduce tutto questo in termini economici?

«Una volta che tutte le risorse che hanno



Antonio Nervi, presidente di BancoPosta Fondi SGR

competenze finanziarie d'investimento sono all'interno di un'unica realtà, si massimizza la loro capacità operativa. In alcune aree, quali i titoli governativi e corporate area euro, abbiamo dimostrato in questi anni attraverso i risultati conseguiti di avere ottime competenze. Nelle altre aree come unico centro di competenza possiamo interloquire sul mercato con una maggiore capacità nel selezionare i migliori player. Tutto questo, unito alla rete distributiva di Poste Italiane, offre potenzialità enormi, sia in termini di costi che di rendimenti in funzione delle esigenze della clientela».

### In questo scenario dove si colloca il risparmio postale?

«Poste Italiane ha ottime polizze, attualmente tra le migliori in termini di rischio rendimento, e la possibilità, come abbiamo visto, di strutturare tra i migliori fondi comuni. A questi che sono i prodotti principali per la gestione del risparmio noi di Poste possiamo aggiungere i Buoni Postali. Il Buono Postale, per il quale ho da sempre una certa inclinazione, è l'unico strumento che unisce esigenze di carattere generale (stimola a risparmiare grazie a rendimenti crescenti, e sappiamo bene quanto il risparmio sia importante) a esigenze personali (ti restituisce tutto il capitale e gli interessi maturati nel caso se ne avesse bisogno prima della scadenza). È l'unico strumento di tasso, che io sappia, che garantisce il capitale in qualsiasi momento della sua vita e qualsiasi siano le condizioni di mercato (attualmente qualsiasi prodotto di tasso in caso di aumenti futuri appunto dei tassi di interesse vedrebbe ridotto il suo valore in caso di vendita prima della sua scadenza). Pertanto in un contesto di tassi di interesse ai minimi storici è una garanzia di enorme valore». ●

## NEL SEGNO DELLA SOSTENIBILITÀ

# Ecco il fondo comune con politica d'investimento responsabile

**S**i chiama "Poste Investo Sostenibile" il fondo comune di BancoPosta Fondi SGR con politica di investimento "ESG - Environment, Social, Governance". Il nuovo fondo è infatti rivolto ai risparmiatori che vogliono cogliere l'opportunità di diversificare il proprio portafoglio orientando le scelte finanziarie anche verso obiettivi di sostenibilità e investimento responsabile, con una visione di lungo periodo. In pratica, la selezione dei titoli, oltre che essere fondata sull'analisi finanziaria, è basata sull'applicazione di stringenti parametri legati al profilo di sostenibilità degli emittenti, analizzando e valutando in modo sistematico fattori di tipo ambientale, sociale e di governo societario. "Poste Investo Sostenibile" si distingue anche per la presenza di un benchmark (parametro oggettivo di riferimento) composto da indici che sono essi stessi "ESG", cioè costituiti, rispet-

to agli equivalenti indici generali, da un universo ristretto di titoli selezionati sulla base dei criteri di sostenibilità. Si vuole in tal modo rappresentare in modo chiaro, trasparente e oggettivo l'universo di riferimento del proprio investimento, senza far venire meno la discrezionalità che il gestore esercita nel selezionare i singoli titoli da inserire effettivamente in portafoglio sulla base dei propri modelli di valutazione. "Poste Investo Sostenibile" è un fondo bilanciato obbligazionario caratterizzato da un approccio prudente e da un'elevata diversificazione geografica e settoriale. La componente azionaria, diversificata a livello globale, rappresenta in media il 30% del portafoglio e può raggiungere al massimo il 50% dello stesso. La componente obbligazionaria è investita per la maggior parte in titoli governativi e corporate denominati in euro. In coerenza con la politica di pricing di Poste Italiane, i costi



sono competitivi: nessuna commissione di sottoscrizione, nessuna commissione di performance e una commissione di gestione pari a 1,20% per anno. Come partner per la gestione delegata del fondo è stato selezionato Amundi, che oltre ad essere tra i più grandi asset manager europei è attivo da oltre 30 anni nel mondo della finanza sostenibile ed è tra i primi firmatari dei Principi degli investimenti responsabili (Pri) nel 2006.

## visti da fuori

Le regole del mercato di fronte al fenomeno della dematerializzazione

# L'evoluzione tecnologica verso un nuovo Postal Act

Cittadini, imprese e amministrazioni pubbliche ricorrono sempre più spesso agli strumenti di comunicazione digitale, parallelamente crescono i servizi di logistica destinati all'e-commerce: Poste Italiane, forte della sua capillarità e della sua vocazione universale, è pronta alla sfida



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

La rivoluzione digitale danneggia chi la subisce e premia chi la governa. Ci sono voluti molti anni per capirlo, anni in cui il catastrofismo sembrava aver avuto il sopravvento, solo in apparenza compensato da entusiasmi altrettanto superficiali. Oggi che si sono prese le misure, la rivoluzione digitale non fa più paura e non inebria. Semplicemente ci accompagna, lasciando a noi il compito di farne un uso intelligente. L'impatto della trasformazione digitale è rilevante in molti settori, dirompente in quello postale. Ovunque la corrispondenza tradizionale cede il passo allo scambio di messaggi scritti con le nuove tecnologie. Cittadini, imprese e Amministrazioni pubbliche utilizzano sempre più strumenti di comunicazione digitale (dalle mail ai social network, sino alle PEC e alle fatture digitali) per scambiarsi informazioni che fino a pochi anni fa erano inviate necessariamente attraverso lettere cartacee: è il fenomeno noto come e-substitution.

### Spediti verso il futuro

In un futuro molto prossimo, probabilmente, non vi sarà più alcun tipo di documento, compresi quelli di maggiore rilevanza e complessità, che non potrà essere scambiato, modificato e sottoscritto attraverso meccanismi di autenticazione e trasmissione elettronica. Al tempo stesso, lo sviluppo del commercio elettronico aumenta, insieme al volume dei pacchi spediti, l'importanza economica dei servizi di consegna, in un contesto in cui svolgono un ruolo centrale le piattaforme online. La rete degli sportelli postali viene sempre più utilizzata nell'ambito dell'e-government, per la prestazione di servizi di prossimità a cittadini e imprese sul territorio nazionale, incluse le zone più remote. Questi fenomeni, rilevabili in tutti i Paesi avanzati, hanno un impatto del tutto particolare in Italia, che ha un basso livello di consumi postali (38 invii pro capite contro i 112 della media Ue) con differen-

ze marcate (4 o 5 volte inferiori) rispetto a Francia, Germania e Regno Unito. Ma che ha anche un processo di sostituzione elettronica molto più rapido che nel resto d'Europa, favorito da numerosi interventi normativi che hanno incentivato il passaggio al digitale e da una partenza più lenta - per quanto in rapida espansione - dell'e-commerce. La "spinta" dal basso alla trasformazione digitale è potente: nel 2018, il 73% della popolazione italiana era attiva su internet (43 milioni di persone), con 34 milioni di utenti frequentatori dei social media. Numeri che crescono significativamente anno dopo anno. Il mobile è uno strumento di uso comune, con una penetrazione sulla popolazione del 97%, di cui il 76% con smartphone. Uno dei tratti più caratterizzanti è la presenza degli italiani su web, superiore alle 6 ore medie al giorno, di cui circa 2 sui social media (più di Regno Unito, Francia, Germania e Spagna). Anche l'obbligo di fatturazione elettronica, previsto prima per le Pubbliche Amministrazioni, esteso poi alle imprese e da luglio 2019 anche

ai clienti finali, sta contribuendo a spostare grandi volumi di comunicazioni cartacee sul digitale.

### L'impatto sul mercato postale

La portata di questa rivoluzione è stata ben descritta dalla Fondazione Ugo Bordoni nel suo studio intitolato "E-substitution nel Mercato postale della corrispondenza". Nel dossier, presentato in occasione di un workshop di Assonime, la Fondazione analizza gli effetti della digitalizzazione sul servizio postale, suggerendo la definizione di un nuovo e più ampio perimetro di mercato, che assieme ai servizi postali più tradizionali comprenda i servizi di comunicazione digitale e i nuovi servizi di logistica funzionali all'e-commerce. Individuare l'entità del divario digitale e promuovere azioni tese a una maggiore inclusione sociale dei soggetti deboli diventa un'azione imprescindibile per garantire i diritti di cittadinanza

## IL MERCATO POSTALE ITALIANO TRA E-SUBSTITUTION ED E-COMMERCE

### Rivoluzione Digitale

Le comunicazioni digitali sostituiscono la **Corrispondenza**

Lo sviluppo dell'e-commerce traina la crescita del segmento **Pacchi**

### Italia, un "unicum" nel contesto internazionale

**Bassi consumi pro-capite**  
38 invii vs. 112 media UE

**Drastico calo dei volumi di corrispondenza**  
-50%\* (2011-2022)

**Alta incidenza dell'e-substitution**  
+100% messaggi PEC 2018 vs 2014  
~50% degli utenti con bollette e comunicazioni bancarie in digitale

**Competizione accesa e "unfair"**  
3000 operatori postali  
Concorrenza infrastrutturale  
Condizioni di lavoro non omogenee

**Bassi consumi pro-capite**  
2 invii vs. 10 media UE

**Alto tasso di crescita**  
+16% 2018 vs 2017

**Ridotto numero di piccole imprese online**  
Solo il 9% ha fatturato online >1 %

**Concorrenza vivace**  
Poste è il 4° operatore sul mercato B2C (nazionale e internazionale)

**Barriere normative**  
Divieto di merci nella corrispondenza

### LE PROSSIME SFIDE

**Ruolo e perimetro del servizio universale** per rispondere alle evoluzioni tecnologiche e ai nuovi bisogni della clientela

**Sostenibilità del servizio universale e piena compensazione** degli oneri derivanti, anche attraverso la contribuzione degli operatori di settore

**Rinnovato modello competitivo con parità di condizioni** per tutti i player di mercato e vantaggi reali per consumatori e imprese

**Rete postale come "strumento di comunità"** a tutela della coesione territoriale del Paese e dell'**inclusione digitale**

**Misure di sistema** per lo sviluppo dell'**e-commerce** a beneficio delle piccole imprese italiane e delle aree periferiche





digitale all'intera società italiana. I buoni esempi non mancano. In alcuni Paesi europei le politiche di inclusione digitale hanno portato alla definizione di nuovi obblighi, in aggiunta a quelli di servizio universale, come ad esempio in Francia dove gli uffici postali rappresentano una vera e propria rete di prossimità per accompagnare cittadini, imprese e PA nel processo di digitalizzazione; o nella Repubblica Ceca dove è stato previsto un obbligo di fornitura di sistemi di comunicazione digitale.

#### L'impegno di Poste

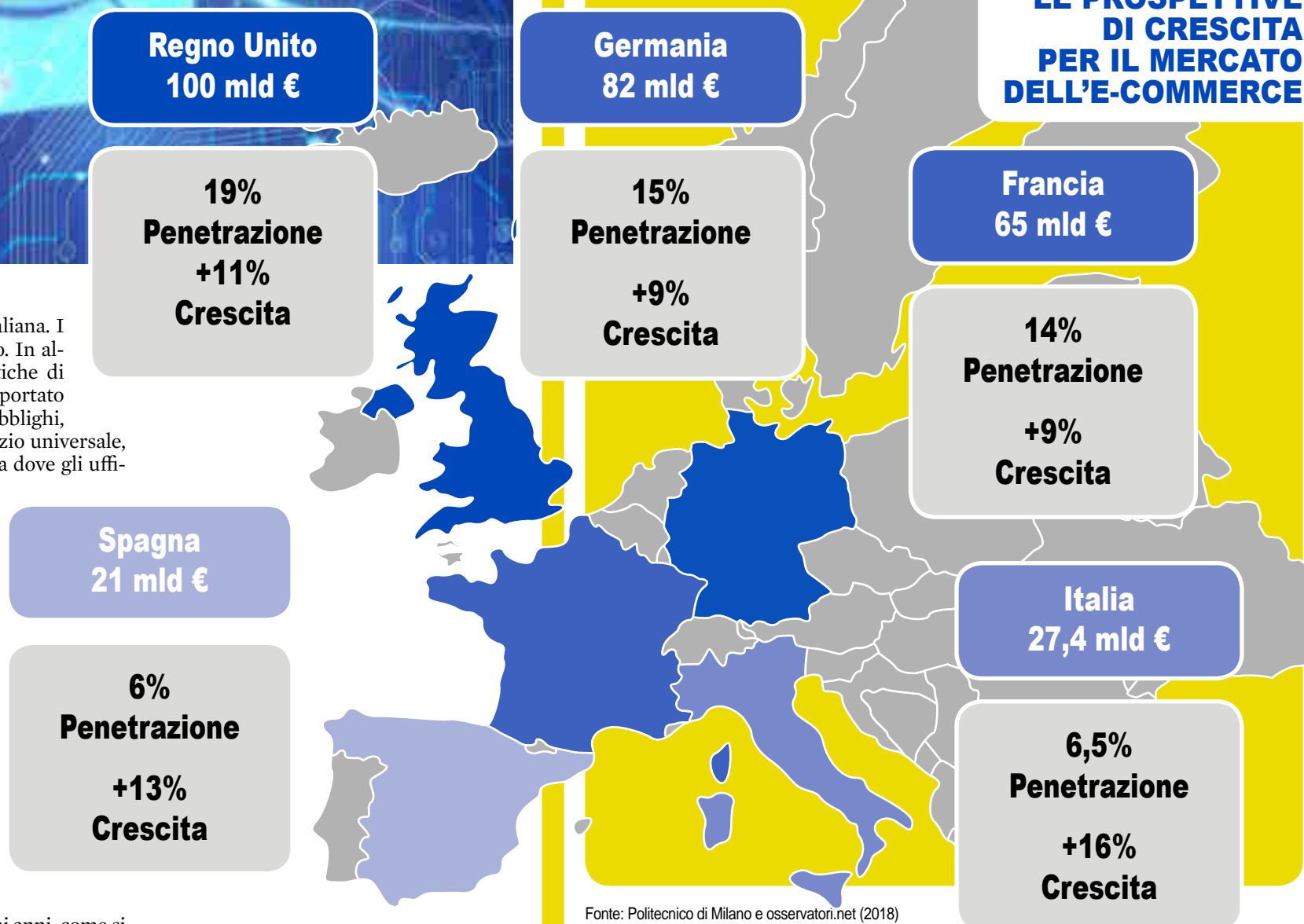
Anche da noi Poste Italiane - impresa di sistema - potrebbe farsi carico di questo compito, facendo leva sui propri elementi distintivi, che ne hanno caratterizzato lo sviluppo e gli investimenti degli ultimi anni, come si è visto in occasione del Reddito di Inclusione e poi del Reddito di Cittadinanza. I punti di forza sono numerosi. C'è l'elevatissima capillarità della rete sul territorio, con circa 13.000 Uffici Postali presenti anche nelle zone rurali e disagiate (cosa che colloca l'Italia ai massimi livelli in Europa, come evidenziato anche dall'Agcom nell'ultima Relazione Annuale). C'è il fatto che quasi 10.000 di questi uffici sono dotati di copertura WiFi a fine 2019. C'è la disponibilità di oltre 30.000 postini che ogni giorno passano per le case degli italiani, più del 90% dei quali dotati di dispositivi digitali. C'è una consolidata esperienza nella fornitura di servizi di rilascio certificati o documenti in sostituzione della PA (su circa 6.000 sportelli). C'è un ruolo guida nel Sistema Pubblico di Identità Digitale con più di 4 milioni di identità SPID distribuite (oltre l'80% del totale nazionale). C'è una forte leadership digitale, con oltre 21 milioni di App scaricate e 1,5 milioni di visitatori/giorno su web/App. E c'è infine una consolidata esperienza nel mondo dei sistemi di pagamento alternativi (7.000 sportelli ATM e oltre 19 milioni di carte prepagate). In occasione dell'incontro con i sindaci dei Piccoli Comuni, il 28 ottobre scorso, il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella ha voluto sottolineare in un messaggio inviato a Poste Italiane che «la comunità nazionale è più solida e coesa quando le diseguglianze si riducono, quando la rete delle connessioni tra i suoi territori è più efficace. È quando i diritti dei cittadini e i servizi a loro accessibili rispondono

davvero a un criterio di universalità che la Costituzione risulta applicata». Quelle parole erano anche un riconoscimento di quanto Poste ha fatto per i Comuni con una popolazione inferiore ai 5.000 abitanti impegnandosi a tenere aperti gli Uffici Postali e a migliorare l'offerta mantenendo i livelli occupazionali, con un approccio nuovo rispetto al passato. Tuttavia, l'universalità ha un costo. Nel corso del 2017, l'onere del servizio universale ha pesato sui conti di Poste Italiane per 586 milioni di euro (quantificato da Poste Italiane), a fronte dei 262,4 milioni versati dallo Stato. Le perdite derivanti dagli obblighi di Servizio Universale sono state ripianate con i profitti maturati sugli altri mercati in cui l'azienda opera, dunque a danno dei propri azionisti, ivi incluso lo Stato. Questo equilibrio potrebbe rischiare di compromettere la sostenibilità del Servizio Universale nel medio-lungo periodo, rischio che non corrono gli operatori alternativi, privi di qualsiasi obbligo e con organizzazioni del lavoro molto meno costose e più flessibili. Poste Italiane propone un'evoluzione del contesto normativo e regolamentare in grado di rispondere efficacemente alle sfide poste dall'evoluzione tecnologica. Una strategia - battezzata "Postal Act" - che ha come obiettivo un sistema di recapito dinamico, innovativo, realmente competitivo e sorretto da una visione di lungo periodo che immagini - anche in sede europea - il modello di servizio postale che si intende costruire nei prossimi 20 anni.

## LA STRATEGIA DI POSTE

# Azioni a sostegno delle Pmi per il bene del Made in Italy

### LE PROSPETTIVE DI CRESCITA PER IL MERCATO DELL'E-COMMERCE



Fonte: Politecnico di Milano e osservatori.net (2018)

I trend di crescita dell'e-commerce e la costante spinta all'innovazione, generata dalla forte competizione tra operatori, potrebbero rappresentare una importante opportunità di crescita per tutto il sistema Paese. Facendo leva sulla crescente propensione dei consumatori di tutto il mondo a fare acquisti online, qualora si riuscisse a mettere in campo iniziative di sistema a sostegno dell'e-commerce e della digitalizzazione dei processi di marketing e vendita delle imprese italiane, l'intero tessuto economico del Paese potrebbe beneficiarne. Il tutto con un vantaggio immediato anche per il settore postale, che potrebbe così compensare (almeno in parte) l'inesorabile calo dei volumi di corrispondenza.

#### Obiettivi futuri

Nel Piano quinquennale Deliver 2022, Poste Italiane ha preso l'impegno di contribuire attivamente a raddoppiare il numero di pacchi pro-capite. L'obiettivo di Poste per il futuro è partecipare a iniziative che possano favorire lo sviluppo dell'e-commerce, a beneficio non solo delle piccole e medie imprese, ma anche dei cittadini residenti nelle aree più periferiche del Paese. Tali misure avrebbero un impatto positivo sulla crescita dell'export del Made in Italy

(in particolare di quello artigianale), sugli scambi commerciali generati dalle piccole e medie imprese all'interno del paese e sul rafforzamento di una rete logistica integrata nazionale. Il sostegno alle piccole e medie imprese italiane diventa importante proprio in considerazione dei numeri che caratterizzano la presenza delle imprese italiane online e il confronto a livello europeo. Solo il 13% delle piccole imprese italiane vende online e solo il 9% ha vendite online per almeno l'1% del fatturato. La situazione migliora leggermente con il crescere della dimensione dell'impresa, ma il tessuto industriale italiano è particolarmente atomizzato con prevalenza di imprese con ridotto numero di addetti. Nel confronto con il resto d'Europa, il divario, sebbene in riduzione, resta importante. Peraltro, la peculiarità delle imprese italiane che vendono online è l'alta propensione a utilizzare i cosiddetti marketplace come principale canale di vendita. In tale contesto in rapida evoluzione, Poste Italiane dispone non solo di una rete di distribuzione fisica di corrispondenza e pacchi che copre il 100% del territorio italiano, ma ha anche lanciato il nuovo modello di recapito Joint Delivery, che ridisegna il servizio, introducendo, in un numero crescente di centri, le consegne anche nelle fasce pomeridiane e nei weekend.

## speciale noi in Friuli Venezia Giulia

Il viaggio di Postenews arriva ai confini nazionali: un modello di realtà produttiva

# «Grazie alle nostre persone lo Stivale è più saldo all'Europa»

Ospitalità, efficienza e apertura alle nuove tecnologie: i circa 2.300 dipendenti di Poste vivono e interpretano lo stile di vita mitteleuropeo e la forte domanda di innovazione, aiutando le aziende italiane ad interfacciarsi con il resto del continente

di **RICCARDO PAOLO BABBI**



La settima tappa del tour di "Speciale Noi" giunge al confine austro sloveno: il Friuli Venezia Giulia. Terra di forti contrasti, dalle Dolomiti Friulane alle spiagge del grande

turismo come Lignano e Grado, dalle pianure del pordenonese alle colline del Collio Friulano fino al porto commerciale di Trieste e Monfalcone. Un passato italiano e un passato austro ungarico. Accomuna il territorio la lealtà e la correttezza delle sue genti, persone di parola, autentiche e grandi lavoratori. La voglia di mantenere una forte identità passa attraverso la cultura della memoria storica che non divide ma incoraggia l'integrazione con i vicini d'oltreconfine. Apre all'Europa. Le persone di Poste, circa 2.300 secondo i dati forniti dalla struttura di risorse umane, vivono e interpretano lo stile di vita mitteleuropeo e la forte domanda di innovazione. Del resto Trieste quest'anno è città europea della scienza e in tutta la regione si registra il boom dell'e-commerce, con circa il 69% di pacchi ordinati in più rispetto lo scorso anno.

### Cultura e integrazione creano business

«L'accoglienza parte già dal nostro palazzo storico in centro», racconta **Maria Letizia Fumagalli**, responsabile di Filiale di Trieste, «dove si eroga cultura insieme ai servizi finanziari e postali». Adiacente l'ufficio c'è infatti «lo splendido museo della Mitteleuropa, unico in Italia e sempre aperto al pubblico gratuitamente». **Chiara Simon** e alcuni volontari se ne occupano assiduamente, sempre a disposizione per adulti e scolaresche che da ogni parte d'Italia vengono ad ammirare oggetti e documenti d'ogni tipo dai resti della nave Elettra, laboratorio galleggiante di Guglielmo Marconi, ai primi



Da sinistra in alto: Walter Marino Building Manager, Alessandro Cois tecnico Ingegneria, Roberto Urzi resp. PRC MA, Roberto Scrigner tecnico Ingegneria, Egidio Scherlich referente risorse energetiche MA, Roberto Pignataro Building Manager, Giorgio Miotti Building Manager. Da sinistra in basso: Elisa Raciti PRC FVG e TAA, Giorgio Scarmagnan responsabile Facility MA, Oriana Pribac addetta risorse energetiche MA, Marco Sensi responsabile Immobiliare MA, Annalisa Cragolin Property MA, Fabrizio Grassi responsabile Nucleo Immobiliare FVG, Vita Scandiffo tecnico Ingegneria



Da sinistra: Cecilia Bianchi DF Pordenone, Giorgio Di Giorgio responsabile commerciale Area Territoriale Nord Est, Adolfo Annibaldi DF Udine, Pietro La Bruna responsabile Area Territoriale Nord Est, Maria Letizia Fumagalli DF Trieste e Rosaria Maria Raciti DF Gorizia

telegrafi fino allo spazio filatelia. Esempi di questa particolare e caratteristica commistione tra cultura e servizi si trovano un po' dappertutto. A San Dorligo della Valle-Dolina la direttrice dell'ufficio **Marina Cavalieri** racconta dei pannelli all'ingresso in bilingue italiano-sloveno per ricordare la presenza della Posta, sin dall'impero austro ungarico. A Villa Opicina sono esposti

i pannelli bilingue per ricordare la centenaria presenza dell'Ufficio Postale diretto da **Mauro Dazzan**. Il record degli anni lo detiene Trieste 3 diretto da **Loredana Travani**, vicino allo storico Teatro Verdi, dove sono esposti i pannelli che raccontano la lunga storia di uno dei più antichi uffici postali datato 1883. Cultura quindi della memoria ma anche dell'accoglienza che passa

attraverso l'integrazione. **Elisa Ravasin**, direttrice dell'ufficio di Savogna d'Isonzo, parla sloveno. È arrivata in Poste dopo 17 anni di esperienza in un gruppo bancario: «Nel nostro territorio, anche chi non parla correntemente lo sloveno si aspetta di trovare dall'altra parte dello sportello qualcuno che lo parli bene: è un gesto di rispetto nei confronti dell'orgoglio che pervade questa comunità». **Sasa Gergolet** ha 22 anni. Quella in Poste Italiane è la sua prima esperienza lavorativa. Si è candidato attraverso il sito, superando prove scritte e orali, anche in sloveno. Ha intrapreso il percorso per diventare direttore di Ufficio Postale. Appartiene alla minoranza slovena: lui, suo padre e suo fratello hanno la doppia cittadinanza. «Mio nonno era nato in Slovenia. La doppia cittadinanza è un modo di consolidare questo senso di appartenenza. Quando sono arrivato nell'Ufficio di Doberdò del Lago la popolazione mi attendeva con ansia. Mi piace girare gli uffici, conoscere colleghi e persone nuove». **Laura Gossetti**, direttrice dell'ufficio di Basovizza, ha invece voluto imparare lo sloveno attraverso un corso in biblioteca. La direttrice dell'ufficio di Romans d'Isonzo **Marijana Gorkic** «ha addirittura militato nell'esercito sloveno», informa la responsabile di filiale di Gorizia **Rosaria Raciti**. Insomma anche qui Poste accoglie e «non arretra», aggiunge il responsabile relazioni istituzionali Nord Est **Marco Giannelli Savastano**, «proprio a Gorizia, nel piccolo comune di Morano quasi al confine con la Slovenia, abbiamo appena inaugurato insieme a Rosaria un Postamat indispensabile ai numerosi anziani del paese». L'ufficio di Trieste centro è il vero riferimento per la vicina SISSA, Scuola internazionale Superiore di Studi Avanzati, che riceve studenti da ogni parte del mondo. La direttrice **Maria Cristina Brivitello** racconta della quotidiana richiesta di permessi di soggiorno dei neo studenti accolta dalle operatrici **Giada Andreozzi, Daniela Zangrando, Maristella Tomadin, Simona Giorgi ed Eleonora Perossa** che parlano inglese fluente. Venendo al business, alle grandi realtà assicurative presenti in questa regione, tiene testa con ottimi risultati la squadra di specialisti consulenti finanziari, tra questi **Danilo Nappa, Eleonora Violin, Gustin Nives, Stefania Machiavelli, Lucia Mercato Sorbo, Rosana Marussi, Francesca Potasso e Ugo Tognon**. A Udine invece il responsabile di filiale **Adolfo Annibaldi** segnala una recente controtendenza: «In queste zone si risparmia molto eppure stiamo registrando una forte domanda di finanziamenti, soprattutto cessioni del quinto». Lo confermano **Gianna Zorzetto, Raffaele Diglio e Maurizio Bassi**, direttori degli uffici di Tolmezzo, Codroipo e Cividale del Friuli. Proprio a Udine le squadre di Immobiliare (**Mariano Laura, Annalisa Cragolin e Roberto Scrigner**) e Tutela Aziendale (**Luciana Flora, Maria Clotilde Gattesco, Stefano Piuissi e Annarita Zanini**) dirette



Da sinistra: Antonio Rombolà responsabile Servizi Trasversali, Francesco Romeo responsabile Relazioni Industriali, Luisa Longo responsabile Gestione Canali Commerciali, Giovanni Legrottaglie responsabile Risorse Umane Macro Area NordEst, Meri Galasso referente sindacale Friuli Venezia Giulia, Paolo Andretta responsabile gestione PCL, COO e Corporate, Narciso Fiscon referente Amministrazione del Personale



Da sinistra: Massimo Tummolo resp. recapito MAL Nord Est, Alessandra Laghi responsabile Ram 5 competente per tutto il FVG, Massimo Pasqualin responsabile CO di Udine (centro operativo), Fabio Salvador responsabile Centro di Recapito di Udine



Da sinistra: Cinzia Maggio Coordinamento segmento Clienti Large, Andrea Venturato responsabile commerciale segmento Clienti Top, Vasco Ferrara responsabile commerciale segmento Clienti PAL, Gino Moro coordinamento segmento Clienti PAL, Riccardo Chiavelli coordinamento segmento Clienti Medium, Massimo Marconi Coordinamento segmento Clienti Large, Rossella Campana Coordinamento segmento Clienti Medium, Dino Conte responsabile commerciale segmento Clienti Medium, Giovanni Enrico Servida responsabile Area Territoriale MBPA NE, Michele Stanzial responsabile commerciale Vendita Specialista Pacchi, Vincenzo Preziosi responsabile Piani e Gestione Contratti, Ivan Damiani coordinamento segmento Clienti Medium, Luca Pagnotta responsabile commerciale segmento Clienti Large, Daniela Toniolo responsabile prevendita Nord Est, Carla Grossi segreteria Nord Est

rispettivamente da **Marco Sensi** e **Antonio Santangelo** si sono occupate del trasferimento di un'intera filiale dal Palazzo Storico in locali temporanei poco distanti. Due anni di lavori, 110 persone coinvolte di tutte le strutture commerciali, recapito e risorse umane. Servirà per adeguare il palazzo alle nuove normative di sicurezza e climatizzazione. Anche qui tradizione e innovazione. «Qui si tende a migliorare quel che si ha. I nuovi layout negli Uffici Postali si armonizzano con quelli che per esigenze devono mantenere il vecchio blindato». Proprio da qui è partito il progetto pilota di adeguamento ergonomico delle aree sportello, redatto da **Vita Scandiffo** di Immobiliare e Maria Clotilde Gattesco di Tutela, che fa da modello per altri uffici dello Stivale.

### Il recapito dalla tradizione all'e-commerce

Il servizio postale in FVG è da sempre un servizio aggregante per tutte e quattro le sue province, in quanto siamo passati dal flusso di traffico postale creato dai militari di stanza nelle circa 600 caserme presenti sul territorio, ormai dismesse, al traffico creato dall'e-commerce che è aumentato nell'ultimo anno del 69%. Tutto arriva e parte dal centro operativo di Udine che ancora smista a mano e i 16 centri di recapito presenti circa 900 operatori e



Da sinistra: Roberto Conserotti resp. Sicurezza sul Lavoro Area Territoriale Tutela Aziendale NordEst, Antonio Santangelo resp. Area Territoriale Tutela Aziendale NordEst e Maurizio Capitanio resp. Sicurezza Fisica Area Territoriale Tutela Aziendale NordEst

portalettere presenti, di cui la metà donne, come **Tiziana Dario** che, ogni giorno, consegna nei piccoli comuni dell'Alta Valle e Carnica effettuando servizi a domicilio; o come **Gunther Werth** che, pur abitando in Austria, ogni mattina è sui monti di Pontebba, per non parlare di **Alessandra**

**Serban** e il suo amato altipiano triestino o **Marco Terreni** e **Fabrizio Bilotta** che recapitano a Muggia, nella parte più orientale d'Italia, soggetta ai venti di bora triestina 100 giorni l'anno; oppure **Luciana Cao** e **Patrizia Orto** che si dividono il recapito a Piano di Cansiglio e ogni giorno con-

tono con il mondo tutte le case disperse per le dolomiti carniche. **Anna Ermacora** e **Iliara Vergendo** conoscono bene i pescatori di Marano Lagunare, o **Bruno Costantino** che ogni giorno attraversa il Guado della Foca sul Tagliamento. Tutti quanti supportati dall'impegno costante dei 31 capisquadra, sempre con il sorriso, come **Carlo Cracigna** a Udine Città, **Laura Lazzaretti** sul San Vitese o **Laura Sorcini** a Cividale.

### L'e-commerce di Poste che apre l'Europa alle aziende italiane

La concorrenza sulle spedizioni è particolarmente aggressiva e prosegue oltre i confini nazionali. Sono tante le aziende slovene e croate che in modo strutturato commercializzano in Italia attraverso siti e-commerce. «Il lavoro ha portato i suoi frutti» introduce **Giovanni Enrico Servida**, responsabile Mercato Business e Pubblica Amministrazione Nord Est, «oggi siamo altamente riconoscibili e il nostro spirito di innovazione ha costituito le basi per rapporti commerciali nuovi. Oltre al mondo tradizionale della corrispondenza, della bollettazione e della logistica B2B, stiamo accompagnando la digitalizzazione e lo sviluppo nell'e-commerce di player tradizionali e nuovi». Da aziende storiche del mondo dell'industria ai grandi brand multinazionali, passando per i distretti storici del mobile e della sedia come Snaidero a Udine, seguita dall'account **Donatella Urban**, e Calligaris, curata da **Annarosa Zamparini**. **Marco Bomben** parla del caso Stock Line, grande realtà che ha consorziato diversi marchi e aziende che vendono sedie e tavoli a grandi catene italiane e straniere: grazie ai servizi Nazionale extralarge, Road Europe e Crono internazionale offerti da Poste Italiane, l'azienda è riuscita a fare il suo ingresso in oltre 11 mercati Europei. **Giorgio Vusio** e **Alessio Rincetti** sono un vero punto di riferimento per le realtà industriali Gruppo Zanussi, Electrolux e Danieli. Alessio racconta in particolare il caso di successo Illycaffè con sede a Trieste: «Nel corso degli anni sono stati diversi i progetti realizzati con il marketing di Illy anche grazie al supporto di Postel, come l'innovativo cartobox per capsule che può essere spedito in sicurezza». **Gabriele Maieron** segue ad esempio i servizi di incasso pagamenti fisici e online per Stroili Oro e naturalmente la spedizione di beni attraverso Crono. Tra i clienti Top executive nel comparto assicurativo il gruppo Allianz è seguito da **Giovanna Finocchiaro** mentre **Fausto Galardi** che segue il gruppo assicurativo Generali ricorda la «dematerializzazione di tutta la loro corrispondenza in entrata». Sinistri compresi. ●



Marco Giannelli Savastano, resp. Relazioni Istituzionali Macro Area NordEst

il poster

# NoidiPoste

in Friuli Venezia Giulia



## l'inviato speciale

Viaggio d'autore nel paese (quasi) disabitato di Celleno Vecchia, nel Viterbese

# Laggiù nel borgo fantasma la posta non si è mai fermata

Una targa delle Poste rimasta miracolosamente illesa nella staffetta tra i secoli, le presenze paranormali, un maestoso castello medievale, un museo pieno di sorprese: alla scoperta di un posto magico al fianco della portalettere Martina, che si reca ogni giorno in questi luoghi



di **LUCA TELESE**

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

Questo borgo fantasma, antico e magico se ne sta aggrappato sopra un enorme sperone di tufo. È piantato come un chiodo nel centro d'Italia, preso nel vortice della sua storia millenaria, proprio nel cuore del Lazio: qui non ci arrivano nulla e nessuno, tranne le lettere. Benvenuti a Celleno Vecchia: questo incantato presepe di pietra è un borgo medievale, nato su un antico insediamento etrusco, poi ovviamente romano, quindi diventato terreno di confine e del conflitto feroce e interminabile tra guelfi e ghibellini, una cerniera strategica tra papato e impero: il borgo morto, devastato, saccheggiato dai tombaroli, terremotato, addirittura minato e fatto brillare in epoca fascista, quindi abbandonato e dimenticato, è risorto (almeno in parte) in questo ultimo ventennio di vita repubblicana. Queste mura abbarbicate sulla roccia sono una mappa stratigrafica perfetta della nostra storia, un luogo che gira nel racconto d'Italia.

### Il destinatario solitario

In questo borgo voi ci state entrando proprio adesso, arrampicandovi lungo una bellissima e diroccata scala di pietra (l'unica via di accesso per entrarci) insieme a chi vi scrive, e alla più frequente visitatrice di queste mura: la postina Martina Lattanzi che sta portando, all'unico abitante del borgo, le bollette del mese. In questa bellissima giornata di luce, Martina e io arriviamo insieme in una piazzetta che pare una scultura, il set di un film immaginato da qualche scenografo virtuoso: da una lato c'è la facciata di un palazzo crollato, come uno scheletro avvolto di rampicanti e proiettato sullo strapiombo di una vallata tutta verde. Qui dove ogni cosa sembra immaginata da un pittore gotico, o sognata da un Tolkien italiano, è come se queste rovine fossero la cornice di un quadro, con incastonato dentro un paesaggio mozzafiato. Sulle arcate di tufo sospese in mezzo al nulla (deve essere un segno) resiste una sola targa in pietra, dell'Ottocento, reperto di un'altra epoca. Sopra c'è incisa una scritta: "Poste e Telegrafi". Pensate: Martina che consegna la posta nella piazzetta in cui c'era l'Ufficio Postale, è l'ultimo legame tra un secolo e l'altro, tra il passato e il futuro. Dall'altro lato dell'antica piazzetta di Celleno ci sono due pa-



lazzine, appena restaurate dal Comune: a destra un piccolo museo, e a sinistra una chiesa sconosciuta, il solo indirizzo abitato, un luogo di nuove sorprese e di meraviglie (che scopriremo tra breve). Alla sinistra c'è una piccola foresteria. A destra un castello medievale, dove fino a due anni fa ha abitato uno dei più grandi artisti contemporanei italiani, Enrico Castellani l'uomo che ha reinventato la tela per raccontare la materia. È lui che - prima di morire - ha ristrutturato e salvato questo maniero (dove aveva scelto di abitare) dalla rovina certa: il castello è protetto da un enorme portone in legno e da un fossato, un maestoso ponte di archi che sorveglia l'ingresso. Se questa mattina con noi ci fosse un novello Gabriel Garcia Marquez, questo luogo sarebbe già un romanzo fantastico, una nuova Macondo.



A sinistra e qui sopra, la portalettere Martina Lattanzi al lavoro a Celleno Vecchia. Sotto, alcune vedute del bellissimo borgo laziale. A destra, la targa "Poste e Telegrafi" che si può vedere nella piazza del borgo





la stessa domanda: «Ma come hai fatto?». E lui, ogni volta, risponde più o meno allo stesso modo: «Non lo so nemmeno io. Ma sono sicuro che se avessi avuto una moglie non avrei potuto riuscire nella mia impresa». E ridono.

### I fantasmi a un'ora da Roma

Benvenuti, dunque, nel cuore d'Italia. Celleno Vecchia è un luogo che dovrebbe essere citato in tutte le guide, visitato da tutti coloro che vogliono recuperare una dimensione magica, scoprire un angolo incantato che racconti in sintesi stratigrafica l'Italia vera (e non quella per turisti): Celleno si trova a solo un'ora di distanza da Roma, ed è un borgo immerso in un paesaggio verde che sembra disegnato da un pittore naïf. «Un anno fa - racconta Mario - in questa piazzetta sono arrivati anche quattro uomini e una donna, tutti vestiti di nero, che indossavano dei giubbotti con il simbolo di una fenice stampigliato sopra». Non erano marines, ma una equipe dell'Epas, ovvero dell'European paranormal activity society, e (forse non dovrei dirvelo) questi signori sono convinti di aver trovato proprio qui la prova di presenze soprannaturali. Hanno chiesto regolari permessi, sono calati nella piazzetta e tra le antiche mura con telecamere a infrarossi e rivelatori di frequenza, lampade a luce violetta, hanno percorso i vicoli, ispezionato le mura, perlustrato l'antico campanile diroccato, le fondamenta della chiesa e alla fine hanno siglato un referto molto serio: «Qui ci sono i fantasmi». Di questo lavoro esiste anche traccia su YouTube, un video di trenta minuti in cui si vede di tutto, dai geiger che sobbalzano alle bacchette di ferro che si divaricano («Sei uno spirito? Ti stiamo disturbando? Se sei in ascolto muovile!»). Chiedo a Mario se ci creda davvero. Mi risponde allargando le braccia, con una faccia buffa, con gli occhi sgranati e un sorriso: «Aò, che te devo di? Qui qualcosa di sicuro ce sta».

### Strati di storia

E senza dubbio, come scavi tra queste mura qualcosa trovi. Uno storico, Giancarlo Bacciarello, su committenza del Comune, ha dato alle stampe un tomo di quattrocento pagine in cui ha analizzato il primo statuto del Comune, che risale addirittura al 1572, uno dei più antichi d'Italia. È la storia del nostro Paese, che ancora una volta sfilava tra queste mura: l'Italia che esce dal Medioevo e scopre il diritto, le leggi, la civiltà dei comuni. Se segui i portalettere nelle località più impervie, ovunque trovi le tracce del lungo percorso che ha portato alla genesi del diritto, e poi alla Costituzione italiana del 1948. All'ora di pranzo la piazzetta si è ormai popolata. Arriva Matteo Fanni, giovanissimo dirigente del mitico CDR, il centro di recapito Poste di Montefiascone. Sardo di nascita, laziale di adozione (per dovere d'ufficio), studioso ed eclettico: un ragazzo turbo che oltre ad aver rivoluzionato il suo centro (è arrivato addirittura a dare consulenze psicologiche) coltiva tante passioni utili, come il talento per le fotografie (quelle che illustrano l'articolo le ha scattate lui). Quando vede l'antica targa delle Poste, Matteo, quasi si commuove. Martina posa con Mario sotto l'epigrafe. Matteo mi spiega: «Questo lavoro è così: se lo fai con passione è come una missio-

ne». Matteo in questo freddo inverno, per organizzare il servizio, e garantirlo, in queste contrade deve girare di continuo (con il suo Fiorino aziendale) per controllare la praticabilità delle strade, addirittura per verificare se le cassette dei destinatari sono a norma. Ride: «Ma lo sai che a volte ci sono numeri civici che scompaiono?». Anche Martina si arrampica ogni giorno con la sua Panda, a Celleno, come sui colli più sperduti intorno al lago di Bolsena. Ti spiega: «Con Mario, come con tutti gli altri clienti ci sentiamo per telefono. In posti come questi non puoi limitarti a lasciare un pacco davanti a una porta. Lo devi portare, devi sapere quando il destinatario è a casa. Ed è quando devo programmare tutti questi giri con incastrati complessissimi di ore e date - spiega Martina - che mi rendo conto di quello che siamo davvero: non un pony express ma un servizio sociale». Martina da piccola sognava di insegnare, e mette tanta pedagogia anche nel suo lavoro di oggi. Mario tendeva i fili dei tram, nella Capitale, e ha sviluppato sul campo la grande passione per la meccanica.

### La nuova vita del borgo

Piero Taschini, l'ultimo eroe della giornata, è il rappresentante della Pro Loco che tanto ha investito negli ultimi anni nel borgo, recuperando i ruderi, immaginando una nuova possibilità di sviluppo. Mi porta a vedere, sul retro della piazzetta, un antico pozzo medievale da cui i tombaroli hanno trafugato diecimila reperti archeologici. Alcuni dei quali, recuperati dalle forze dell'ordine, sono diventati oggi i tesori del museo della piazzetta. Mi mostra alcune cassette restaurate nei vicoli, e trasformate in piccole salette arredate, per mostrare come funzionava il vecchio forno, oppure come erano le cucine tradizionali. In altre stanze sono raccolti reperti e utensili della civiltà contadina. Celleno Vecchia fu sgomberata nel 1936, perché fatiscente e insalubre, e il regime decise di costruire un borgo gemello. E poi persino minata, perché gli abitanti non riuscivano a separarsi dalle loro vecchie case. Adesso la piazzetta dell'antico borgo rinasce. Piero mi porta a vedere due stanzette di un b&b che il Comune ha quasi finito di ristrutturare: «Questa storia dei fantasmi, non ci crederai, ha prodotto una nuova forma di turismo: presto - mi annuncia soddisfatto - i romantici che amano il borgo e gli appassionati del paranormale potranno dormire qui». Questa è la storia di Celleno, «il borgo fantasma», un enorme punteruolo di roccia piantato in una valle incantata, proprio nel cuore dell'Italia senza tempo. Una piazza che pare la quinta di un teatro, una targa delle Poste rimasta miracolosamente illesa nella staffetta tra i secoli: non è il film di Giuseppe Tornatore, o un racconto fantastico di Dino Buzzati, non è nemmeno il verso di una poesia di Pablo Neruda, o una romanza di Giacomo Battisti: è uno dei cinquemila piccoli comuni uniti dal filo giallo di Poste, tenuti insieme da una giacca fluo e da una borsa da postino. Centoventi chilometri da Roma, venti da Viterbo, venticinque da Orvieto, proprio al confine della grande storia: ma sempre piantato nel cuore d'Italia, almeno finché, su questo millenario sperone di tufo, potrà arrivare una lettera. ●



### Un bizzarro museo

È proprio in questo spazio che ci accoglie il destinatario della corrispondenza, il signor Mario Valentini. Gran personaggio Mario: è un collezionista, nonché il geloso custode del piccolo museo, collocato proprio nel centro della piazza, e pieno delle meraviglie che lui stesso ha raccolto nel corso di una intera vita. Ovvero, quello che mai ti immagineresti di trovare in questo scenario di sapore medievale: antichi grammofoni, i primi fonografi, televisori a valvole, pianole meccaniche, mobili in radica e puntine di diamante, e persino una pattuglia di coloratissime motociclette d'epoca. Per anni Martina ha consegnato a Mario la sua posta, ad esempio le stampe d'epoca che lui scovava in ogni angolo d'Italia e ordinava per corrispondenza. Tuttavia Mario non è - come si potrebbe immaginare - un miliardario eccentrico, che ha potuto attingere da un conto corrente senza fondo per coltivare le sue passioni. È un ex dipendente dell'Atac, che ha vissuto di stipendio e che ha lavorato d'ingegno su ogni singolo pezzo della sua collezione per trovarlo, strapparlo al prezzo migliore, ripararlo per aumentarne il valore. Martina, che ormai lo conosce bene, gli fa sempre





## passione filatelia

Il francobollo della "Virgo Fidelis" è il 22esimo dedicato all'Arma

# Poste e Carabinieri insieme nella storia

Un solido legame che si rinnova tra due istituzioni amiche, che hanno come punto in comune la presenza capillare in tutto il Paese e lo spirito di servizio nei confronti dei cittadini italiani

L'Arma dei Carabinieri e Poste Italiane ancora insieme. Per la ventiduesima volta, come ha sottolineato il Comandante Generale dell'Arma Giovanni Nistri, in occasione dell'emissione, da parte del ministero dello Sviluppo Economico, del francobollo celebrativo racchiuso in un foglietto della Virgo Fidelis, Patrona dell'Arma dei Carabinieri, nel 70° anniversario della proclamazione. Lo scorso 21 novembre il Comandante dell'Arma, insieme con il responsabile Filatelia di Poste Italiane Fabio Gregori e con il presidente dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato Domenico Tudini, hanno annullato la cartolina con la vignetta, delimitata a sinistra da due bande verticali con i colori dell'Arma dei Carabinieri, raffigurante il bassorilievo "Virgo Fidelis" dello scultore e architetto Giuliano Leonardi, custodito presso la Legione Allievi Carabinieri in Roma. La Vergine in atteggiamento raccolto mentre legge in un libro le parole profetiche dell'Apocalisse: "Sii fedele sino alla morte"; sullo sfondo, a destra, si intravedono alcuni motivi grafici ornamentali. Il Generale Massimo Mennitti, Capo del V Reparto del Comando Generale dell'Arma, sottolinea: «La missione dell'Arma si sostanzia nell'essere al servizio del cittadino e delle Istituzioni repubblicane con la medesima fedeltà incarnata dalla figura di Maria. Una fedeltà propria di tutti i Carabinieri, icasticamente scolpita nel celeberrimo motto araldico "Nei secoli fedele"».



Il responsabile Filatelia di Poste Italiane Fabio Gregori, il Comandante Generale dell'Arma Giovanni Nistri e il presidente dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato Domenico Tudini



Il Generale Capo del V Reparto Massimo Mennitti

### Il filo degli eventi

Il francobollo è stato inserito in una raccolta che ricomprende tutti quelli emessi per l'Arma dei Carabinieri, dal primo, risalente al 1964, in occasione dei 150 anni dell'Arma, a quelli per la celebrazione del Bicentenario e di altre ricorrenze, sino ai giorni nostri, per un totale di ventidue valori. Tra questi, quelli dedicati agli anniversari delle più importanti battaglie – come quella di Pastrengo del 1848 – dell'istituzione del Nucleo Antisofisticazione e Sanità, del Reggimento Corazzieri e del



Gruppo di intervento speciale, così come gli omaggi ai personaggi diventati un simbolo per l'Arma e per il tutto il nostro Paese: Salvo D'Acquisto, medaglia d'oro al valor militare per essersi sacrificato per salvare un gruppo di civili durante un rastrellamento delle truppe naziste, e il Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa, ucciso dalla mafia a Palermo il 3 settembre 1982. «Siamo al 22° francobollo commemorativo – spiega il Generale Mennitti – Credo sia questo l'esempio più forte a testimonianza del legame esistente tra queste due importantissime istituzioni italiane. Poste Italiane ha sempre sostenuto con l'emissione di Francobolli l'Arma dei Carabinieri celebrandone così ricorrenze storiche o personaggi importanti».

### In ogni angolo d'Italia

Proprio come i Carabinieri, anche Poste Italiane è presente in ogni zona d'Italia. Compresi i Piccoli Comuni. È questo un altro punto d'incontro evidenziato ancora da Mennitti: «La presenza in ogni angolo del Paese è la caratteristica che ci contraddistingue. La capillarità sul territorio è e sarà l'elemento vincente che ci permette di essere vicini a tutti i cittadini intervenendo a loro sostegno, proprio come fa Poste Italiane con i suoi Uffici Postali».

## I FRANCOBOLLI DEDICATI ALL'ARMA DEI CARABINIERI



5 giugno 1964  
150° anniversario  
dell'Arma dei Carabinieri



25 settembre  
1976  
Francobollo  
celebrativo  
di Salvo  
D'Acquisto



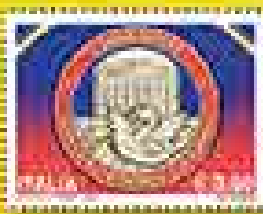
30 aprile 1998  
150° anniversario  
della battaglia  
di Pastrengo  
e della carica  
dei Carabinieri



21 ottobre 1999  
Per l'Italia 98° Esposizione mondiale  
di Filatelia - Giornata delle Forze Armate  
- Arma dei Carabinieri



3 settembre 2002  
25° anniversario  
della morte  
di Carlo Alberto  
Dalla Chiesa,  
Generale  
dei Carabinieri



4 maggio 2009  
"Le istituzioni"  
Comando  
Carabinieri  
per la tutela  
del Patrimonio  
Culturale



29 novembre 2012  
"Le istituzioni"  
50° anniversario  
del Nucleo  
Antisofisticazione  
e Sanità (NAS)  
dell'Arma  
dei Carabinieri



18 luglio 2014  
Foglietto di 4  
francobolli per  
il bicentenario  
dell'istituzione  
dell'Arma  
dei Carabinieri



6 giugno 2017  
107° anniversario  
dell'inaugurazione  
del Museo Storico  
dell'Arma dei  
Carabinieri



19 maggio 2018  
150° Costituzione  
del Reggimento  
dei Corazzieri



26 ottobre 2018  
49° anniversario  
dell'istituzione  
del Gruppo  
di intervento  
speciale dell'Arma  
dei Carabinieri



29 aprile 2019  
10° anniversario  
dell'istituzione  
del Comando  
dei Carabinieri  
per la tutela  
del patrimonio  
culturale

# il nostro business

Un percorso cominciato 18 anni fa con l'acquisizione di Mistral Air

# L'e-commerce vola con Poste Air Cargo

La rete aerea garantisce la regolarità e la puntualità dei collegamenti in tutta Italia. L'Amministratore delegato Fava: «Una brillante manovra di riconversione industriale»

Il boom dell'e-commerce ha imposto uno sviluppo della logistica dei pacchi. E la soluzione in house di Poste Italiane si chiama Poste Air Cargo, la compagnia aerea dell'Azienda che è stata oggetto di una brillante riconversione, focalizzata esclusivamente sull'obiettivo del trasporto di pacchi e corrispondenza. Un percorso cominciato 18 anni fa con Mistral Air, che lo scorso anno è arrivato al suo traguardo: la riconversione e l'operazione di rebranding. Una rete aerea che garantisce la regolarità e la puntualità dei collegamenti, aspetto fondamentale nel business cargo-courier, poiché il trasporto aereo si innesta in processi di lavorazione regolati da complesse dinamiche operative e dalla promessa di recapito fatta al cliente.

**Una compagnia fatta di persone**  
«La manovra di riconversione industriale – spiega l'Amministratore delegato di Poste Air Cargo Rosario Fava – ha comportato una forte riduzione dei costi generali e di struttura, che sono passati dai precedenti 13 milioni di euro a circa 7 milioni, ovvero il 46% in meno, in conseguenza della dismissione progressiva dell'attività passeggeri». L'ope-



razione di riconversione ha richiesto pianificazione e sincronizzazione delle singole attività, un'intensa attività di controllo di tempi e costi e soprattutto un lavoro di regia e di squadra continuo. «Attorno a un semplice aereo – aggiunge Fava – ci sono una serie di attori che devono fare il loro lavoro con accuratezza, cura del dettaglio e creatività», sottolineando che a contare, come in ogni campo del business di Poste, sono soprattutto le persone. Stefano Fiori, responsabile Risorse Umane e Organizzazione di Poste Air Cargo, si è occupato del piano di riorganizzazione interna, nel quale sono state avviate «nuove assunzioni di figure professionali specializzate, con inserimento di giovani e una formazione mirata». L'attuale network aereo postale prevede sei collegamenti nazionali e sono state introdotte alcune tratte aeree addizionali feriali e festive che coinvolgono le basi di Cagliari, Ca-

tania, Palermo e Bari. La casa base è l'hub aeroportuale di Brescia Montichiari, da dove la rete aerea garantisce sei collegamenti notturni con il Centro Sud, due collegamenti serali da Fiumicino con le isole (specializzati pacchi) e un collegamento notturno da Brescia per Palermo (specializzato pacchi).

### Una storia lunga 18 anni

Tutto è cominciato nel 2002, quando Mistral Air (fondata nel 1981 e operatore cargo per TNT Express), viene acquisita dal Gruppo Poste Italiane. Cinque anni dopo entra in flotta l'aeromobile B737-Quik Change (facilmente adattabile con o senza sedili), partono i servizi di posta e i voli charter per passeggeri. Nel 2010 Mistral diventa provider unico della rete aerea per il trasporto postale e nel 2014 parte la collaborazione con Alitalia per voli di linea con passeggeri. Due anni più tardi, si conclude l'attività di capacity provider per Alitalia e, nel 2017, si decide nel



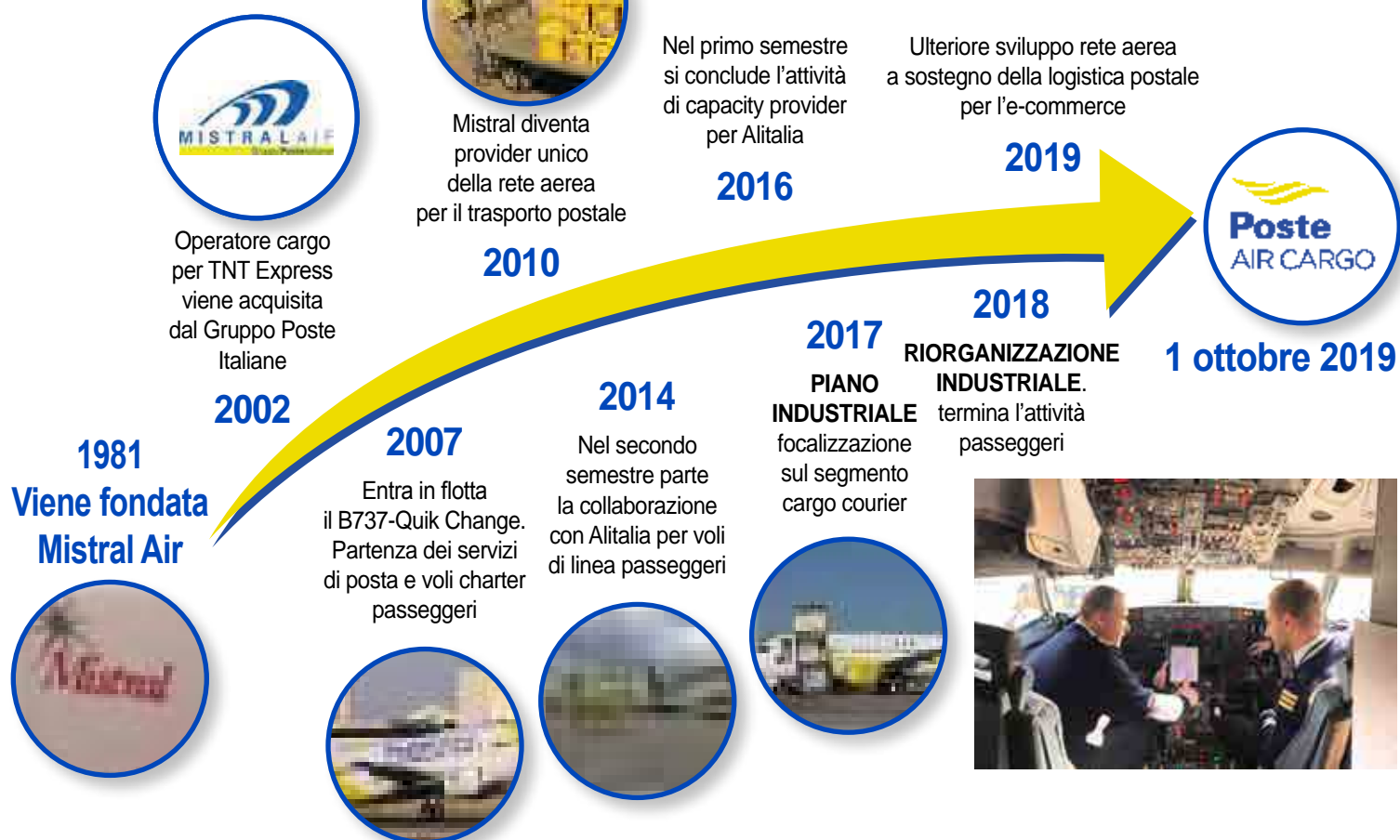
Rosario Fava, Amministratore delegato Poste Air Cargo



Stefano Fiori, responsabile RUO Poste Air Cargo

piano industriale di focalizzare le attività sul segmento cargo courier. Così, nel 2018, terminata l'attività passeggeri, la flotta viene riconvertita per il trasporto delle sole merci: si assiste a un ulteriore sviluppo della rete aerea a sostegno della logistica postale per l'e-commerce fino al primo ottobre del 2019, quando nasce ufficialmente Poste Air Cargo. Il rebranding (cambio di nome e logo) ha risposto soprattutto a due esigenze: «Fornire una chiara percezione del nuovo mercato di riferimento della Compagnia e comunicare il cambiamento nella continuità e nell'appartenenza al Gruppo Poste Italiane», ha spiegato l'ad Fava.

## La timeline di Poste Air Cargo



### La nostra scuola di volo

## Dove si impara a diventare piloti professionisti

Non tutti sanno che Poste Air Cargo ha anche una scuola di volo. Si chiama ATO (Approval Training Organization) ed è un'organizzazione che svolge addestramento teorico/pratico rivolto sia ai piloti della compagnia che a partecipanti esterni. Mediante corsi per il rilascio e il ripristino di abilitazioni per diverse tipologie di aeromobili e per il conseguimento della certificazione di istruttore che, una volta qualificato, è abilitato ad addestrare comandanti e primi ufficiali attraverso corsi in aula e mediante specifici simulatori di volo. L'ATO è normata dal Regolamento Europeo 1178/2011 e dai suoi successivi emendamenti rappresentando uno dei più alti livelli di "Organizzazione di Addestramento". La nostra ATO è stata autorizzata dall'Autorità ENAC sin dal 1998 e vanta oltre cento rinnovi e rilasci di abilitazione per diverse tipologie di aeromobili. Inizialmente, l'attività era svolta su BA146, in seguito, a partire dal 2007, su Boeing 737 e, infine, dal 2009 anche su ATR. La struttura organizzativa è articolata e comporta l'individuazione di figure professionali altamente qualificate. La Scuola Volo di Poste Air Cargo è diretta dal comandante Fabio Pierfederici, mentre la figura di accountable manager è ricoperta dall'Amministratore delegato di Poste Air Cargo, Rosario Fava. L'ATO rappresenta soprattutto per i giovani piloti una grande opportunità di accedere all'attività professionale anche come piloti di linea.



## reportage di frontiera



Uffici allagati, strade impraticabili e clienti smarriti: così è stata affrontata la sfida più dura

# La forza delle persone di Poste nella Venezia sommersa: «Al lavoro per il bene della città»

La marea eccezionale registrata a metà novembre ha richiesto un supplemento di impegno da parte dei nostri colleghi in Laguna: ecco le testimonianze di chi si è speso personalmente per tenere aperti gli sportelli anche durante la piena e dei portalettere, che hanno consegnato la corrispondenza tra gli incoraggiamenti della gente. «L'ho sentito come un dovere», racconta il postino Maurizio Lombardo



di **MASSIMO CUOMO**

Scrittore veneziano. Ha pubblicato per l'editore E/O i romanzi "Malcom" (2011), "Piccola Osteria senza Parole" (2014) e "Bellissimo" (2017) tradotto e venduto in America, Canada e Inghilterra

A Venezia è la sera del 12 novembre 2019. Quando **Massimo Baron** apre la finestra di casa, lo sente che tira uno scirocco brutto, troppo forte, quel vento che tiene la marea schiacciata addosso alla città. Sono passati cinquantatré anni dalla mareggiata storica del '66, *l'acqua grande* come la chiamano qui, e lui aveva quattro anni quel giorno: l'unico ricordo che gli è rimasto negli occhi è l'immagine dello zio in un canotto, nel cortile di casa. Però ha passato la vita coi piedi sul filo dell'acqua: lo sente nelle ossa delle ginocchia e sulla linea delle spalle larghe quando sale troppo ed è cresciuto col senso di precarietà che Venezia ti costringe ad avere. Per questo, la mattina dopo, nell'ufficio postale allagato, è uno dei primi a rimbocarsi le maniche, a stringere mocio e secchio nelle mani grandi. Nell'Ufficio postale di Venezia Centro, nei pressi del

Ponte di Rialto, lo capiscono tutti, consulenti, addetti agli sportelli e dirigenti, che non resta altro da fare.

### Oltre il livello di guardia

In mezzo agli altri la direttrice, **Nicoletta Mazzocato**, che ha il sorriso luminoso e lo spirito pratico delle donne nelle situazioni di emergenza: spesso, quando la filiale è gremita di gente in coda, lascia la scrivania e accompagna le signore più anziane al postamat, insegna loro a prelevare la pensione, spiegando che se resta qualche spicciolo sul conto non glieli porta via nessuno. È con quella pazienza che gestisce, tre mesi dopo aver preso la direzione dell'ufficio, l'imprevisto della seconda marea più alta nella storia di Venezia. Una catastrofe annunciata nella notte dalle sirene dell'ultima guerra mondiale: suonano stridule quando l'acqua raggiunge 154 centimetri sul livello del mare, poi 160, 175 e infine il picco dei 187 centimetri. Il bollettino del Comune ne aveva previsti una quarantina in meno. E sono quei quaranta centimetri d'acqua, sostenuti dalla forza del vento che preme la marea dentro Venezia, a inondare zone che in genere non vanno sotto, a scavalca-

re le paratie, spingere a riva e rovesciare le imbarcazioni, ad allagare persino le pantegane, ad allagare i piani terra di edifici, negozi, chiese e molti uffici postali cittadini, compreso questo. La sicurezza dei colleghi è stata la priorità, racconta Mazzocato. Ma poi all'Ufficio Postale di Venezia Centro hanno pensato alla gente, col desiderio di riprendere il servizio in qualche maniera, almeno per mezza giornata. Diventa naturale afferrare spazzettoni, secchi e mettersi, tutti insieme, a combattere contro l'acqua. Più di un manuale motivazionale, di qualunque corso di team building, è l'umanità, il senso di responsabilità che emerge, senza bisogno di parole. Intanto chiamano, in tantissimi, per sapere se la posta viene recapitata.

### L'orgoglio della divisa

E la risposta, l'unica risposta possibile, è nelle mani dei portalettere, nelle loro gambe infilate dentro stivali da pescatore, per camminare anche con l'acqua che arriva alla cintura. Ce n'è uno che fa questo lavoro da ormai quasi quarant'anni, tra vicoli, ponti, calli cittadine. **Maurizio Lombardo**, si chiama così. Con lui sono altri cinquanta i portalettere che svolgono



Massimo Baron, consulente dell'Ufficio Postale di Venezia Centro. Nella pagina accanto, e in basso, Maurizio Lombardo durante la sua "gita". Qui sotto, Piazza San Marco



il proprio servizio nella città sull'acqua. Non tutti, quella mattina, riescono a uscire - dipende anche dalle condizioni di ogni singolo quartiere - ma Maurizio non ha alcun dubbio: si alza all'orario di sempre, prepara il caffè alla moglie Giannina, saluta i suoi ragazzi, Francesca e Federico, e prende il bus che da Mestre lo lascia sopra al cavalcavia, arriva a piedi al Tronchetto. Per consegnare la posta. Per fare soltanto il suo mestiere. «Se non esco si ferma tutto» dice. «L'ho sentito come un dovere». Maurizio Lombardo è uno che ha rinunciato alla divisa da finanziere per indossare quella delle poste. Che era sempre grigia, all'epoca, il cappello col fregio. Un tempo antico in cui si prestava giuramento, il postino era considerato un pubblico ufficiale e i caposala si chiamavano brigadieri. Un tempo in cui c'erano meno pacchi e più lettere e la gente le aspettava con l'emozione di chi deve leggere le parole di un marito, una moglie, un amante. Un tempo in cui, in assenza di

citofoni, lui *sigava*, urlava forte, per farsi sentire. *El sigaeon* lo chiamavano, l'urlatore.



Un tempo in cui la posta si metteva nei cestini che calavano dai piani alti, e dentro ci trovava spesso un succo di frutta o una merenda. Premio alla gentilezza, alla puntualità. «È passato tanto tempo, ma un'acqua così alta non l'avevo vista mai». Eppure non si è arreso, ha premuto i piedi dentro agli stivaloni, è andato per la sua strada, 800 civici nel Sestiere di Cannaregio, tra i condomini dell'Area Saffa e la zona dell'ex Macello. C'è il cane dei frati, Leo, che lo attende al numero 54, perché gli porta ogni giorno cinque biscottini. E poi una signora che quella mattina aspetta un libro, un libro importante. «Sei il mio eroe» gli dice, quando lo vede camminare, piano, nell'acqua. La gente lo riconosce, lo saluta. «Ciao vecio!» gridano dai balconi. «Postin, te asso pagà un bianco!» lo incoraggiano altri da un bar. Alcuni lo fermano per strada, chiedendo se c'è posta per loro. A lui basta il cognome per sapere a che civico abitano. Li conosce tutti, uno a uno. «Il contatto umano, è il contatto umano che qui fa la differenza. Venezia, nonostante i disagi, è una città bellissima. E lo sono anche le veneziane, soprattutto la mattina, in vestaglia, ancora un poco addormentate...».

#### Reazione collettiva

Mentre la città si sveglia ogni pacco che consegna è un peso in meno sul carrellino che trascina sui ponti e che un giorno gli è pure scivolato in un canale. Ha guardato le lettere sprofondare e poi riemergere, gliele hanno raccolte da una barca. Le ha consegnate così, bagnate, chiedendo scusa. Ma Maurizio Lombardo è uno a cui perdoneresti tutto. A un certo punto, in questo memorabile mercoledì 13 novembre, l'acqua

#### UFFICIO POSTALE VENEZIA CENTRO

## «Un'esperienza difficile che ci ha reso più forti»



Nicoletta Mazzocato, direttore dell'Ufficio Postale di Venezia Centro

**D**irettore, a pochi mesi dal suo arrivo nell'Ufficio di Venezia Centro si è trovata ad affrontare un'emergenza senza precedenti.

«La sera del 12 novembre c'è stata una marea eccezionale e anche il nostro ufficio è stato coinvolto. La mattina del 13 lo abbiamo trovato completamente allagato: non solo nell'atrio, dove la marea è piuttosto frequente anche a 130-140 cm, ma anche nell'ufficio stesso. Questo ha causato un disagio non indifferente perché avevamo alcuni scatoloni per terra nell'archivio che purtroppo sono stati danneggiati e anche l'impianto elettrico ha avuto qualche problema».

#### Come avete reagito?

«Quel giorno ho capito che con me c'è una squadra: tutti si sono rimboccati le maniche e hanno fatto sì che l'ufficio fosse il prima possibile operativo. L'acqua continuava a confluire ed è stato molto difficile perché più si buttava fuori, più rientrava. Piano piano siamo riusciti a ottenere un buon risultato ma le previsioni per il giorno successivo non

erano molto incoraggianti. In effetti, il 14 novembre ci siamo trovati di nuovo con l'acqua nell'atrio e quindi abbiamo dovuto affrontare un'altra giornata difficile con i clienti che non riuscivano neanche ad arrivare. Ma siamo riusciti ad aprire di nuovo mezza giornata»

#### Come è andata nei giorni successivi?

«Ogni giorno abbiamo tenuto sotto controllo le condizioni meteo. Abbiamo dovuto gestire anche la corrispondenza degli altri uffici rimasti chiusi con i colleghi che sono venuti a darci una mano. La corrispondenza era tanta e noi abbiamo cercato di essere più veloci possibile. Devo dire che più di qualcuno ci ha fatto i complimenti. Molti clienti ci hanno ringraziato per averli confortati e per aver ricevuto un servizio anche nel pieno dell'emergenza».

#### Cosa vi resterà di questa esperienza?

«Sicuramente saremo più sereni nell'affrontare altre situazioni di questo tipo. Seppur negativa, è un'esperienza che ci ha rafforzato e preparato ad affrontare professionalmente l'emergenza».

è così alta che gli arriva all'inguine, penetra negli stivali, gli infradicia gambe e piedi. Ma non lo ferma, l'acqua non lo ferma. Incarna lo spirito di una città, la città che ama, che reagisce a un evento naturale che la accompagna da secoli. «A cosa devo stare attento quando consegno la posta con l'acqua alta?». Sorride. «Devo ricordarmi di non infilare le lettere sotto alle porte...». Intanto, nella filiale del centro in fondo a Strada Nuova, ce l'hanno fatta, a spazzare l'acqua fuori dall'ufficio. Ma per un'ora non entra nessuno. A un certo punto si vede, in fondo alla calle, un signore molto anziano. Sta in un metro d'acqua e avanza lento, lottando col vento forte, la corrente. Poi ce la fa, arriva davanti all'ingresso, sospinge la porta, entra. E, senza deciderlo, in un gesto spontaneo, liberatorio, tutti gli impiegati rompono il silenzio con un applauso solo per lui. Un lungo, lunghissimo applauso.



#### Amarcord

## Le cartoline ai "Fatti Vostri"

«Che emozione scrivere una cartolina, erano anni che non lo facevo»: una spettatrice della trasmissione "I Fatti Vostri" ha inviato i suoi saluti con una foto di Venezia allagata, «in un giorno in cui l'acqua è ancora più alta di così».



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

## parliamo di noi

La nostra collega di Risorse Umane racconta la sua passione per il palco e l'insegnamento

# Alessia: «La danza è la mia vita E faccio lezione alle mamme di Poste»

Gli inizi da bambina di Alessia Colucci con l'hip hop poi il lungo percorso nel Centro Italiano Danza con il diploma ottenuto nel 2016 e i corsi di ginnastica per mamme e nonne: «Voglio continuare a regalarmi e a regalare emozioni»

di ANGELO LOMBARDI



Alessia Colucci balla. E lo fa da quando è bambina, da quando ha capito che la vita deve essere fatta di passioni per essere piena. Balla sia classico che moderno da circa 18 anni. Ha cominciato

da piccola con la musica hip hop e da allora non si è più fermata, ballando e vivendo sul palco emozioni che ancora oggi le fanno venire i brividi a raccontarle. «Da 50 anni la nostra scuola, il Centro Italiano Danza, si esibisce nei maggiori teatri italiani e partecipa a rassegne e concorsi vincendo premi in tutte le discipline», racconta Alessia, ricordando in particolare quel giorno al Brancaccio nel quale si diplomò. Lo spettacolo affianca un primo tempo dedicato all'esibizione di tutti i corsi della scuola e un secondo atto incentrato su un musical. «Quando mi diplomai, nel 2016, ebbi l'onore di danzare con un ballerino professionista sulle note di "Roxanne", nella versione del film Moulin Rouge», un tango impossibile da dimenticare per chi ha visto il pirotecnico film di Baz Luhrmann. La danza fa talmente parte dell'esistenza di Alessia, che ha deciso di tatuarsi sulla gamba una frase che è un mani-



Alessia Colucci  
in una sua esibizione

festoso di vita, tratta da un altro film, "A time for Dancing" del 2000, che recita «Solo la morte mi farà smettere di danzare» seguita dalla data in cui la nostra collega si è diplomata in danza. «Mi sono infortunata molte volte, i medici mi dicevano che avrei dovuto smettere. Ma né la sofferenza né il dolore hanno mai fermato la voglia di tenere viva la mia passione».

### Traguardo doppio

Alessia ha saputo ben coniugare la passione per la danza con il lavoro nelle Risorse Umane di Poste Italiane nella sede centrale di viale Europa. Le lezioni che ha tenuto negli anni si sono svolte prevalentemente la sera e così ha potuto portare avanti con soddisfazione sia la carriera che la danza. «È un equilibrio che ho raggiunto di cui sono molto fiera che mi ha dato anche la spinta per crescere e per credere in me stessa». Oltre alle lezioni per le bambine dagli 8 anni e per le ragazze più grandi, si è trovata anche qualche collega di Poste nelle lezioni di ginnastica che tiene la sua insegnante,



visto che la sua scuola si trova in zona Eur. La danza dunque, come il lavoro, è una componente imprescindibile nella vita di Alessia Colucci, anche adesso che ha raggiunto il diploma e può insegnare («ma per ora preferisco esibirmi»): «Grazie alla mia insegnante e alla direttrice della scuola ho coronato un sogno e voglio continuare a ballare perché è ciò che mi rappresenta e che racconta chi sono. Adoro esibirmi e adesso ho scoperto anche il grande piacere dell'insegnamento, che mi permette di rivivere emozioni attraverso le allieve».

## IL SOUND DI ALESSANDRO

### Sportellista e produttore musicale: ecco la popdance di Yorkistar

**S**portellista di giorno, House Producer di notte. Alessandro Cazzorla allo sportello dell'Ufficio Postale centrale di Martina Franca, Yorkistar - il suo nome d'arte - nello studio di registrazione dove ha recentemente composto il brano popdance "Occhi neri in questa notte blu", interpretato dalla cantante Serena Mastrovito. «La mia passione per la musica viene da lontano. Quando avevo cinque anni i miei genitori, invece di lasciarmi a casa con la tata, mi portavano a ballare con loro... Poi ho iniziato con le tastiere elettroniche e continuato con il Mac... È diventata una vera e propria passione. Sono completamente autodidatta e mi fa piacere vedere che il mio brano abbia già decine di migliaia di visualizzazioni su youtube, merito anche del tam tam dei colleghi». Dopo aver ottenuto il diploma di geometra, Alessandro, 42 anni, ha fatto di tutto: l'animatore, il bagnino, l'imbianchino, il commesso in un negozio di articoli sportivi e il

responsabile clienti in una concessionaria. Nel 2002 l'incontro con Poste, dove ha cominciato come portalelettere. Cinque anni dopo ha superato un concorso interno ed è passato dietro allo sportello. «Mi trovo benissimo. L'Azienda negli anni si è dimostrata seria, solida e innovativa, si è sempre evoluta, ho visto tanti passi da gigante e un importante ricambio generazionale».

### Avanti come un treno

Ogni giorno, dopo il lavoro, Alessandro si precipita in studio per dedicarsi alla musica: «Mi piace creare fusioni, incontrare musicisti e avviare collaborazioni. Il brano "Occhi neri in questa notte blu" è stato registrato nello studio del maestro Giuseppe Di Gioia, che ha arrangiato anche canzoni di Sanremo. Il pezzo è stato pubblicato su digital store e ho creato anche una suoneria per iPhone. Il mio sogno è vederlo utilizzato anche come jingle per una pubblicità...».



Alessandro Cazzorla, in arte Yorkistar, con la cantante Serena Mastrovito

È responsabile dell'Ufficio Pignoramenti delle macroaree Sud e Sicilia

# Stefano omaggia i grandi della musica italiana con il sax e il flauto (d'oro)

Da quando era ragazzo non ha mai smesso di seguire la sua vocazione: «Il mio genere preferito è sempre stato il jazz, ma ora sono impegnato in due diversi spettacoli dedicati a Domenico Modugno e Fred Bongusto»



Stefano Pesante, 62 anni

Come il grande Severino Gazzelloni, Stefano Pesante possiede un flauto d'oro, acquistato in un grande negozio di Bergamo: «È uno sfizio che mi sono voluto togliere, produce un suono davvero eccezionale», racconta il nostro collega di Foggia, 62 anni avvocato aziendale, attualmente responsabile dell'Ufficio Pignoramenti delle macroaree Sud e Sicilia, dopo essere stato per 18 anni responsabile degli Affari Legali dell'Area Territoriale Sud/Sud1. Da quando era ragazzo Stefano non ha mai smesso di coltivare la sua passione per la musica, sfociata in importanti collaborazioni e in un'attività artistica ad alto livello.

lo: «Suono, da una vita, il flauto traverso e il sax, il mio genere musicale preferito è il jazz. Ho avuto la fortuna di lavorare con artisti del calibro di Teo Ciavarella, pianista che ha collaborato con Lucio Dalla e Claudio Baglioni, per citare due grandi nomi». Alla fine degli anni '70 Stefano partecipa come musicista anche a "L'altra domenica", il programma del suo illustre conterraneo Renzo Arbore. Nel suo curriculum anche due edizioni da vincitore (1998 e 2005) del Premio Veio organizzato dal Cral di Poste. «In passato mi è capitato anche di suonare in alcune convention dell'Azienda», ricorda Stefano.

## In tour

Oggi invece celebra i grandi nomi della musica italiana. «Portiamo nei locali e nei teatri della Puglia lo spettacolo "L'uomo in Frac" dedicato a Domenico Modugno.

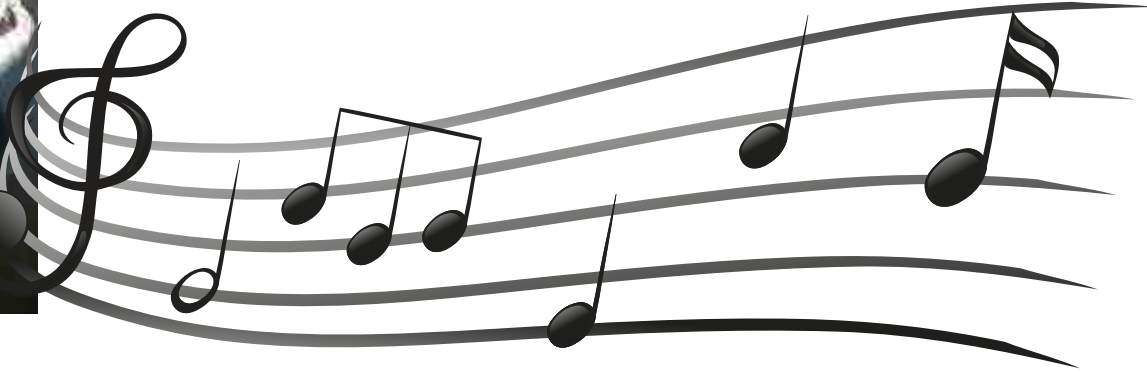


## Brescia

### Incontro ravvicinato con Michele Placido

Il lametino Raffaele Gentile, in servizio a Brescello (Reggio Emilia), paese di Don Camillo e Peppone, ha incontrato casualmente l'attore Michele Placido, che si è prestato a un simpatico scatto fotografico.

Con Nick D'Apollo, Tonio Toma e il chitarrista Nino Palmieri interpretiamo e raccontiamo le canzoni, la storia i sentimenti di una voce senza tempo. E abbiamo in preparazione un altro spettacolo in omaggio a Fred Bongusto, scomparso poco tempo fa».



## ASSOCIAZIONE MAGLIUOMINI

### La "rete" di Alessandro, portalettere a Torino: «Nel tempo libero giro l'Italia con l'uncinetto»

**A**lessandro De Luca lavora in Poste Italiane da novembre 2002 nel CPD di Torino Reiss Romoli con mansione di portalettere. Nel tempo libero ha sempre amato dedicarsi a tutto ciò che è creativo: da bambino i suoi passatempi preferiti erano i Lego e amava disegnare. Otto anni fa si è avvicinato al lavoro a maglia spinto dal desiderio di realizzare una coperta a quadretti "old America", ma non avendo il coraggio di chiedere a sua madre di realizzarla ha deciso di prendere il materiale in merceria e seguire i video tutorial su youtube per farla da solo. Da lì gli si è aperto un mondo «ed è nata - racconta - una vera passione».

#### Nel tempo libero collabori con l'Associazione Magliuomini. Raccontaci di cosa si tratta.

«Magliuomini è nato come gruppo Facebook alcuni anni fa dal desiderio del fondatore Paolo Dalle Piane di trovare e riunire tutti gli uomini che, come lui, hanno una passione per il lavoro a maglia e le arti tessili declinate in più specialità. Al suo interno quindi non si trovano solo appassionati come me di lavoro a maglia ai ferri ma anche di uncinetto e ci sono filatori, tintori, tessitori, sarti. Gli uomini che si dedicano a queste arti sono più numerosi di quanto si pensi, molti lavorano ancora di nascosto a causa del retaggio culturale che relega il lavoro a maglia ad attività esclusivamente

femminile, mentre in paesi del Nord Europa, nel Regno Unito, in Irlanda o in Sud America sono attività comuni. Attualmente il gruppo Facebook conta più di 5.000 iscritti, non solo uomini ma anche e soprattutto donne. Inoltre, Magliuomini è diventata un'Associazione legalmente costituita. Con Magliuomini partecipiamo alle fiere del settore creativo, la più importante delle quali è "Abilmente" che si svolge a Vicenza e a Roma nel periodo autunnale: proponiamo demo e workshop mettendo a disposizione le nostre conoscenze a tutte le persone che hanno voglia di imparare qualcosa di nuovo. Ogni anno affrontiamo un tema differente, quest'anno per esempio ci siamo dedicati ai calzini fatti a maglia e uncinetto».

#### Chi sono i social knitter?

«Sono tutte quelle persone che come me si divertono a sferruzzare in compagnia, per questo ci sono diverse mercerie e bar che organizzano i cosiddetti Knit-Cafè, ovvero momenti di ritrovo per lavorare e chiacchierare davanti a un caffè o un tè. Io amo girare l'Italia per incontrare le mie follower e sferruzzare in compagnia!».

**Lavorare a maglia o uncinetto significa creare una rete. A guardare il sito dell'Associazione questo lavoro si traduce in una rete di relazioni molto forte.**



Alessandro De Luca, portalettere

#### Possiamo definirlo un social ante litteram?

«Assolutamente sì, attraverso questo hobby sono nate amicizie molto forti ma questo aspetto lo si può ritrovare in qualsiasi cosa che metta in contatto più persone accomunate da uno stesso interesse, come gli appassionati di moto, di auto storiche, di fumetti, di cucina e tanto altro».

## incontri e confronti

La più grande scrittrice italiana vivente e l'eredità della autrice che lavorò alle Poste

# «Conserviamo la memoria della “telegrafista” Serao»

Dacia Maraini ha ricevuto il premio intitolato alla fondatrice del Mattino al Palazzo delle Poste di Napoli: «Le donne hanno sempre dipinto e suonato, ma spesso le loro opere sono state dimenticate. Raccontare, come faceva Matilde, significa creare coscienza»



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

Dacia Maraini è sicuramente la più grande scrittrice italiana vivente, con una storia biografica, culturale ed editoriale tra le più ricche e leggendarie della letteratura italiana del '900. Figlia dell'etnologo Fosco, grande viaggiatore e orientalista, ha esordito nel 1962 con il romanzo "La vacanza", ma oltre a scrivere narrativa ha pubblicato libri di poesia, opere di teatro, rappresentate in Italia e nel mondo, e sceneggiato "Il fiore delle mille e una notte" di Pier Paolo Pasolini. La sua vicenda umana incrocia quella di Alberto Moravia, che incontra a ventisei anni. Dirà del grande romanziere: «Era un uomo generoso, dolce, un bel carattere, un conversatore meraviglioso e viaggiatore stupendo». Gira con lui e Pasolini in Africa, conosce ed è amica di Leonardo Sciascia, Maria Callas, Enzo Siciliano, Italo Calvino. I suoi libri, tra i quali "Memorie di una ladra", "La lunga vita di Marianna Ucrìa", "Bagheria", sono diventati film e hanno vinto i premi più prestigiosi, tra i quali lo Strega e il Campiello.

**Per molte generazioni le lettere si sono intrecciate alla biografia, agli eventi importanti della vita. Le sue, come sono state?**

«Ho scritto molte lettere ma non ho mai pensato di conservarle. Curiosamente, ora che si scrivono le lettere via e-mail penso più spesso a come conservarle. Mi preoccupa più di quando scrivevo lettere su carta e le spedivo per posta. In effetti la conservazione, con lo sviluppo della tecnologia, è diventata un problema. La tecnologia velocizza tutto, ma rende ogni cosa più volatile ed effimera. Voglio dire che gli strumenti elettronici cambiano in continuazione e quindi è difficile fare archivio».

**Avrà ricevuto molte lettere dai suoi lettori, immagino. Ne ricorda qualcuna in particolare?**

«Sì, ho ricevuto molte lettere, soprattutto quando tenevo una rubrica su "IO donna", l'allegato settimanale del Corriere della sera. Alcune, le più care, erano quelle che raccontavano, da lettori o lettrici, come avevano vissuto un mio libro e di come aveva tenuto loro compagnia. Ma devo dire che la maggior parte delle lettere erano proposte di lettura di manoscritti. Inutile rispondere che non



Dacia Maraini ha ricevuto il Premio Serao dal direttore del Mattino Federico Monga

ho nessun potere con le case editrici. Arrivavano centinaia di manoscritti con lettera per "un parere", ma erano quasi sempre richieste di raccomandazioni presso editori. Io ho ricevuto e ricevo soprattutto lettere, anche dieci alla settimana, di aspiranti scrittori che vogliono un parere sui loro scritti. Quella è la mia ossessione».

**Immagino avrà un ricco epistolario anche con gli scrittori, a cominciare da Alberto Moravia. Con quali ha avuto più scambi di lettere, nel tempo?**

«Pure Alberto scriveva poche lettere. E anche le sue sono andate perse. Devo dire che sono poco brava a conservare testimonianze».

**E poi ha curato quelle del Vate...**

«Alcune lettere d'amore di D'Annunzio sono molto belle e intense. Spesso però cedeva alla retorica e all'estetismo. Mi piacciono molto gli epistolari. Ho lavorato su quelli di Flaubert con i suoi amici e con la sua amata, ci ho scritto un libro che si chiama "Cercando Emma". Ho anche amato le lettere di Catherine Mansfield e quelle di Virginia Woolf».

**C'è una lettera che si è pentita di aver scritto? Che non avrebbe voluto spedire?**

«Sinceramente no. È vero che ho usato spesso la formula dell'epistolario per i miei romanzi, ma questo non significa che privatamente scriva molte lettere».



"Dolce per sé", "Corpo felice" e "Lettere a Marina": tre libri in cui Dacia Maraini ha scelto la scrittura epistolare

**In alcuni suoi libri lei, infatti, ha usato la scrittura epistolare, penso a "Dolce per sé", "Lettere a Marina", "Corpo felice". Perché questa scelta?**

«Quando si entra nel privato di una storia, prende corpo l'altro e viene spontaneo rivolgersi a questo altro con il tu di una lettera».

**Lo scorso novembre nella Sala Matilde Serao del Palazzo di Poste Italiane a Napoli le è stato conferito il premio letterario che porta il nome della giornalista e scrittrice napoletana che fu anche, dal 1874 al 1877, telegrafista a Napoli come dipendente delle Regie Poste. Lei in quell'occasione ha parlato del ruolo della donna nella cultura e nella società.**

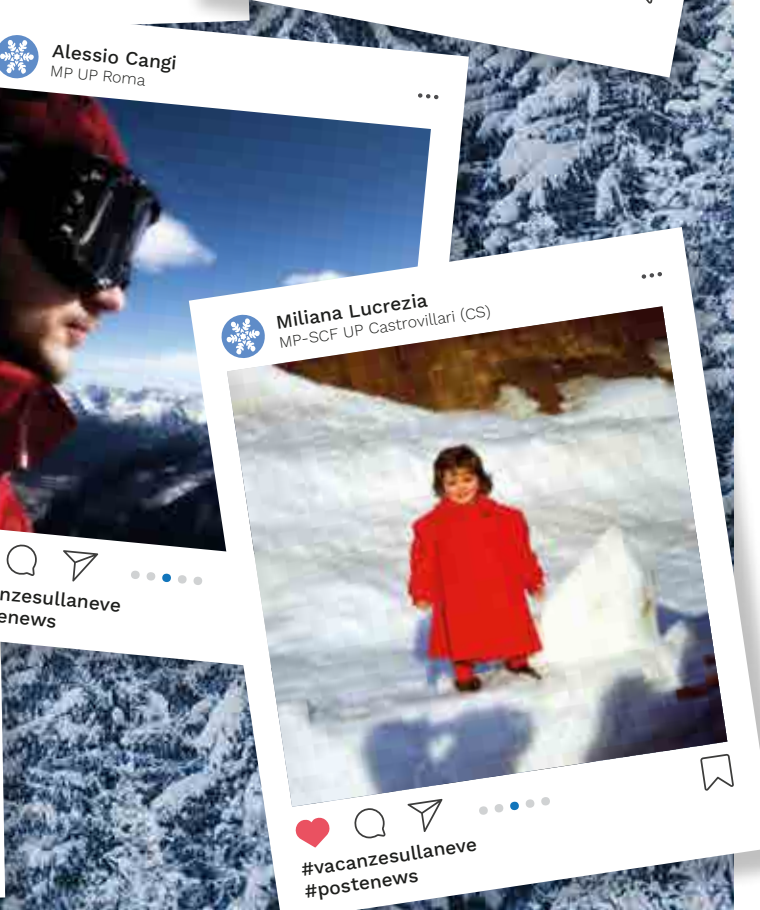
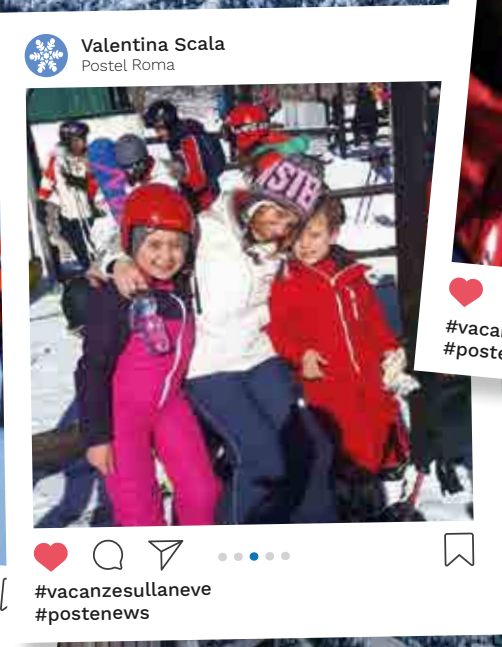
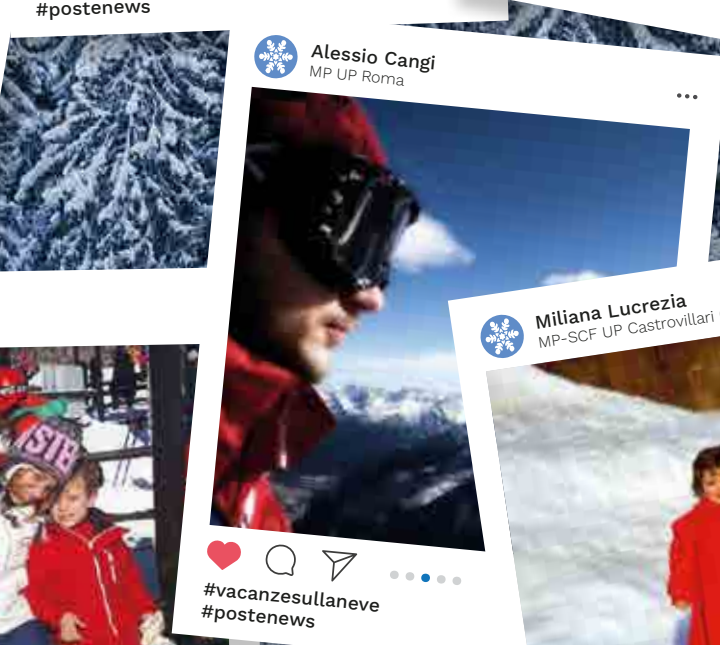
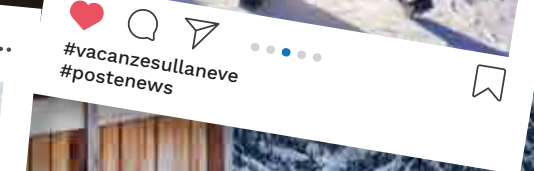
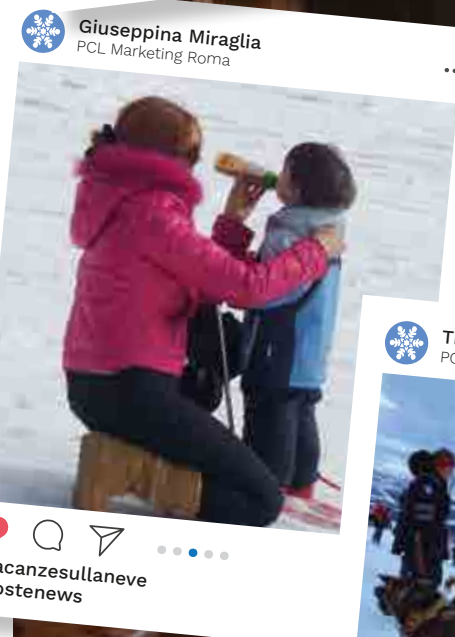
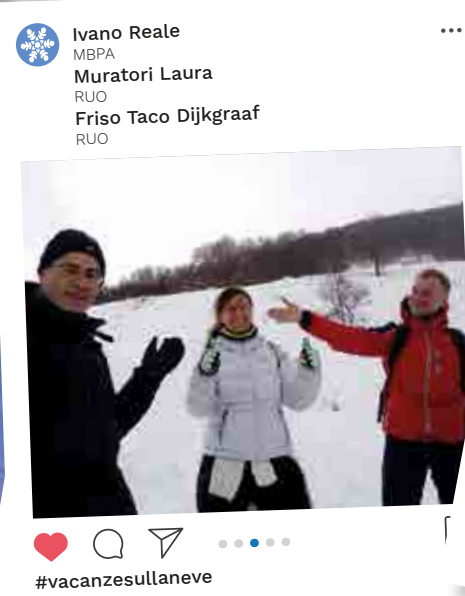
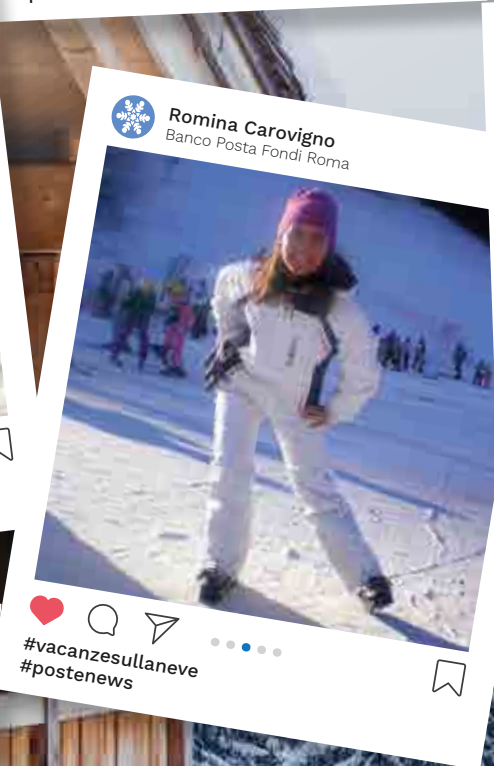
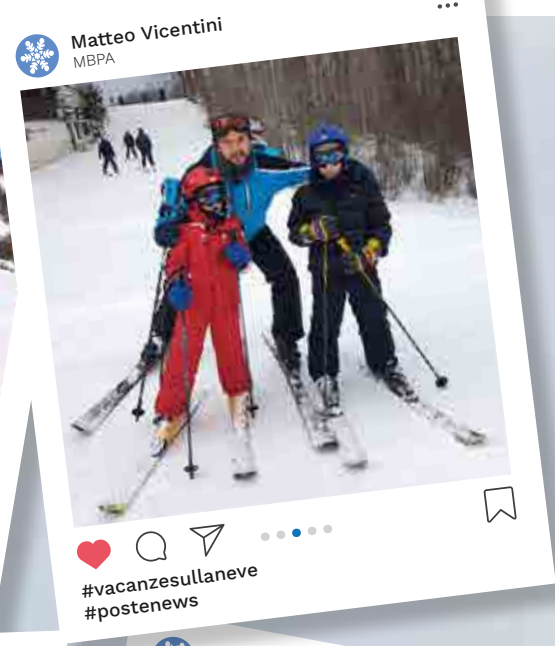
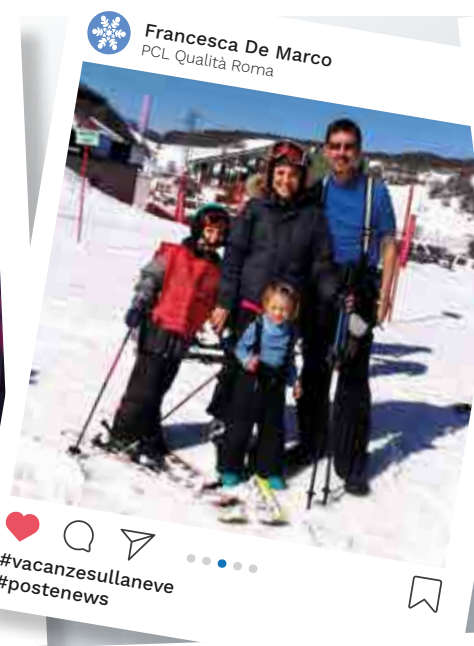
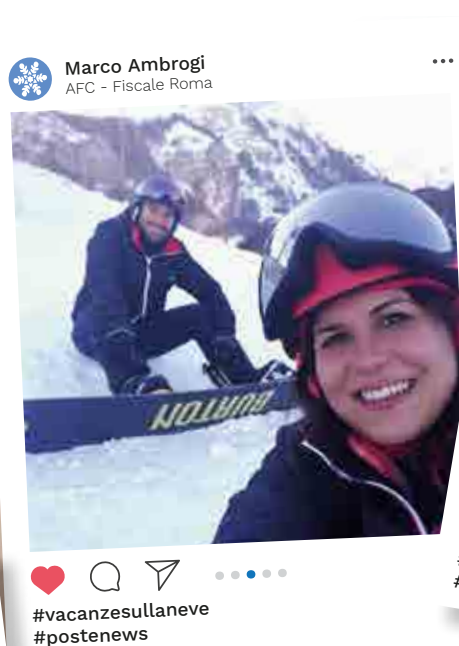
«Le donne hanno sempre scritto, per esempio i conventi sono ancora pieni di pagine anche molto belle scritte da mistiche intelligenti e sapienti ma a cui nessuno critico, né cattolico né laico, ha dato importanza. Solo adesso, dopo il femminismo, qualche storico e critico letterario ha cominciato a interessarsi a quegli scritti. Le donne, infatti, nonostante le limitazioni e le esclusioni, hanno sempre dipinto, suonato, composto, scritto, ma appena morte, le loro opere, sono state sepolte con il loro corpo. Ricordiamo che la storia la raccontano i vincitori e il mondo patriarcale, vincitore sociale e culturale, ha escluso sistematicamente le donne dalla memoria artistica. Matilde Serao è un modello che va conservato. Attraverso il racconto della memoria noi creiamo coscienza».

# vacanze sulla neve

Un pieno di foto con l'hashtag #vacanzesullaneve: ecco le immagini che avete condiviso

# I nostri ritratti di felicità sulle montagne innevate

Siamo nel mese della settimana bianca per eccellenza: le piste dove divertirsi con gli sci o con la tavola, i pupazzi di neve per i più piccoli, le soste ristoratrici nei rifugi. In due parole: divertimento e relax. Dopo il foto-collage ispirato al Natale, Poste news ha voluto dedicare uno spazio speciale ai ricordi delle vacanze d'inverno, con le foto più belle delle vostre feste trascorse sulla neve. Così, dai vostri album di famiglia con l'hashtag #vacanzesullaneve, sono uscite delle istantanee davvero divertenti: con la famiglia, in pieno riposo con gli amici e - ovviamente - scatenati sulla neve.





## l'azienda per noi

ROMA CENTRALE



Lo storico appuntamento dedicato ai figli dei dipendenti

# Con Posteaperte la sostenibilità ambientale è un gioco da ragazzi

All'inizio dello scorso dicembre, in tredici sedi territoriali, i bambini hanno potuto visitare il luogo di lavoro dei genitori e imparare qualcosa di più sulla salvaguardia dell'ambiente, in linea con i principi guida dell'Azienda. Un momento di incontro per le famiglie fatto di laboratori, creatività e attività di particolare rilevanza sociale.

Molte le iniziative in programma durante l'anno

«Ma tu dove lavori?»: è una domanda che i genitori si sentono spesso fare dai propri figli, curiosi di affacciarsi al mondo dei grandi. Un quesito al quale risponde Posteaperte, l'iniziativa di Poste Italiane pensata per far conoscere ai figli dei dipendenti il luogo di lavoro dei genitori, favorendo un momento di incontro tra famiglia e azienda. Lo scorso 5 dicembre, è stata una festa nelle 13 sedi prescelte su tutto il territorio nazionale che hanno ospitato lo storico appuntamento che ormai da più di 10 anni coinvolge un numero sempre maggiore di bambini e famiglie. Per i bambini di età compresa fra i 3 e i 10 anni sono stati previsti momenti di gioco e intrattenimento con l'obiettivo di avvicinare e sensibilizzare i più piccoli a temi di particolare rilevanza sociale. Gli eventi del 5 dicembre sono

stati una prima tappa delle iniziative che Posteaperte porterà avanti durante quest'anno, con altri appuntamenti densi di momenti di condivisione tra Azienda e famiglie dei dipendenti. Nel 2020 il programma prosegue con il coinvolgimento delle famiglie con figli con iniziative di welfare incentrate sui percorsi di orientamento scolastico, la partecipazione ad eventi culturali e didattici e molto altro. L'Azienda ha deciso di parlare di sostenibilità ambientale, attraverso l'allestimento di un piccolo laboratorio dell'ortolano per avvicinare i bambini al mondo della natura, permettendo loro di "sporcarsi le mani" e familiarizzare con gli strumenti dell'orto. Sono stati anche realizzati degli angoli di lavoro per il riciclo creativo in cui è stato spiegato ai bambini come diminuire gli sprechi,



ROMA FIUMICINO



IL PREMIO

# Comunicazione online: Poste nella top ten per la trasparenza



Ritirano il premio per Poste Luigi Midolo e Antonella Cappucci di Comunicazione

**P**oste Italiane al vertice della classifica per la trasparenza della comunicazione digitale, ottiene il premio “5 stelle” nell’ambito della ricerca Webranking Italy 2019-2020. Inoltre la nostra Azienda sale al settimo posto nella top ten delle società italiane quotate, migliorando di cinque posizioni rispetto alla precedente edizione. Ancora più eclatante il risultato a livello internazionale. Nella classifica Webranking Europe 2019-2020, il portale [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it) si colloca in nona posizione assoluta avanzando di otto gradini rispetto alla graduatoria 2018 e di ben 256 posizioni se si prende in esame la classifica Webranking Europe 2016. Entrambe le graduatorie vengono stilate in seguito alla ricerca realizzata

da Comprend in collaborazione con Lundquist, società specializzata nella consulenza strategica su comunicazione web, CSR, social media e reputazione aziendale. A livello internazionale, la ricerca, giunta alla sua 23esima edizione, ha analizzato i siti corporate delle prime 500 aziende europee per capitalizzazione in Borsa, giudicandone la corretta diffusione delle notizie finanziarie, la corporate governance, le politiche di sostenibilità e la soddisfazione delle aspettative di tutti gli stakeholder. Una imponente raccolta di dati che rende il riconoscimento ottenuto da Poste Italiane l’ennesima dimostrazione dell’attenzione che l’Azienda rivolge alla trasparenza informativa e ai valori di sostenibilità e responsabilità sociale.



BARI



SIRACUSA



NAPOLI



BOLOGNA



TERAMO



REGGIO CALABRIA



PESCHIERA



PISA



CATANIA

valorizzando le risorse che la natura ci offre. Durante la giornata ai piccoli ospiti è stata offerta una merenda e i più grandi sono stati coinvolti in una visita guidata di alcune strutture aziendali. Alla fine dei lavori un gadget tematico: una matita piantabile, realizzata in legno di betulla, contenente sull’estremità dei semi non OGM, quando diventa troppo piccola per essere utilizzata si pianta e con le giuste cure arriveranno i primi germogli. L’iniziativa ha coinvolto circa 1.000 bambini su tutto il territorio. Per le iniziative future e per tutti gli aggiornamenti, continuate a seguire Posteaperte sulla intranet aziendale.



TORINO



PALERMO



# GRANDI STORIE, PICCOLO SPAZIO.

## filatelia

Una storia si può raccontare con un libro, un film, una canzone, una serie tv. Ma quando è davvero grande basta un francobollo. Come quella di Lucio Dalla e di una delle sue canzoni più amate. Per acquistare i francobolli e tutti gli altri prodotti filatelici vai su [poste.it](https://poste.it). Diventa anche tu collezionista di grandi storie.

**Posteitaliane**

