

LA FORZA e IL CORAGGIO

**Tutti noi stiamo fronteggiando
l'emergenza sanitaria in Italia garantendo il servizio
in tutte le zone colpite dal virus:
nascono anche da questo spirito
i tre anni di sviluppo e di successi finanziari**

I RISULTATI FINANZIARI

**In tre anni il Gruppo raddoppia
e pone le basi per il futuro**

11,51%
2020



INTERVISTA/1

**Il parere di Floris:
«Poste orgoglio
italiano
nell'emergenza»**



INTERVISTA/2

**Banfi: «Noi
nonni d'Italia
sempre grati
alle Poste»**



Il messaggio dell'Ad

Care colleghe e cari colleghi,

eccomi di nuovo con voi, io ci sono sempre. Stiamo vivendo un periodo molto impegnativo, siamo riusciti a continuare a dare servizi sia sul lato degli Uffici Postali sia sul lato del recapito. Tutto ciò con grande sforzo di tutti, psicologico e fisico, e prima di tutto con un prezzo molto alto che abbiamo pagato con la perdita di nostri colleghi. Volevo dirvi che Poste non dimentica e che ci sarà sempre per le loro famiglie.

Abbiamo continuato a lavorare dando un servizio importante al Paese, questo ci viene riconosciuto da tutti. E lo abbiamo fatto cercando di dare a tutti voi, al territorio, la massima tranquillità con una serie di misure che mi fa piacere ricordarvi, per dare un segnale concreto di quello che stiamo cercando di fare per aiutarvi.

Prima di tutto è continuata e continua in maniera crescente l'assistenza di tutti i presidi di profilassi e dei dispositivi di prevenzione individuale, quindi le mascherine, i guanti, le sanificazioni, le righe gialle negli Uffici Postali, che vi abbiamo consegnato e che continueremo a mandarvi in maniera costante.

Abbiamo inoltre ottenuto dalla Protezione Civile una manovra molto importante per il pagamento anticipato delle pensioni. Il primo aprile avremmo avuto un numero molto elevato di pensionati anziani contemporaneamente nei nostri Uffici Postali, creando ovviamente assembramenti all'esterno e pressione sui nostri colleghi. Ci è stato concesso, come sapete, di anticipare e quindi diluire in sei giorni il pagamento delle pensioni di aprile, così come quelle di maggio e di giugno. Questo riduce di



“ Poste non dimentica i nostri colleghi che hanno perso la vita e le loro famiglie ”

circa l'85/90 per cento il flusso in ogni Ufficio Postale.

La seconda misura epocale è che abbiamo deciso, per ridurre il carico e la pressione sulla nostra rete di logistica, di bloccare per alcuni giorni l'accettazione della posta massiva dei grandi fatturatori. Questo per permettere ai nostri centri di smistamento, e soprattutto ai nostri centri di recapito, di

continuare a lavorare, anche se stiamo operando con un altissimo livello di assenze e ciò perché - chiaramente - tutti sono preoccupati: li capiamo, ma è una fase in cui tutti stiamo facendo uno sforzo molto importante.

In questo momento, il ruolo di Poste di dover dare continuità ai servizi base per il Paese è insostituibile. Questo periodo finirà, il Paese uscirà da questo tunnel: ci guarderemo indietro e vedremo che Poste è stata un'azienda che ha tenuto il colpo e ha fatto il proprio dovere. Poi guarderemo dentro l'Azienda e ci accorgeremo - e ce ne accorgiamo tutti i giorni - che abbiamo un sacco di colleghi e colleghe che stanno dando veramente un contributo importante, con uno spessore umano e una capacità professionale e manageriale che soltanto i postini e Poste possono mettere sul tavolo.

Quando ci guarderemo indietro, analizzando questo periodo, saremo più forti perché avremo vissuto qualcosa di speciale e lo stiamo gestendo - e lo avremo gestito - con grande professionalità e dedizione. E saremo ancora più uniti. L'orgoglio postale uscirà rafforzato da questo virus.

Sono con voi, tutto il mio management team lo è, per darvi una mano e per sostenere gli sforzi che Poste fa per il Paese.

A presto. Viva Poste Italiane.

Matteo Del Fante



Avvicina il cellulare al QR Code. Guarda il video messaggio dell'Ad Matteo Del Fante diffuso il 20 marzo 2020.

sommario

Inviare le vostre storie e proposte a RedazionePosteNews@posteitaliane.it

storia di copertina
Un'azienda più forte del virus
p. 4-5

storia di copertina
Così prosegue il servizio, come una missione
p. 7

storia di copertina
Lasco: contro il virus una risposta straordinaria
p. 10-11

storia di copertina
Poste raddoppia e pone le basi per il futuro
p. 14-15

il nostro business
Dentro la funzione Investor Relations
p. 17

reportage
A Librino Poste contro il degrado
p. 20-21

i nostri premi
Una cascata di riconoscimenti per l'Azienda
p. 23

il 3° anno del giornale
Postenews è il nostro libro di storia
p. 25

incontri e confronti
Il regista Giordana: «Custodisco lettere piene di segreti»
p. 27

storia di copertina
Il coraggio dei colleghi delle Zone Rosse
p. 6

storia di copertina
Da Banfi a Floris: Poste orgoglio per tutti gli italiani
p. 8-9

storia di copertina
Interventi concreti per tutelare dipendenti e clienti
p. 12-13

storia di copertina
Numeri e finanza: le tappe del nostro successo
p. 16

speciale noi
Come lavorano i colleghi della Sardegna
p. 18-19

focus del mese
In campo contro la violenza di genere
p. 22

iodiposte
Quanta arte nelle nostre Persone
p. 24

il nostro torneo
“Il Campionato di Postequiz” al secondo atto
p. 26

DIRETTORE EDITORIALE
GIUSEPPE LASCO

DIRETTORE COMUNICAZIONE
PAOLO IAMMATTEO

DIRETTORE RESPONSABILE
GIUSEPPE CAPORALE

REDAZIONE
RICCARDO PAOLO BABBI
MARIANGELA BRUNO
MANUELA DEMARCO
ANGELO LOMBARDI
BARBARA PERVERSI
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

VALERIO DE FILIPPIS
FEDERICA DE SANCTIS
CARLO DI CICCIO
ANGELO FERRACUTI
MARCELLO LARDO
CHIARA MURABITO
DANIELE NAPOLITANO
PAOLO PAGLIARO
MASSIMILIANO RIGGI
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 31 MARZO 2020

storia di copertina

Al servizio della collettività, anche nel pieno della battaglia contro il coronavirus

La missione di Poste nell'Italia dell'emergenza

Rigorose nell'osservanza delle norme del governo, scrupolose nei confronti della salute e delle esigenze pratiche dei cittadini:

ancora una volta le persone che lavorano per l'Azienda più grande del Paese hanno dimostrato che il "successo" va oltre l'economia



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

Naturalmente un bilancio è fatto soprattutto di numeri e quelli del 2019, presentati da Poste Italiane venerdì 6 marzo, sono particolarmente buoni, come spiega Vittorio Alessio nelle pagine seguenti. Ma in un bilancio, a volerli leggere, ci sono anche i valori di una missione imprenditoriale e la qualità delle persone a cui essa si affida. E mai come in questo momento di emergenza, nel pieno della battaglia per arginare il diffondersi dell'epidemia di coronavirus, la più grande azienda italiana è chiamata a mettere tutti questi suoi asset al servizio del Paese.

Poste di frontiera

Le persone di Poste Italiane hanno una lunga e roduta consuetudine con le battaglie di frontiera. Questo giornale se ne è occupato spesso. C'è la frontiera di Scampia, dove il postino consegna lettere e pacchi senza essere aiutato da alcun numero civico. Quella di Venezia, dove la distribuzione della corrispondenza non si è interrotta neppure nei giorni della grande alluvione. C'è la frontiera di Celleno Vecchia, un borgo fantasma nella Valle del Tevere dove, come ci ha raccontato su Postenews Luca Telese, l'unico evento quotidiano è l'arrivo della portalelettere nella piazza del paese. O la frontiera di Palermo, quartiere Brancaccio, dove la direttrice dell'ufficio postale ha messo a disposizione dei bambini un angolo per colorare: idea nata dopo che un bimbo era entrato impugnando un'arma giocattolo, che la direttrice ha chiesto e ottenuto le venisse consegnata in cambio di alcuni pennarelli. È questo tessuto umano di grande pregio che ora l'azienda deve tutelare ed è su di esso che fa affidamento per dare una mano nella grande emergenza nazionale. Dunque anche le Poste si sono adeguate alle direttive del governo per arginare e poi debellare il coronavirus garantendo il servizio con un numero omogeneo di uffici aperti in proporzione agli abitanti di ciascun Comune.

La giusta distanza

Sono state dunque contingentate le aperture pomeridiane degli uffici aperti su doppio turno e di quelli aperti solo al mattino. Inoltre, nei Comuni con un unico ufficio postale, l'apertura avviene a giorni alterni. In tutti gli uffici è stata ampliata la distanza fra le postazioni degli operatori. Per quanto riguarda i servizi di consegna della corrispondenza e dei pacchi, gli



Un particolare dell'Hub di Bologna di Poste Italiane

orari di lavoro dei portalelettere sono stati dilazionati per evitare la concentrazione di personale all'interno dei siti aziendali nelle stesse fasce orarie. Per quanto attiene le raccomandate, gli invii assicurati e la distribuzione dei pacchi, gli operatori postali, come da decreto, procedono alla consegna mediante "preventivo accertamento della presenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, senza raccogliere la firma con successiva immissione dell'invio nella cassetta della corrispondenza dell'abitazione, dell'ufficio o dell'azienda,

al piano o in altro luogo, presso il medesimo indirizzo, indicato contestualmente dal destinatario o dalla persona abilitata al ritiro". Con l'obiettivo di ridurre al minimo le possibilità di contagio, per tutti gli altri dipendenti di Poste Italiane è stato disposto il ricorso al telelavoro e ad altre forme di smart working. A questa necessità l'azienda è giunta preparata, avendo firmato già un

anno fa con i rappresentanti dei lavoratori un accordo in tema di "lavoro agile". Sono state condivise anche le numerose misure per aumentare il livello di sicurezza, a cominciare dai livelli di pulizia da applicare sui luoghi di lavoro e ai dispositivi per la protezione del personale e i clienti.

Nell'epicentro dell'epidemia

Va detto che in diversi Comuni della cosiddetta "zona rossa" – come a Maleo, Somaglia e Castelgerundo in provincia di Lodi e Vo' Euganeo in provincia di Padova – è stato possibile riaprire gli uffici postali grazie all'impegno dei dipendenti che si sono offerti volontari. A Codogno – epicentro dell'epidemia, poi con zero contagiati dopo che tutti avevano rispettato le regole – gli sportelli hanno potuto riaprire grazie a una direttrice reggente anche lei volontaria. Ha scelto di aiutare gli anziani che dovevano ritirare la pensione. Nel rispetto non di un obbligo ma di una missione. ●

L'EDITORIALE

La forza e il coraggio di non arretrare: una vocazione che fa parte di noi

Al momento di andare in stampa, le Persone di Poste Italiane stanno fronteggiando con forza e coraggio una situazione senza precedenti, più di quanto testimonino le storie raccontate nelle prossime pagine. Lo hanno fatto e lo fanno senza arretrare, fatto salvo il rispetto di quelle condizioni di sicurezza che l'Amministratore Delegato Del Fante ha evidenziato nel suo messaggio a tutti i dipendenti nel Gruppo, che potete leggere e ascoltare qui a fianco, dove c'è la testimonianza del grande impegno dell'Azienda per ridurre il più possibile i rischi. Dobbiamo dire che ci siamo interrogati molto su quali valori far emergere della nostra gente in questo momento di estrema sofferenza per il nostro Paese per il coronavirus. Ma la risposta, "la forza e il coraggio", è stata la più evidente: il rispetto della continuità di un servizio di pubblica utilità - nelle aree più colpite a volte su base volontaria - è qualcosa che fa parte di noi, della nostra missione, ed è più forte anche della comprensibile paura di un nemico

invisibile e ignoto. Nelle pagine che seguono vedrete gesti di coraggio, stavolta non solo il coraggio quotidiano che abbiamo sempre documentato, di portalelettere, sportellisti e altri lavoratori del nostro Gruppo. È qualcosa di più, che nobilita il senso di appartenenza, che motiva gli exploit degli ultimi tre anni in ambito finanziario, proprio perché legati a questo spirito combattivo. Le firme che leggete di consueto su Postenews hanno voluto raccontare da diverse prospettive e da diverse zone d'Italia come Poste stia combattendo una delle battaglie più difficili che il nostro Paese ricordi e che riguarda tutti noi. Anche alcuni personaggi famosi da noi intervistati, da Lino Banfi a Giovanni Floris passando per Mariella Enoc del Bambin Gesù, riconoscono da parte del nostro Gruppo e delle sue persone uno sforzo straordinario, che è un collante dell'intero sistema nazionale. Per noi non è una sorpresa, conosciamo questo carattere. E ancora una volta, uniti come siamo abituati a essere, riusciremo a vincere questa sfida. (Giuseppe Caporale)

storia di copertina

Anna, Lucia, Antonio e molti altri: in prima linea per un servizio essenziale

Il cliente allo sportello: «Grazie Poste, ispirate serenità»

Rossella, operatrice a Bologna:

«La paura la vinciamo così».

Angela Maria, in provincia di Potenza, è vicesindaco e sportellista: «La nostra missione per la comunità viene prima di tutto»



di **PIERANGELO SAPEGNO**

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

L'immagine di quest'Italia con gli occhi aperti nella notte scura, l'Italia presa a tradimento che lavora e che resiste, sta in quei narcisi che fioriscono bianchi e luminosi ai bordi del cortile nell'ufficio postale di Firenze, in via Cavour, disposti con ordine lungo il perimetro del muro fra le mimose, le palme, una magnolia e l'albero di nocciole di fronte, a dirci che viene la primavera, e che arriverà comunque, più forte di quest'inverno del coronavirus. Ci sono due clienti, un anziano e una giovane peruviana, fermi davanti alla porta chiusa che aspettano il loro turno, come ordina il cartello attaccato al vetro con «i comportamenti da seguire. Sarà accolto nella sala pubblico un numero di clienti corrispondente al numero di sportelli aperti. Le persone sia all'interno che all'esterno devono evitare contatti ravvicinati, mantenendo la distanza di un metro. Sarà possibile accedere in ufficio solo quando il cliente precedente sarà uscito». È una giornata di cielo livido e Firenze sembra una città fantasma. Ma se non fosse per questo, per il cartello, per il silenzio, per queste distanze che dobbiamo rispettare, se non fosse per la paura, sembrerebbe tutto normale in questo ufficio. Dentro ci sono 7 sportelli in funzione, cioè quasi tutti, e all'ultimo della fila c'è il numero 47 che sta per essere servito. L'impiegata dietro al vetro sorride e spiega al cliente quello che deve fare. Che cosa c'è di diverso? Eppure, in questi giorni niente è come prima. Oggi possiamo solo amarla, l'Italia colpita al cuore, l'Italia che resiste. È fatta di questa gente qui, di tanti nomi e tanti volti, dei medici e degli infermieri che cadono di stanchezza ma non mollano, e di lavoratori come loro, della spina



Davanti alla sede di via De Gasperi a Palermo i cittadini hanno affisso un cartello di ringraziamento rivolto a Poste Italiane

dorsale di questo Paese, anche qui nelle Poste, di Anna, di Lucia, di Antonio, di sportellisti e portalettere, di tutti quelli che fanno il loro dovere quando è più difficile farlo. Adesso, una signora s'è affacciata dal primo piano: «Lo vede quel nocciolo?», dice. «Ho buttato il seme 5 anni fa. Guardi com'è grande».

Al lavoro con il sorriso

Torneremo grandi anche noi, perché la primavera è più forte dell'inverno, e forse ci dimenticheremo di tutti questi protagonisti. Come Anna che faceva l'avvocato per una società di Napoli, ma che quando pochi mesi fa è arrivata la chiamata di Poste ha lasciato tutto - «è un lavoro che amo», dice - e nonostante alcuni problemi personali si fa lo stesso tutti i giorni in treno fino a Salerno e poi rientra a Napoli nel pomeriggio, e prende la metro per arrivare a casa, 90 minuti andata e 90 ritorno, senza pensare ai pericoli che corre. Fa la sportellista a Salerno, e sorride sempre a tutti i clienti. «Sono troppo felice di stare in questo posto, per cui anche con l'incubo del coronavirus ci vengo. C'è una direttrice stu-





penda, Marcella, grandi colleghi, mi sento in famiglia. Ho chiesto solo la mascherina e me l'hanno data subito». Antonio, 65 anni, a Rossano, in Calabria, oltre ad aprire gli uffici alla mattina si è offerto anche nei pomeriggi per le sostituzioni. Non chiede niente, non si lamenta mai, fa lavori doppi e tripli. A Tursi, provincia di Potenza, i dipendenti delle Poste fanno anche volontariato e hanno costituito un centro operativo che aiuta polizia e carabinieri a far rispettare le ordinanze e si organizza per portare la spesa e i medicinali a casa degli anziani. Pietro La Bruna, responsabile Macro Area Nord Est, descrive perfettamente la realtà di «una comunità nella comunità, che in questo momento guarda la gente dietro a un filtro a carboni attivi e non demorde. Se può sta lì, in città, nei paesetti



di provincia, lungo la linea fragilissima, che separa la normalità dall'emergenza. Siamo sentinelle della comunicazione, uomini e donne radicati nel territorio fino a costruire una rete di protezione a

di svolgere da casa molte operazioni». È cambiato il modo di lavorare. Però certe cose restano uguali. E Antonella, Perugia Centro, 30 anni alle Poste, giura che fa di tutto per non cambiare mai. «L'altra mat-

maglie strette». Nel Nord Est martoriato dal coronavirus dice che c'è stato «un decremento di clienti del 30 per cento. Abbiamo razionalizzato, mantenendo a pieno regime gli uffici blindati, quelli con il vetro, che danno più garanzie di protezione. Paura ce n'è. Ma c'è molto più coraggio». E Rossella, operatrice di sportello a Bologna Centro, conferma anche lei che la volontà è quella di «continuare a lavorare in tranquillità. La paura la vinciamo così. Poi, è ovvio, che in questo momento ci sentiamo di ricordare alle persone di avvalersi della tecnologia di Poste, come le App, che permettono

di svolgere da casa molte operazioni». È cambiato il modo di lavorare. Però certe cose restano uguali. E Antonella, Perugia Centro, 30 anni alle Poste, giura che fa di tutto per non cambiare mai. «L'altra mat-

Anche dai social un coro di voci per dire: uniti ce la faremo

Fin dal primo giorno dell'emergenza sono state tante le testimonianze sui social network di affetto e di riconoscenza nei confronti del lavoro che Poste Italiane sta facendo per la comunità. Questa non è che una piccola selezione dei messaggi ricevuti sui diversi profili che fanno capire come gli sforzi delle nostre Persone siano apprezzati: Poste Italiane e il Paese sono uniti per affrontare l'emergenza. E come si legge in molti di questi messaggi, uniti ce la faremo.

“Siamo sereni, lavoriamo e diamo un servizio alla cittadinanza, nel rispetto delle regole comportamentali a tutela della salute di tutti. Forza a tutti noi!”

Firenze VR (FI) 12/03/2020

“C'è comprensione e informazione da parte dei cittadini sull'impegno che l'Azienda ha messo in atto.”

UP Chieri (TO) 13/03/2020

“Noi ringraziamo tutti per l'impegno profuso e per i comunicati che inviate mi auguro che tutto possa finire in fretta e sarà un brutto ricordo.”

UP San Mango D'Aquino (CZ) 13/03/2020

“Il momento è difficile ma dobbiamo andare avanti con il senso di responsabilità che ci ha sempre contraddistinto.”

Ciriè (TO) 13/03/2020

tina ero felice come il primo giorno di lavoro. Un cliente prima di andarsene si è voltato e mi ha detto: Grazie. Perché?, gli ho chiesto sorridendo. Ispiri serenità, mi ha risposto».

«State lavorando per noi»

L'Italia che resiste è fatta di tutti questi eroi per caso, così normali e così dolenti in questi giorni difficili. Come Angela Maria, vicesindaco di Palazzo San Gervasio, Potenza, e sportellista delle Poste, che mentre preparava le misure antivirus, l'hanno chiamata perché forse c'era un'emergenza in ufficio e lei allora s'è fatta in due, senza mollare niente. Poi succede che a Sala Consilina, gli impiegati hanno telefonato al bar come facevano sempre tutte le mattine, per farsi portare il caffè. Ma adesso i bar sono chiusi, «ci dispiace» ha detto il padrone. Dopo 40 minuti è arrivato lì con un vassoio: «I vostri caffè. Li ho fatti io di nascosto. E ve li offro tutti, perché state lavorando per noi». Arriverà la primavera, e torneremo al bar a prenderci il caffè. E ce l'avremo fatta da soli, tutte queste facce, questa gente. Viva l'Italia, l'Italia liberata. ●

Le testimonianze dei colleghi che hanno assicurato la continuità dei servizi di recapito

I portalettere al lavoro per tenere l'Italia a casa

Il diario dell'emergenza: «I nostri lavoratori hanno capito che per via dell'isolamento il loro compito era fondamentale per tutti»



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

Vivere l'emergenza come un diario. Viverla in una postazione di frontiera, con una divisa indosso, e un compito da portare a termine, in condizioni estreme. Se c'è mezza Italia che ha potuto restare a casa, è perché c'è anche un'altra metà del Paese che ha continuato a lavorare, come se nulla fosse. Se qualcuno ha potuto restare confinato sul suo divano, per ridurre il contagio, e ha continuato a ordinare e ricevere pacchi – malgrado tutto – è perché c'è qualcun altro che ogni giorno non ha mai smesso di andare in trincea. A partire dai postini.

Sempre in prima fila

Solo quando questa emergenza coronavirus sarà finita potremo fare tutti i conti, riannodare i fili, stilare i bilanci definitivi dei costi sociali, economici e umani di questa pandemia. Ma non c'è bisogno che la guerra sia finita per conoscere i nomi e le storie di chi l'ha combattuta. Poste è stata in prima fila, con la forza della sua imponente catena logistica. Senza mai derogare le norme di sicurezza, e sempre continuando a garantire il servizio: questo è il racconto di come è cambiato il lavoro per molti, nei territori che gradualmente sono stati coinvolti. Certo, in queste ore il postino non bussa più, fisicamente, alle porte. Per tutelare i cittadini e i lavoratori più esposti perché impegnati nel servizio del recapito, l'azienda ha recepito i provvedimenti di recapito della Agcom: dal 6 marzo le raccomandate e le assicurate sull'intero territorio nazionale vengono lasciate direttamente nella cassetta delle lettere avvisando il destinatario al citofono. Ma, anche così, la grande catena che tiene connesso il Paese non si è mai interrotta. È molto bella, nella sua semplicità, la lettera di Rocco, portalettere nato al Sud, ma in servizio a Scandiano, in provincia di Reggio Emilia: «Lavoro alla consegna di raccomandate, atti giudiziari e pacchi. Da subito ho capito che la situazione era seria e non bisognava prenderla sottogamba. Lavoro da quattordici mesi in Poste, sono nato al Sud, a Morano Calabro, uno dei borghi della Calabria per me più belli. Mi manca la mia terra ma Poste qui è come una famiglia per me che sono lontano da casa. Sento un forte spirito di appartenenza a questa azienda e in questa particolare situazione di crisi – ha spiegato Rocco – sento di avere un ruolo importante da svolgere, un servizio essenziale per la comunità, per questo non ho abbandonato la nave». E aggiunge: «I vo-



Una delle immagini circolate sui social: la portalettere, con la mascherina sul volto, abbraccia l'Italia colpita dal contagio

lumi di pacchi che consegno nel mio giro non sono variati, forse le persone restando a casa acquistano di più online».

Risposta da record

Molti forse – nei giorni dell'isolamento coatto – hanno deciso di comprare online cose utili che non possono più trovare nei negozi, altri hanno scelto di confortarsi con il superfluo. In ogni caso il lavoro dei postini ha proseguito senza sosta. Con questo stesso senso del dovere, anzi, con una idea di servizio in più, con quel sentimento di consapevolezza che Rocco racconta molto bene. Anche un giovane direttore di un CD, Matteo Fanni, un sardo dislocato a Montefiascone (Viterbo), racconta questo velocissimo cambio di mentalità in Poste: «L'azienda ci ha fornito tutto quello che poteva, in tempi rapidissimi. Abbiamo implementato a tempo di record le nuove procedure. E i nostri lavoratori si sono prodigati perché si sono resi conto che per via dell'isolamento il loro lavoro era ancora più importante di prima». Ascoltiamo anche la testimonianza di Tommaso Amari, giovane responsabile del Centro di Distribuzione di Casalecchio di Reno, in provincia di Bologna, che seppure da poco più di un anno in Poste ha affrontato l'emergenza con grande

capacità e senso di responsabilità: «È un'esperienza che segna personalmente e professionalmente. Abbiamo dovuto cambiare i turni per non essere a contatto e quello che colpisce è vedere che il vicino di banco non c'è più». Barbara, portalettere dello stesso Centro di Casalecchio dichiara: «Nonostante tutto le consegne vanno avanti e nelle zone montane che io servo addirittura forse arrivano più pacchi». E aggiunge: «In questo periodo in cui tutto è cambiato all'improvviso, di nuovo c'è anche che, per la prima volta, con le persone tutte a casa, posso associare i nomi di un'etichetta a volti distanti ma reali». C'è un piccolo esercito di persone che, anche in questa crisi, lavora nella divisione Poste Comunicazione e Logistica riorganizzandosi nell'emergenza per assicurare la continuità del servizio, restando vicino alle comunità. Non è la prima grande prova per l'azienda, nella sua lunga storia.

La presa di coscienza

Poste Italiane non si è fermata nemmeno durante due guerre mondiali, ha continuato a garantire il servizio dopo terremoti e alluvioni, ha portato a termine le consegne anche quando le case erano sbriciolate e bisognava inseguire i destinatari nei loro nuovi indirizzi

zi da sfollati, o sotto le tende della Protezione Civile. Antonietta Mammi, responsabile del Centro di Distribuzione di Scandiano, racconta con una bellissima testimonianza – quasi un diario in presa diretta – quanto sia stato difficile seguire il precipitarsi degli eventi: «Per lungo tempo l'epidemia sembrava comunque non toccarci, anche se le varie tv ci mostravano immagini catastrofiche. Poi è arrivato il 20 febbraio, il paziente uno in Italia, e per via della velocità, la virulenza e l'enorme gravità abbiamo cominciato a capire che anche noi eravamo vulnerabili». Si è passati presto dalla normalità all'emergenza: «Man mano che la situazione crollava, i contagi si allargavano, le province come la nostra venivano dichiarate zone arancioni, poi successivamente rosse, le notizie iniziavano ad avere molta rilevanza su alcune persone del nostro ufficio».

Specchio del Paese

Così la realtà vissuta in un centro di distribuzione può diventare lo specchio di quello che si vive nel Paese. E così Antonietta ha dovuto trasformarsi da responsabile in tutore: «Alcuni dei nostri dipendenti vivevano la vicenda ragionevolmente preoccupati, alcuni invece erano presi da panico, altri ancora sottovalutavano o addirittura minimizzavano, ridicolizzando il problema. Mi sono dovuta calare nella parte di confessore, psicologo, motivatore, amico o moderatore. Anche io vivevo in quella situazione, anche io avevo le mie preoccupazioni personali per me e per i miei cari, ma in ufficio ho dovuto spesso forzarmi per tranquillizzare soprattutto quelli che vivevamo male l'emergenza». Cambiano velocemente gli orari di lavoro, per impedire gli assembramenti, per scaglionare le presenze. Il racconto di Antonietta finisce con le riflessioni sul suo lavoro e sul Paese: «Sono sicura che l'Italia ne uscirà a testa alta, grazie a questi operatori sanitari che hanno fatto il loro lavoro eroicamente». E subito dopo aggiunge: «Ma nel nostro settore anche noi abbiamo fatto la differenza, servendo capillarmente un territorio in quarantena, i nostri portalettere sono diventati un po' il simbolo del contatto con il mondo esterno. Uno dei segnali. Sono sicura – conclude Antonietta – che quando ci si lascerà alle spalle il coronavirus, l'Italia, e la nostra azienda sapranno risollevarsi e ripartire migliori di prima».

Fuori dal tunnel

A tanti è già accaduto, a tanti accadrà quello che hanno vissuto i colleghi. Così Poste diventa anche un racconto collettivo che passa di lettera in lettera, che salta da un pacco all'altro, lungo questa strada disseminata di corrispondenze che ci porta fuori dal tunnel. Prendiamo questa bella cartolina d'augurio, che Covid o non Covid, guerra o virus, arriverà a destinazione. Come sempre.

storia di copertina

L'impegno del nonno più amato d'Italia contro l'emergenza: «Non perdiamo il sorriso»

«La fiducia degli italiani ricambiata da Poste»

Lino Banfi: «Ancora una volta questa grande azienda ha dimostrato di meritare la stima della gente, dando agli anziani la possibilità di riscuotere le pensioni nelle zone rosse»

Lino Banfi, 83 anni, i suoi film hanno segnato l'immaginario di tre generazioni

Bisogna avere fiducia, stare uniti, alla giusta distanza, e presto potremo tornare ad abbracciarci, tra genitori e figli, tra nonni e nipoti. E bisogna avere fiducia nelle Poste Italiane, come Lino Banfi, il nonno più amato dagli italiani, ricorda di aver imparato dai suoi genitori che gli dicevano: «In banca? No, megghie a' Post'», come ripete ancora oggi con il suo inequivocabile accento pugliese. Lui che ricorda con piacere i tanti parenti di sua moglie impiegati alle Poste di Canosa di Puglia e che alle Poste di oggi riconosce il merito di essere state vicine alle persone, in particolare agli anziani che devono ritirare la pensione, anche nel pieno dell'emergenza e anche nelle zone maggiormente colpite dal contagio da coronavirus.

Come sta vivendo questo periodo?

«In questi casi il mio lavoro prevede una distorsione: suscitare il sorriso nei momenti di tristezza. Per me è una cosa naturale. Come tutti, sto vivendo il disagio degli appuntamenti di lavoro che saltano e sono alle prese con nuovi strumenti di comunicazione come Skype, che mi permettano di continuare il mio

lavoro, il mio impegno di ambasciatore Unicef e di mettermi a disposizione delle istituzioni. Mi sono prestato a uno spot divertente in cui elogiavo una categoria dimenticata, che sta facendo tanto per l'Italia: tutte le persone addette alle pulizie negli ospedali. Insieme a medici, paramedici e infermieri hanno un ruolo fondamentale in questo momento».

In prima linea ci sono, e ci sono stati da subito, anche i portalettere e gli operatori agli sportelli degli uffici postali. Cosa pensa del loro ruolo?

«Le Poste forniscono un servizio utilissimo. I miei genitori mi hanno insegnato a fidarmi più delle Poste che delle banche. La fiducia in questa istituzione è molto bella. E la fiducia degli italiani, soprattutto degli anziani, magari meno avvezzi alla tecnologia, che dovevano riscuotere la pensione è stata ricambiata da chi ha aperto gli Uffici postali nella zona rossa, in piena emergenza».

C'è un lato positivo che si può trovare nell'obbligo di stare a casa il più possibile e di mantenere la distanza sociale anche dai propri cari?

«Questa storia un lato positivo ce l'ha. Ci ha fatto riscoprire il valore degli abbracci che ora mancano. Sentire i miei figli che hanno paura di venirmi a trovare, per proteggermi dai contatti, mi ha portato a non dare per scontate certe cose a cui di solito non si pensa troppo, come il bacio o l'abbraccio di un figlio. Non vediamo l'ora di riabbracciarci. E poi ho notato che, mentre tutti ingrassano stando a casa, io dimagrisco. Le mie mani stanno dimagrendo: chi le ha mai lavate 13-14 volte al giorno come adesso? La ginnastica per le mani dà i suoi frutti....». (F.C.)



Mariella Enoc, presidente dell'Ospedale pediatrico Bambino Gesù di Roma



LA PRESIDENTE DELL'OSPEDALE BAMBINO GESÙ

Enoc: «Le lettere sono come un "dottore" un segnale d'affetto per le persone fragili»

di CARLO DI CICCIO

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



Su Poste italiane se ne sentono e se ne dicono tante, mai però che qualcuno potesse considerarle «il grande dottore della comunicazione tra le persone». A vederle così è una donna molto competente del ramo sanitario. Ma-

riella Enoc, presidente dell'Ospedale Bambino Gesù, il più prestigioso per l'infanzia in Italia che ora, dietro sollecitazione di Papa Francesco, proprio la Enoc ha trapiantato in Centrafrica. Un moderno ospedale per curare bambini poverissimi di una regione poverissima. Dalla sua esperienza di vita trascorsa a occuparsi degli altri trae una tranquillità anche nei momenti di emergenza, come si è rivelata l'epidemia Covid-19 per il sistema sanitario Italia. Con una donna senza fronzoli, capace di una sensibilità straordinaria che coglie il cuore dei problemi, viene spontaneo in un clima di "pandemia mediatica" chiederle cosa sia per lei il coraggio nel tempo di emergenza sanitaria. «È la cosa più ordinaria che si possa avere per vivere e non subire questa situazione» risponde. «È un atteggiamento che non eravamo soliti avere e che ora si è rivelato necessario

come comunità. La cosa da fare meno è, invece, il pensare che facendo quello che va fatto siamo degli eroi».

Il valore dell'attesa

Perché mossa abitualmente da una visione di servizio ai più fragili o esclusi, la presidente Enoc si mostra inventiva anche a proposito di Poste Italiane. «È un grande presidio di comunità e perciò mi pare importante che mantenga aperti anche uffici di piccoli centri. Per il cittadino, Poste italiane è il grande dottore della comunicazione tra le persone. A volte rappresentano l'unico mezzo di scambio, di segnali di affetto tra persone fragili, anziane che non sono solite ricorrere ad altri strumenti di comunicazione con persone care lontane. Una lettera, un pacchetto possono racchiudere esperienze d'amore. L'attesa di risposta li aiuta a vivere».

Giovanni Floris, conduttore di Dimartedì: «La risposta ha unito le persone»

«La reattività e l'impegno di Poste sono orgoglio nazionale»

Il giornalista romano: «Dagli uffici postali una reazione che ha colpito tutti».

Sulla comunicazione: «Dobbiamo imparare a rapportarci con un nemico mai affrontato»



di VALERIO DE FILIPPIS

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

Alè. Alla fine arriva sempre il saluto di Giovanni Floris: Alè, ma da uno studio nuovo, con più collegamenti e senza pubblico, ordinato a rispettare le regole della nuova era, quella dell'informazione al tempo del coronavirus. Non c'è il clamore del pubblico, non ci sono spalti di appassionati e militanti, perché non c'è più la gara. Così sono diventati i suoi martedì nell'era pandemica, il coronavirus è arrivato nell'uomo, nell'economia e nello stesso racconto televisivo: «Solo grazie all'impegno dei cittadini ci salveremo. La tenuta della loro rete è la salvezza, l'impegno degli individui l'energia. Proprio come nel caso della postina di Codogno».

L'informazione televisiva e non come sta affrontando l'emergenza, secondo te? E anche l'informazione deve rispondere in qualche modo al monito di Conte: «Dobbiamo rinunciare tutti a qualcosa, per il bene dell'Italia?»

«Non so se dobbiamo rinunciare a qualcosa, piuttosto dobbiamo formare nelle nostre teste categorie speciali con cui leggere quello che sta accadendo. L'informazione, ma non solo l'informazione, deve costruirsi occhiali nuovi con cui osservare la crisi in cui il contagio del coronavirus ci sta trascinando, perché le categorie con cui abbiamo raccontato fino ad oggi la politica, l'economia e la società, sono inadeguate e spiazzate da questa "novità". Penso a chi ha raccontato per esempio gli scenari di guerra, o il terrorismo internazionale, non mi riferisco solo ai corrispondenti, pure ai cosiddetti analisti: parlavano di uomini che si scontravano un contro l'altro, di fazioni, falangi, eserciti, organizzazioni contrapposte, il fronte era chiaro nelle guerre tradizionali, capivi chi sparava a chi, poi è stato meno chiaro con l'arrivo della guerra terroristica. Chi, prima dell'11 settembre, avrebbe pensato mai che due Boeing centrassero le torri di New York in piena mattina? Allora, nel

2001, il concetto di nemico cambiò: poteva stare anche in Occidente, studiare tra di noi per poi colpirci, stravolgendo le nostre pacifiche vite. Oggi siamo sorpresi da una nuova temibile specificazione del concetto di nemico: è un virus, invisibile, che può colpire davvero tutti. Quindi ci siamo tutti dovuti armare di nuove categorie di linguaggio e di racconto adeguate a un evento straordinariamente nuovo».

Come si sta approcciando la gente all'informazione: c'è una riscoperta dei media tradizionali o ancor di più vediamo che ci si affida all'informazione - spesso poco verificata - dei social?

«Mi sembra che l'emergenza ci stia obbligando a confrontare le informazioni che ci arrivano da tutte le parti con la realtà. Facciamo un accurato lavoro di selezione, lo facciamo da soli, in automatico. Le notizie sono troppo importanti per non soppesarle. Tutti noi abbiamo amici, familiari, colleghi che inviano ai gruppi delle varie sigle di messaggistica dubbi, a volte meme sdrammatizzanti, più spesso supposizioni, a volte - ancora molte volte - allarmanti fake news. Però la sete di verità prevale, e così ascoltiamo diverse fonti, controlliamo se una cosa sia vera o meno, e siamo subito in grado di selezionare, lo spavento in questo ci aiuta, quelle che ci sembrano maggiormente autorevoli: diamo retta a scienziati, valutiamo il peso dell'informazione istituzionale... non c'è più lo spazio per farsi un'informazione su misura, a piacere, e questo è un bene, anche per chi come me fa il giornalista e riscopre l'origine della vocazione di questo mestiere: studiare studiare studiare, chiedere a chi sa, confrontare le varie voci, e alla fine rendere una sintesi precisa a chi ti ascolta o legge».

L'emergenza è anche il racconto di piccoli gesti di coraggio. Nella zona rossa, da Codogno a Vo', in piena quarantena gli uffici postali hanno riaperto per la consegna delle pensioni grazie a dipendenti volontari: coraggio individuale, senso di una missione o tutti e due?

«L'episodio dell'ufficio postale di Codogno ha colpito tutti, ha colpito mol-

to dunque anche me. Osservo con un po' d'orgoglio nazionale l'impegno e la missione - in questo caso di Poste Italiane - che mettono nel loro operato tutte le categorie in prima linea a fronteggiare l'emergenza virus, a cominciare da medici, infermieri e tutto il settore sanitario, come pure mi colpiscono particolarmente e lo dico da padre più che da giornalista, professoresse e professori, docenti, maestre e maestri che si mettono a disposizione di un tipo d'insegnamento a distanza, che richiama abilità tecnologiche cui non siamo allenati e su cui non abbiamo investito, cioè quelle digitali. C'è chi dice conference-call, come dicesse acqua, pane; ma sono una minoranza nel paese della lenta digitalizzazione, eppure si fanno lezioni persino paradossalmente più sentite, in video-chiamata. In tutte le emergenze le reti diventano fondamentali; tutto quello che resta attivo delle strutture di comunicazione è vitale per tenere unite le persone, perché davanti all'emergenza la paura disgrega e il dover restare a casa isola, così la rete ricompatta, tanto più questa volta abbiamo scoperto che l'unico modo per uscire fuori dai guai è stare insieme seppure ognuno nella propria abitazione, muoversi in maniera coordinata guardando all'interesse di tutti (sconfiggere il Covid-19) che coincide alla fine con l'interesse d'ognuno. In questo va il mio plauso a chi fa rete, e alla postina di Codogno, che immagino abbia colleghi della stessa statura, e tempra morale».

Giovanni Floris è un giornalista e conduttore televisivo. Conduce il programma televisivo Dimartedì su LA7



storia di copertina

Intervista al Vice Direttore Generale Giuseppe Lasco: «Reazione forte e immediata»

«Contro il virus abbiamo dato una risposta straordinaria»

La salvaguardia della salute e dei dipendenti sempre al primo posto: «Sanificazione dei posti di lavoro, dispositivi di protezione, contatto e monitoraggio costante con le istituzioni: il nostro impegno per il Paese e per l'Azienda»

Dottor Lasco, l'emergenza coronavirus ha travolto gli italiani nei loro affetti e nelle loro abitudini, mettendo alla prova il funzionamento del Paese dal punto di vista sanitario, economico e dei servizi. Come sta affrontando Poste questa grave emergenza e quali azioni ha messo in campo per reagire a questa sfida epocale?

«Prima di entrare nel merito della risposta, ci tengo a dare un abbraccio profondo e affettuoso alle famiglie dei nostri colleghi che hanno perso la vita a causa di questa epidemia. L'Azienda tutta è con loro. Allo stesso tempo invio un grande abbraccio, insieme all'auspicio di rivederli presto "in campo", a tutti i colleghi che sono risultati positivi al coronavirus, diversi dei quali sono ancora ricoverati in terapia intensiva. A loro dico di mettercela tutta, noi siamo qui ad aspettarli. In Italia stiamo fronteggiando un'emergenza che non ha precedenti nella nostra storia. L'impatto sociale, in termini di vite umane e di peso sul sistema sanitario nazionale, sta imponendo uno sforzo e un impegno pesantissimo al personale medico, alle nostre risorse, alla gente del nostro Paese e alle aziende piccole, medie e grandi che trainano, ognuna per la propria parte, l'economia dell'Italia. Mi preme dire che la nostra risposta, la risposta della gente di Poste Italiane è stata forte e immediata. Abbiamo subito messo in atto tutte le possibili azioni per la tutela della salute dei nostri dipendenti e dei nostri clienti. Immediatamente, già nelle prime fasi del contagio, è stato convocato il Comitato Strategico di Crisi con lo scopo di costituire subito una cabina di regia a livello nazionale che potesse prendere decisioni trasversali su tutte le azioni da realizzare a contrasto dell'epidemia e interagire con tutte le istituzioni e le sigle sindacali».

L'operatività di Poste Italiane è stata garantita da migliaia di dipendenti quotidianamente in prima linea e a contatto con il pubblico. Ci può spiegare nel dettaglio cosa è stato fatto per tutelarli in questa situazione così complessa?

«Il comitato strategico, nell'ambito dell'attività di coordinamento, ha coinvolto oltre 500 persone delle diverse strutture aziendali: da Tutela Aziendale all'Immobiliare, dagli Acquisti alla Comunicazione, dalle Risorse Umane agli Affari Istituzionali, dagli Affari Regolatori ai Sistemi Informativi e a tutte le Funzioni di Business. Un'imponente catena operativa con il compito preciso di mettere in campo azioni per tutelare al meglio la salute dei nostri colleghi impegnati in ogni attività. Abbiamo agito sempre in linea con le misure Governative via via emanate; in particolare già a partire dai primi decreti - il DPCM 11 marzo 2020 e il Decreto legge Italia del 17 marzo - che avevano esteso a tutto il territorio nazionale le misure di contenimento adottate nelle zone rosse, siamo intervenuti immediatamente, adottando in



Il Vice Direttore Generale Giuseppe Lasco

una prima fase la riduzione dell'operatività sia in ambito Mercato Privati sia nell'attività di recapito che nelle aree di staff. Sulla rete degli Uffici Postali abbiamo disposto di disattivare il turno pomeridiano su 1.234 uffici normalmente aperti su doppio turno, chiuso 3.350 uffici normalmente aperti su monoturmo mattutino e rimodulato l'orario settimanale di 2.643 uffici. Inoltre, abbiamo razionalizzato ulteriormente l'operatività degli Uffici Postali con la riduzione dei giorni di apertura, sia con riferimento all'intera rete nazionale che con riferimento all'entità della popolazione per ciascun comune. Queste misure solo in ambito Mercato Privati ci hanno consentito una riduzione in termini di risorse applicate pari a circa il 60%. Per quanto concerne il recapito, per garantire la distanza di sicurezza minima interpersonale, abbiamo subito ridotto la concentrazione di personale all'interno dei siti operativi nelle medesime fasce orarie e ridotto il fabbisogno quotidiano di personale operativo, sia in ambito rete logistica sia in ambito recapito adottando diverse iniziative. I provvedimenti più significativi sono stati certamente l'immissione in cassetta di raccomandate e assicurate e la distribuzione dei pacchi a domicilio in luogo concordato con il destinatario, nonché l'estensione della modalità di recapito straordinaria a tutti i destinatari degli invii, compresi aziende e uffici. Anche in questo caso tali provvedimenti hanno consentito di ridurre il personale di servizio fino al 25%, sia per i portalettere che per gli stabilimenti».

Il lavoro di chi è in prima linea non sarebbe possibile senza le risorse di staff. Quali provvedimenti sono stati adottati per loro?

«Per tutte le risorse di staff abbiamo utilizzato lo strumento dello Smart Working, che ha prodotto risultati per oltre l'80% di adesioni. Questo dato non comprendeva le figure impegnate in attività non compatibili con lo Smart Working, ma che comunque non erano indispensabili per le attività di produzione: a queste risorse abbiamo consegnato una lettera di sospensione dell'attività. Al 24 marzo avevamo circa 50 mila persone presenti su un totale di oltre 125 mila in organico. Abbiamo poi sospeso tutti i corsi di formazione in presenza, annullato gli eventi interni e le partecipazioni a eventi esterni. Abbiamo sospeso, sin dai primi giorni della diffusione del virus, le trasferte internazionali, nazionali, infraregionali, salvo quelle che presentavano un'assoluta indifferibilità. Abbiamo altresì sospeso l'accesso dei consulenti, dei prestatori di servizio e dei visitatori nelle sedi direzionali e di seguito, in una seconda fase, abbiamo chiuso bar interni e mense aziendali. Tutte queste azioni avevano un unico obiettivo: ridurre al massimo livello la potenzialità di contagio tra i nostri colleghi».

In questa emergenza, la ricerca dei dispositivi di sicurezza è diventata una questione nazionale, che ha riguardato non solo il personale sanitario impegnato a salvare le vite ma anche i comuni cittadini. Anche per Poste è stata una sfida?

«Sì, anche se le sfide sono state diverse e molti sono stati i problemi da affrontare. Certamente l'approvvigionamento e la messa in opera di alcune misure di sicurezza sono state le azioni che hanno testato di più l'efficienza e l'operatività di un grande Gruppo come il nostro, ma tutto è stato fatto con massimo impegno ed energia perché, ci tengo a ribadirlo, il primo e più importante obiettivo è stato quello di tutelare e mettere in sicurezza i nostri colleghi, senza mai scoraggiarci per le grandi difficoltà e soprattutto senza fermarci davanti agli importanti investimenti economici. In questa terribile vicenda non c'è mai stata una riunione, un comitato, una call - e posso assicurare che ne abbiamo fatte davvero tante - in cui si sia parlato di problemi relativi agli investimenti economici che si stavano facendo. L'obiettivo primario era ed è sempre lo stesso: acquistare dispositivi di sicurezza e creare barriere di protezione per i nostri colleghi, rispondere alle aspettative di chi si trovava sul luogo di lavoro in un contesto sicuramente complicato. Ci siamo mossi consapevoli di essere tra le aziende italiane con il maggior numero di dipendenti - sicuramente in questo caso la più grande - e tra quelle con il maggior numero di sedi operative presenti in ogni angolo del Paese, con un'esigenza di approvvigionamento e un'articolazione logistica in sicurezza, enorme; senza mai dimenticare che i nostri servizi sono in maggior parte un elemento essenziale per la continuità del Sistema Paese. Faccio riferimento, in particolare, al pagamento delle pensioni e al servizio postale. Questo significa che da un lato abbiamo l'obbligo morale, giuridico, aziendale di tutelare la salute dei nostri colleghi e, parallelamente, dall'altro dobbiamo assicurare per legge la funzionalità di diverse attività. In sintesi, noi non potevamo e non possiamo agire come altre aziende che con un comunicato hanno deciso di serrare le fila e far lavorare tutti da casa: per noi, per Poste Italiane, non è possibile. Mi lasci aggiungere che noi, e questo lo dico con orgoglio, non siamo paragonabili a nessuna altra azienda, noi siamo un pezzo del Paese, in molte parti del nostro territorio costituivamo l'ultimo baluardo dello Stato. Chiudere un Ufficio Postale in quelle aree o non consentire ai portalettere di svolgere il proprio lavoro sarebbe stato visto come una resa dello Stato: noi questo non possiamo permetterlo, abbiamo una grande storia da difendere e un grande futuro da tracciare. Proprio per questo l'attività di approvvigionamento dei dispositivi di prevenzione è stata fondamentale. Ci siamo subito messi in azione, seppur in uno scenario globale nel quale Governi, Istituzioni, altre aziende di tutto il mondo si adoperavano per reperire i medesimi dispositivi. Abbiamo contattato e attivato canali in tutto il mondo per approvvigionarci di mascherine, gel disinfettanti e guanti monouso. Abbiamo creato una nuova rete logistica, ad hoc, di approvvigionamento per importare

CABINA DI REGIA PER IL GOVERNO DELLA CRISI

Per far fronte all'emergenza Coronavirus, Poste Italiane ha istituito organi e strumenti finalizzati al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione



Comitato per la gestione del rischio Coronavirus

In ottemperanza alla Linea Guida per la gestione delle Crisi è stato costituito il Comitato, presieduto dall'Amministratore Delegato e dal Vice Direttore Generale, al quale partecipano tutti i datori di lavoro di Poste Italiane, le strutture tecniche competenti nella gestione della crisi e le altre strutture aziendali di supporto



Struttura operativa per la gestione dell'emergenza

Sono state individuate due strutture di coordinamento delle attività di Poste Italiane e delle Società del Gruppo per la gestione dell'emergenza. Le strutture di coordinamento (Tutela Aziendale e Immobiliare in ambito Corporate Affairs) si avvalgono delle altre funzioni operative: Immobiliare, Comunicazione, Sistemi Informativi, Risorse Umane, Funzioni di Business (PCL, MP, MBPA)



+500 Persone dedicate alla gestione dell'emergenza in Direzione Centrale e sul territorio



Interazioni con gli Organi Governativi deputati

Poste Italiane ha attivato sin da subito contatti con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi



Protezione civile

Stabile e ininterrotta presenza di Poste Italiane all'interno del Comitato operativo della Protezione Civile



Prefettura e Forze dell'ordine

Gestione delle relazioni con Prefetture e Forze dell'ordine interessate a livello locale



CODISE e COBAN

Poste Italiane partecipa ad ogni riunione del CODISE e del COBAN come operatore centrale del sistema economico-finanziario del Paese

tutti i dispositivi di sicurezza necessari. Le faccio un esempio emblematico: quando alle prime avvisaglie dell'epidemia si sono sviluppate delle "guerre di approvvigionamento" di mascherine e gel, abbiamo fatto una scelta che è risultata vincente, decidendo di acquistare spazi commerciali su voli di linea per molte settimane consecutive, poiché avevamo intuito che la Cina stava ripartendo con la produzione ma il problema principale risultava il trasporto, a causa di un'enorme richiesta a livello mondiale. Questa scelta, effettuata nei primi giorni, ha cambiato lo scenario, ci ha consentito, una volta reperiti i fornitori - anche questo, aspetto non semplice - di poter caricare e ricevere materiali in maniera continuativa, proprio nel momento in cui istituzioni e aziende incontravano sia difficoltà di approvvigionamento che di trasporto. Questa intuizione ci ha dato la possibilità di creare un magazzino di stoccaggio in Italia e di poter rifornire giornalmente le strutture operative: alla fine dei conti è risultata davvero una scelta vitale. Oggi, tutti i nostri dipendenti hanno in dotazione mascherine giornaliere. La nostra rete ha bisogno di un numero impressionante di dispositivi: parliamo di 65 mila mascherine al giorno, a cui aggiungere gel, guanti e disinfettanti, parallelamente ad una straordinaria opera di igienizzazione e sanificazione in oltre 13 mila sedi, siti produttivi, uffici direzionali, uffici postali, con un serratissimo cronoprogramma che ha interessato e interessa centinaia di diverse sedi ogni giorno con grandi difficoltà a ingaggiare imprese specializzate. Abbiamo acquistato e installato in ogni sito logistico bagni chimici per esclusivo utilizzo dei corrieri esterni; abbiamo fornito a tutte le strutture operative flaconi di disinfettanti per le superfici e dotato di flaconi tascabili i portalettere e i corrieri di SDA. Abbiamo attivato termoscanner per il rilevamento della temperatura corporea nella sede centrale, nei CS e CMP e a regime, entro maggio, verranno installati in tutti i siti sul territorio nazionale con un numero superiore a 150 risorse impiegate, includendo i nostri HUB della logistica. Abbiamo acquistato dispositivi che, attraverso la ne-

bulizzazione, sanificano i veicoli aziendali: si tratta di una procedura veloce ed efficace, in pochi minuti i mezzi di trasporto vengono completamente igienizzati. Sulla rete degli Uffici Postali e nelle attività di recapito, oltre alle misure di razionalizzazione e rimodulazione dell'operatività, abbiamo installato sui pavimenti linee gialle di sicurezza, con lo scopo di delimitare la distanza prevista tra l'operatore e i clienti. Tuttavia, l'intervento più importante - e lo dico con una punta di orgoglio - è stato senza dubbio l'installazione in tutti gli Uffici Postali non blindati di schermi in plexiglass a protezione dei colleghi che lavorano agli sportelli, ovvero con le medesime protezioni degli uffici cosiddetti blindati. Ne abbiamo installati ben 14.000, includendo anche i 300 centri di accettazione dedicati alla clientela business. Abbiamo messo in piedi, nell'arco di una settimana, un processo operativo imponente che andava dalla progettazione all'ingaggio di oltre 30 fornitori, dal ritiro diretto da parte della nostra logistica dei prodotti all'installazione presso gli Uffici Postali: un'operazione senza precedenti».

In questo quadro, il pagamento delle pensioni negli Uffici Postali rappresenta un momento particolarmente delicato. Come è stata garantita la sicurezza di dipendenti e clienti?

«Anche in questo caso abbiamo coniugato la sicurezza dei nostri colleghi negli Uffici Postali con la sicurezza dei nostri clienti, persone anziane che in quei giorni si sono recate in massa per riscuotere la pensione. Lo abbiamo fatto innanzitutto con le misure di protezione che abbiamo già esposto, poi con una richiesta

di comunicazione sia a sostegno delle iniziative del governo, sia con un'importante attività informativa per la gestione dei flussi dei pagamenti delle pensioni; tutto ciò ha prodotto una copertura media totale su tutte le reti televisive, sul digitale e sulla carta stampata».

Dottor Lasco, ha fatto spesso riferimento alle istituzioni. Quali sono state le maggiori interlocuzioni avute e in che termini?

«Sin da primi giorni della diffusione del virus abbiamo aperto un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno, dalla Presidenza del Consiglio alla Protezione Civile, dai Prefetti alle Regioni, ai Comuni, alle forze di Polizia. Con tutti ci siamo interfacciati quasi quotidianamente per ogni aspetto di rispettiva competenza. Le maggiori problematiche sono emerse nella relazione con parlamentari, sindaci e prefetti in seguito al piano di chiusure e rimodulazioni degli Uffici Postali e del Recapito. È stato fatto un grande lavoro di interrelazione, abbiamo inviato, a più riprese nell'arco di poche settimane, oltre 26 mila comunicazioni dirette a sindaci e prefetti per spiegare le ragioni delle nostre scelte operative funzionali principalmente a ridurre l'affluenza dei cittadini presso gli Uffici Postali. Molti Comuni hanno risposto al nostro appello adoperandosi a produrre comunicati stampa, messaggi sui social, comunicazioni verso i cittadini. L'UNCCEM ci è stata molto vicina nell'interlocuzione soprattutto nelle aree montane e più isolate. Lo stesso abbiamo fatto con AGCOM, l'Autorità di vigilanza, instaurando un flusso di comunicazioni continuo e costante ricevendo sempre una risposta concreta e di sostanza. Voglio fare un plauso anche alla gestione della comunicazione, un processo che sta funzionando alla perfezione nella gestione sia a livello nazionale, sia a livello territoriale, sia nelle comunicazioni sugli Uffici Postali che nella comunicazione interna. Posso garantire che, per un'azienda come la nostra, con la tipologia di servizi che vengono erogati e per la massiccia presenza sul territorio, non è assolutamente facile in un contesto come quello che stiamo vivendo. Solo qualche dato a supporto: sono state inoltrate fino ad oggi 27 comunicazioni via mail, intranet e push App; sono stati prodotti oltre 40 messaggi/locandine affissi di volta in volta su tutti gli Uffici Postali per comunicare le misure preventive assunte e i comportamenti da adottare».

E con le organizzazioni sindacali, nel corso delle settimane, come è stato il confronto?

«Ancora una volta devo rappresentare che tutte le organizzazioni sindacali di Poste hanno dimostrato di essere davvero all'altezza della situazione. In queste settimane abbiamo avuto confronti serrati, critici, molte volte duri, ma sempre in un'ottica costruttiva, comune, improntata comunque sempre alla tutela della salute dei nostri lavoratori. L'Azienda non poteva non condividere le richieste che venivano espresse dai sindacati andando anche oltre le disposizioni normative sui criteri di sicurezza. Abbiamo aggiornato costantemente le organizzazioni rispetto al rafforzamento delle misure di contenimento dei contagi e alle misure tese a garantire la continuità del servizio. Posso assicurare che quello che ha messo in campo Poste Italiane, tenendo conto dei numeri impattati, non lo ha fatto nessuno. Sono pronto a qualsiasi confronto su quest'aspetto. Mi auguro - anzi, ne sono certo - che, una volta superata, questa brutta avventura potrà rinsaldare ancora di più lo spirito aziendale, lo spirito postale che è un valore assoluto, unico del nostro Gruppo».

esplicita verso il MEF, la Protezione Civile, il Ministero del Lavoro, l'Inps e la Banca d'Italia per trovare una modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata; l'abbiamo ottenuta attraverso un'ordinanza che ha disposto i termini anticipati del pagamento delle pensioni a partire dal 26 marzo fino all'1 aprile. Contestualmente abbiamo contrattualizzato oltre 500 istituti di vigilanza e preso contatti con tutti i Prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri e la Protezione Civile stessa per richiedere collaborazione nella gestione di possibili assembramenti all'esterno dei nostri uffici. Nello stesso tempo è stato complicato il lavoro di approvvigionamento fondi presso gli Uffici Postali, sono state effettuate oltre 15 mila operazioni di trasporto valori in un contesto di ridotta capacità operativa del settore a causa di un importante tasso di assenteismo, della chiusura di quattro sedi di Banca d'Italia tutte nelle aree critiche, con conseguente indisponibilità di approvvigionamento contante presso le stesse. Anche in questo caso abbiamo ridefinito i livelli di servizio sul tavolo di concertazione con Banca d'Italia, ABI e società del settore. Aggiungo che abbiamo attivato una grande campagna

storia di copertina

Le azioni di contenimento del Gruppo destinate ai dipendenti e ai clienti di tutta Italia

Tutti gli interventi concreti per tutelare salute e sicurezza

Informazione, igiene, dispositivi anti-contagio, riorganizzazione degli orari e smart working: così Poste ha risposto alle richieste del governo garantendo il funzionamento del servizio universale e la tutela dei colleghi



Comunicazioni verso la clientela per il contenimento dell'affollamento negli uffici postali e procedure per accessi scaglionati negli Uffici Postali



Sospensione di tutti i corsi di formazione in presenza e annullamento degli eventi pubblici interni e delle partecipazioni ad eventi pubblici esterni



Sospensione delle trasferte internazionali, nazionali, infra-regionali, regionali salvo indifferibilità delle stesse



Sospensione dell'accesso a terzi (consulenti, prestatori di servizio e visitatori) nelle sedi direzionali



Chiusura bar interni e mense aziendali



Incentivazione allo smart working



Invito ai dipendenti all'osservanza delle norme igieniche e misure comportamentali in coerenza con quanto disposto a livello normativo



Tutela dei dipendenti e dei clienti

Attività di approvvigionamento e distribuzione materiali

Poste ha attivato canali in tutto il mondo per garantire una fornitura costante e adeguata ai propri dipendenti di dispositivi, in uno scenario globale in cui i DPI sono di assai difficile reperimento.

Distribuzione di **mascherine, gel disinfettanti e guanti monouso** privilegiando il personale a contatto con il pubblico

Sanificazione straordinaria di siti produttivi, sedi direzionali e uffici postali, secondo un cronoprogramma serratissimo, che interessa diverse centinaia di siti al giorno

Fornitura di più di **flaconi di disinfettante** per le superfici

Acquisto e installazione di **bagni chimici** per utilizzo da parte di terzi (es. fornitori)

Attivazione di termocamere per il controllo della temperatura per tutte le aree di accesso obbligato presso la sede direzionale di Roma EUR (che ospita oltre 6.000 dipendenti)

Posa in opera linee di distanza rispetto alle postazioni degli operatori postali negli **Uffici Postali**

Misure organizzative di rimodulazione dell'operatività

RETE DEGLI UFFICI POSTALI

Poste, **nel rispetto delle misure Governative** via via intraprese, in particolar modo con il DPCM 11 marzo 2020, che ha esteso a tutto il territorio nazionale le stringenti misure di contenimento già adottate sulle "zone rosse", ha **progressivamente rimodulato l'operatività della rete degli uffici postali**, adottando le seguenti misure e condividendole preventivamente con le Autorità:

- **disattivazione del turno pomeridiano** su **1.234 UP** normalmente aperti su doppio turno
- **chiusura** di **3.350 UP** normalmente aperti su mono turno mattutino
- **rimodulazione dell'orario settimanale** di **2.643 UP**

Le misure di cui sopra hanno consentito una **riduzione, in termini di risorse applicate pari a circa il 60% per il personale** addetto agli **uffici postali**. In considerazione dell'entrata in vigore del DL n.18 del 17.03.2020 **"Cura Italia"**

con l'obiettivo di salvaguardare la salute dei lavoratori e della clientela, Poste Italiane ha disposto **una ulteriore razionalizzazione degli uffici postali** su tutto il territorio nazionale:

- **su tutta la rete nazionale:** la riduzione a 3 giorni di apertura degli Uffici che allo stato attuale effettuano Turno Unico (08.20-13.35)
- **nei Comuni con popolazione fino a 25 mila abitanti:** la riduzione a 3 giorni di apertura e con orario 08.20-13.35 di alcuni Uffici che allo stato attuale effettuano Doppio Turno (08.20-19.05)
- **nei Comuni con popolazione oltre i 25 mila abitanti:** l'apertura su 6 giorni in modalità Turno Unico (08.20-13.35) di alcuni Uffici Postali che allo stato attuale effettuano Doppio Turno (08.20-19.05)
- **nei Comuni con oltre 150 mila abitanti:** l'apertura di almeno 1 ufficio Doppio Turno, con termine attività anticipato alle ore 18.00 (08.20-18.00).

ATTIVITÀ DI RECAPITO

Quanto alla **continuità nell'erogazione del servizio di recapito con modalità che garantiscano la distanza di sicurezza minima** interpersonale, Poste ha adottato i seguenti **interventi tesi a:**

- 1. ridurre la concentrazione di personale** all'interno dei siti operativi nelle stesse fasce orarie
- 2. ridurre il fabbisogno quotidiano di personale operativo** sia in ambito rete logistica sia in ambito recapito.

a) Dilazionamento turnistica portalettere
b) Chiusura accettazione Business per prodotti afferenti ai canali di **«posta commerciale»**
c) Allungamento dei livelli di servizio per tutti i prodotti di corrispondenza universale e non universale
d) Immissione in cassetta di raccomandate e assicurate e la **distribuzione dei pacchi a domicilio in luogo concordato col destinatario**
e) Consegna diretta degli atti giudiziari

presso gli uffici.
 Nell'ambito del **Decreto legge "Cura Italia"** del 17 marzo 2020, il Governo ha formalizzato l'adozione di **"misure urgenti per lo svolgimento del servizio postale"** (art. 108).
 A rafforzamento dell'impianto già posto in essere dalla Società, **si prevede:**

- **l'estensione delle modalità di recapito straordinarie** utilizzate per le **raccomandate, le assicurate e i pacchi anche alle notifiche a mezzo posta ex Legge 890/82** (atti giudiziari e multe), che erano state in via cautelativa trattate diversamente da Poste Italiane, tramite il meccanismo del deposito in ufficio postale
- **l'estensione delle modalità di recapito straordinarie** a tutti i destinatari degli invii, compresi **aziende e uffici**
- **la temporanea estensione** dei termini per avvalersi del **beneficio del pagamento delle multe in misura ridotta da 5 a 30 giorni**, a far data dalla notifica.

Tali provvedimenti hanno consentito di **ridurre il personale di servizio fino al 25%** sia per i portalettere che per gli stabilimenti

aggiornato al 31 marzo 2020

Smart Working

81%

delle risorse che operano in funzioni di staff centrale e territoriale

Il dato non comprende le figure che svolgono un'attività non compatibile con lo smart working, ma che non sono indispensabili per le attività di produzione, alle quali è stata consegnata una lettera di "sospensione" dell'attività.

Approvvigionamento dispositivi di sicurezza

10 mln pezzi



Mascherine

1 mln pezzi



Gel mani

50 mln pezzi



Guanti monouso

300 k pezzi



Disinfettante per superfici

Attività di comunicazione

Poste Italiane ha costantemente informato dipendenti e clienti sulle misure adottate per prevenire la diffusione della malattia, pur garantendo la continuità operativa

Dipendenti

NoidiPoste



Poste ha dialogato costantemente con i propri 130.000 dipendenti comunicando tutte le misure preventive adottate in linea con le indicazioni ricevute dalle Autorità Sanitarie sia attraverso strumenti digitali che affissioni.



11 Locandine nelle sedi direzionali



26 comunicazioni via mail, intranet e push App
580 mila visualizzazioni
4 mila commenti

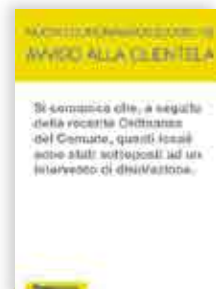


2 videomessaggi dell'AD
160 mila visualizzazioni

Clienti

Poste ha informato i clienti sull'utilizzo degli ATM, in alternativa allo sportello, per il ritiro del contante nonché sull'utilizzo dei canali digitali per accedere alle altre operazioni, qualora possibile.

Sono state emesse comunicazioni specifiche per il contenimento dell'affollamento negli uffici postali e sui comportamenti da seguire in ottemperanza alle disposizioni delle Autorità.



24 Locandine in funzione delle diverse esigenze sulle vetrine degli uffici postali

Schermi in plexiglass per gli UP

19 marzo

Definizione del progetto e realizzazione del prototipo in fabbrica

20 marzo

Individuati circa 35 fornitori (ca. 100€ a schermo)
Disposti gli incarichi seguendo la procedura di urgenza ex D.lgs 81/2008

21 marzo

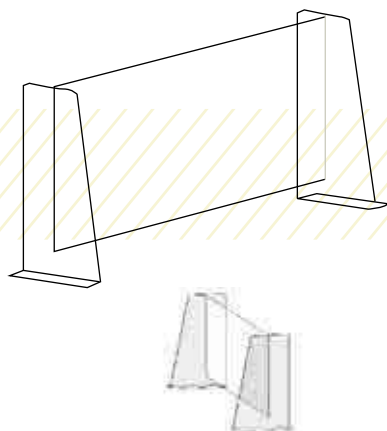
Avviata la produzione di ca. 14.000 pannelli schermanti

23 marzo

Avvio della consegna a cura di PCL dei ca. 14.000 pannelli (priorità Bergamo e Brescia)

26 marzo

Conclusione della consegna di tutti i pannelli agli UP non blindati



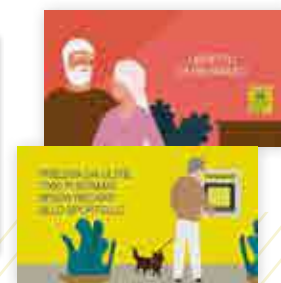
Pagamenti pensioni



Ricerca informazioni uffici, giorni e orari d'apertura in evidenza sulla HomePage www.poste.it e su NUMERO VERDE 800 00 3322



Avvisi alla clientela negli Uffici Postali



Spot pubblicitario informativo



Oltre 100 pezzi su media nazionali, migliaia gli articoli sui media locali (quotidiani, tv, radio, web)

storia di copertina

Per il secondo anno consecutivo i risultati superano gli obiettivi previsti: ecco i numeri

In tre anni Poste “raddoppia” e pone le basi per il futuro

La capacità di generare reddito non ha alimentato soltanto le cedole: ha finanziato investimenti e ristrutturazioni permettendo di assumere giovani talenti, di valorizzare la logistica e di creare un hub del risparmio

di VITTORIO ALESSIO



Venerdì 6 marzo in video webcast con gli analisti e la stampa internazionali, l'Amministratore Delegato Matteo Del Fante ha snocciolato i numeri del bilancio 2019 che chiude il primo triennio di Poste

Italiane sotto la sua gestione: raddoppio dell'utile netto, utile operativo di 1,123 miliardi nel 2017, 1,499 miliardi nel 2018, 1,774 miliardi nel 2019; dividendo per azione di 42 centesimi nel 2017, 44 centesimi nel 2018, 46 centesimi nel 2019; giro d'affari a 10,629 miliardi nel 2017, 10,864 miliardi nel 2018, di 11,038 miliardi nel 2019.

La politica dei dividendi

Un rapido calcolo tra gli analisti ha permesso di sintetizzare i risultati dei primi tre anni del Piano Deliver 2022: Poste Italiane ha generato un monte dividendi di oltre 1,7 miliardi di euro, remunerando il ministero dell'Economia con 500 milioni, Cassa Depositi e Prestiti con 600 milioni, migliaia di piccoli azionisti e grandi investitori istituzionali con altri 600 milioni.

Risultati tangibili

La capacità di Poste Italiane di generare reddito, peraltro, non ha alimentato soltanto le cedole. Ha gettato le basi per la crescita futura: ha finanziato investimenti e ristrutturazioni che hanno permesso di assumere giovani talenti, incentivando al tempo stesso esodi volontari; ha consentito di valorizzare la logistica, restituendo un ruolo centrale a trentamila portalettere, lungo un processo di trasformazione che punta sull'innovazione, e che vede Poste Italiane investire un miliardo di euro nell'arco del Piano Deliver 2022; ha permesso di fare di Poste Italiane un hub del risparmio con gli accordi di distribuzione siglati con Banca Intesa Sanpaolo e con UniCredit, con la partnership con Moneyfarm; ha dato vita a PostePay SpA, per cogliere le opportunità derivanti dalla crescita dei pagamenti digitali e confermare il ruolo strategico di rete di distribuzione più affidabile ed efficiente d'Italia; ha costruito un modello di sostenibilità e di adesione ai principi ESG (Environmental, Social, Governance) facendone una parte centrale e integrante del piano industriale; ha permesso di stringere una nuova partnership con i Piccoli Comuni per costruire valore sull'importanza strategica della presenza capillare di Poste Italiane e sulla sua capacità di collegare i territori alle istituzioni, accorciando le distanze e agevolando le relazioni. «Abbiamo superato per il secondo anno consecutivo i nostri



obiettivi finanziari – ha detto Del Fante alla comunità finanziaria internazionale – raddoppiando l'utile netto del 2016, sulla base della crescita dei ricavi ricorrenti e di una continua attenzione alla razionalizzazione dei costi. Di conseguenza, stiamo proponendo un aumento del 5% del dividendo, in linea con l'impegno del Piano strategico Deliver 2022, e aggiornando la nostra guidance per il 2020, con una crescita costante della redditività sottostante. Grazie alla trasformazione industriale, portata avanti negli ultimi anni, Poste Italiane è un'azienda solida

e grazie a un modello di business diversificato è ben posizionata per affrontare scenari di stress, sebbene sia poca la visibilità sugli impatti del Covid-19. Partendo dal presupposto che ci si possa avviare verso una stabilizzazione del contesto, continueremo a monitorare la situazione e a fare tutto quanto in nostro potere per proteggere e supportare in questo momento il nostro personale, i nostri clienti e gli stakeholder. Confidiamo nelle leve operative e gestionali del Gruppo Poste Italiane per raggiungere gli obiettivi che ci siamo prefissi».

Obiettivi aggiornati

La nuova guidance per il 2020 è formata da obiettivi aggiornati in funzione della continua crescita della redditività sottostante ed è stata declinata tenendo conto della visibilità sugli sviluppi della situazione del Covid-19 al momento della sua presentazione: ricavi 11,1 miliardi, risultato operativo 1,8 miliardi, utile netto 1,3 miliardi di euro. La rotta è tracciata, e poggia su fondamenta solide in tutte le business unit. Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione: la crescita dei ricavi dei pacchi e la razionalizzazione dei costi

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

CONSEGNA DEI PACCHI

+12%

Sono ancora i pacchi i protagonisti della crescita della business unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione. Se, complessivamente, i ricavi della divisione, in linea con le proiezioni del piano strategico, hanno registrato un calo del 2,5%, quelli collegati alla consegna dei pacchi sono aumentati del 12%, con una crescita del segmento B2C legato all'e-commerce a un passo superiore rispetto al mercato (+27% rispetto al +18% del mercato). I nostri portalettere, grazie anche all'implementazione del Joint Delivery Model, hanno consegnato nel 2019 oltre 52 milioni di pacchi, il 50% in più rispetto al 2017. E la capacità di smistamento ha raggiunto i 620.000 pacchi al giorno (+55% rispetto al 2017).

SERVIZI FINANZIARI

PRESTITI E MUTUI

+19%

Poste si conferma la banca degli italiani. Nel 2019 la business unit Servizi Finanziari ha gestito 536 miliardi di euro di masse, di cui 329 miliardi di euro di risparmio postale. Il totale delle masse gestite è aumentato nel 2019 di 22 miliardi di euro, trainato da effetti positivi di mercato e da una raccolta netta di 2,9 miliardi di euro. I ricavi lordi dei servizi finanziari del 2019 sono aumentati dell'1%, trainati dalla crescita in settori di interesse strategico, come quello di prestiti personali e mutui ipotecari, dove i ricavi da distribuzione sono aumentati del 19%, i ricavi da risparmio gestito che sono aumentati del 12% e le commissioni rinvenienti dalla distribuzione del risparmio postale che risultano in linea con l'obiettivo del 2019.

PAGAMENTI, MOBILE E DIGITALE

+16,5%

PAGAMENTI CON CARTE

Il numero crescente di carte PostePay e la crescita di volumi di transazioni, sia su canali fisici che digitali, ha determinato un aumento del 16,5% nei pagamenti con carte. Un dato che ha contribuito a consolidare la leadership di Poste nel mercato dei pagamenti digitali, portando i ricavi del segmento Pagamenti, Mobile e Digitale a un aumento complessivo del 12,1% nell'esercizio 2019. Le carte PostePay che circolano in Italia sono 21,5 milioni (+13,1%), mentre il numero di e-wallets è quasi raddoppiato: nel 2019 sono 5,4 milioni (+81,2% rispetto al 2018). Bene anche i ricavi del comparto telecomunicazioni, che sono cresciuti del 10,6%, in un mercato altamente competitivo, trainati dalla fidelizzazione dei clienti.

SERVIZI ASSICURATIVI

RICAVI

+13,5%

I ricavi del settore assicurativo di Poste Italiane sono ampiamente cresciuti nel 2019, +13,5% su base annua, grazie a maggiori volumi e a margini più elevati. I ricavi del Ramo Vita sono aumentati del 13,1%, confermando la leadership di mercato, frutto di una continua diversificazione dai prodotti a capitale garantito verso prodotti multiclass, che rappresentano ora il 35% della nuova produzione. I ricavi da ramo Danni sono cresciuti del 17%, con contributi positivi da tutte le linee di prodotto. Ci si attende che i ricavi del 2020 da servizi assicurativi crescano di circa il 15% a 1,9 miliardi di euro, spinti da una continua attenzione ai prodotti multiclass nel ramo Vita nonché da un crescente contributo dal ramo Danni grazie alla nuova offerta modulare.

sono alla base dell'atteso miglioramento operativo. Pagamenti, Mobile e Digitale: si consolida la leadership nel mercato dei pagamenti digitali, in rapida crescita; i ricavi progrediscono ulteriormente, con una robusta crescita del comparto telecomunicazioni e dei pagamenti con carta. Servizi Finanziari: continua la crescita dei ricavi ricorrenti da distribuzione (risparmio gestito, prestiti personali e mutui ipotecari). Servizi Assicurativi: si consolida della leadership italiana nel ramo Vita, con l'offerta multiramo, e con la crescita in tutte le linee dei prodotti

dell'offerta ramo Danni, grazie al lancio dell'offerta modulare.

Tre anni ad alta quota

Il 6 marzo scorso, quando i media e gli analisti finanziari hanno potuto tracciare un primo bilancio del triennio trascorso sotto la gestione Del Fante, la quotazione di Poste Italiane registrava una crescita del valore del 55% rispetto all'Assemblea del 2017 che ne aveva approvato l'insediamento, mentre nello stesso arco temporale l'indice Ftse Mib della Borsa di Milano aveva ottenuto un progresso di

appena l'1%. Il Total Shareholder Return (una misura del ritorno per l'azionista di Poste Italiane, calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso triennio) era dell'85%. Al confronto, il ritorno complessivo per l'azionista offerto dalle blue chip che compongono l'indice Ftse Mib della Borsa di Milano era, misurato nello stesso periodo, del 11%. Quel venerdì sera, al termine della presentazione di Del Fante, l'agenzia Ansa riassume così la giornata sui mercati: «Con le piazze europee in profondo

rosso, oggi il titolo Poste è l'unico con il segno positivo tra le aziende comprese nell'indice europeo di settore Stoxx Europe 600 Insurance, che oggi ha chiuso in calo del 3,42%. In controtendenza le azioni Poste, +3,07% in chiusura a Piazza Affari, dopo aver annunciato risultati 2019 migliori degli obiettivi e dopo aver rivisto al rialzo la guidance 2020». I grandi broker internazionali, da JP Morgan a Goldman Sachs, da Kepler a Mediobanca, passando per Deutsche Bank e Banca IMI avevano nel frattempo diffuso nuove analisi apprezzando i risultati conseguiti. ●

storia di copertina

Dal 2016 al 2019, la cronaca dei risultati finanziari raggiunti dal Gruppo

Ecco tutte le tappe di tre anni vincenti

Numeri centrati grazie a una politica di trasformazione industriale e di investimenti in tecnologia e nel mondo del digitale

di ERNESTO TACCONE



Evoluzione del servizio di recapito in linea con lo sviluppo dell'e-commerce, forti investimenti in infrastrutture tecnologiche e nella formazione continua del personale, creazione di Postepay

SpA, consolidamento della leadership nel comparto assicurativo e forte miglioramento della redditività in quello finanziario. Sono questi alcuni segreti del successo contenuti nel piano Deliver 2022 che hanno consentito a Poste Italiane di raddoppiare in soli tre anni l'utile netto, garantendo un dividendo per azione in crescita progressiva del 5% l'anno. Numeri raggiunti grazie a una politica di trasformazione industriale e di investimenti in tecnologia e nel mondo del digitale che, anche attraverso l'efficientamento e la riqualificazione delle risorse umane (dal 2017 a oggi sono stati effettuati circa 9mila nuovi inserimenti nel Gruppo), ha visto concretizzarsi il percorso di risanamento del settore Pacchi Corrispondenza e Logistica e il mantenimento dei presidi aziendali su tutto il territorio nazionale con i 12.800 uffici postali: un merito, quello della costante e capillare presenza anche nei Piccoli Comuni italiani, che ci è stato riconosciuto anche dal Presidente della Repubblica Sergio Mattarella in occasione dell'inaugurazione del nuovo hub logistico di Bologna.

Corrispondenza, pacchi e distribuzione

È stato definitivamente implementato il Joint Delivery Model, che ha ridisegnato le zone di recapito sul territorio introducendo nuove linee di business. In questi anni, seppur continuando il calo generalizzato dei ricavi da corrispondenza, sono infatti aumentati quelli derivanti dai pacchi (specie nel segmento B2C legato all'evoluzione dell'e-commerce, dove Poste sta crescendo meglio della media del mercato): nel 2019 i 30 mila colleghi del recapito hanno consegnato oltre 52 milioni di pacchi (+50% sul dato a fine 2017). Sempre nel triennio passato, un contributo determinante al miglioramento del risultato operativo lo ha portato anche il comparto B2B, che ha beneficiato delle sinergie derivanti dal piano di ristrutturazione dell'intera catena logistica aziendale, passata anche attraverso l'adesione da parte dei colleghi ai nuovi valori della "Lean Production" che hanno introdotto il miglioramento continuo dei processi lavorativi dello smistamento, aumentando l'efficienza e la qualità finale. Il rinnovo della flotta

aziendale con mezzi green (in grado di migliorare ulteriormente le condizioni di sicurezza sul lavoro), insieme al lancio nel 2018 di PuntoPoste (grazie all'accordo con la FIT-Federazione Italiana Tabaccai, la rete dei punti di consegna alternativi che oggi ha superato le 8mila unità) e i recenti accordi di collaborazione con sennder GmbH, per il trasporto a lungo raggio e con Milkman, per la consegna dell'ultimo miglio nelle principali città italiane, consentono di avere buone prospettive di miglioramento dei risultati economici anche per gli anni a venire.

Pagamenti, mobile e digitale

Dal 2016 alla fine del 2019 i ricavi di questo settore aziendale sono ulteriormente cresciuti di oltre il 16% (da 570 a 664 milioni di euro), consolidando la leadership dell'Azienda nel mercato dei pagamenti digitali in rapida crescita in Italia. Nel corso del 2018 è stata approvata da Bankitalia la costituzione di PostePay SpA, che ha assorbito parte delle attività di PosteMobile e ha iniziato a operare in veste di istituto di moneta elettronica "ibrido" e come operatore virtuale di telefonia cellulare. Questo ha contribuito alla circolazione di un crescente numero di carte PostePay, passate in 3 anni da 16,1 a oltre 21,5 milioni (merito anche del successo di PostePay Evolution) che hanno generato un sempre maggiore volume delle transazioni, sia sui canali fisici che su quelli digitali. In leggera crescita anche il numero delle sim, in parte legato anche al lancio di PostePay Connect (l'innovativo prodotto che integra i servizi di telefonia con quelli di pagamento) mentre è letteralmente esploso

il numero delle App scaricate, ormai triplicato rispetto al 2016, con il recente debutto di Codice PostePay per i pagamenti in mobilità presso il punto vendita. Sono cresciuti anche i ricavi dal comparto telecomunicazioni (un settore sempre molto competitivo), trainati dal successo di iniziative commerciali che nel tempo hanno riposizionato e fidelizzato la clientela. Per il futuro, la crescita dei ricavi di settore punta soprattutto sui maggiori volumi delle transazioni dovuta alla convergenza tra pagamenti e mobile e tra canali fisici e digitali.

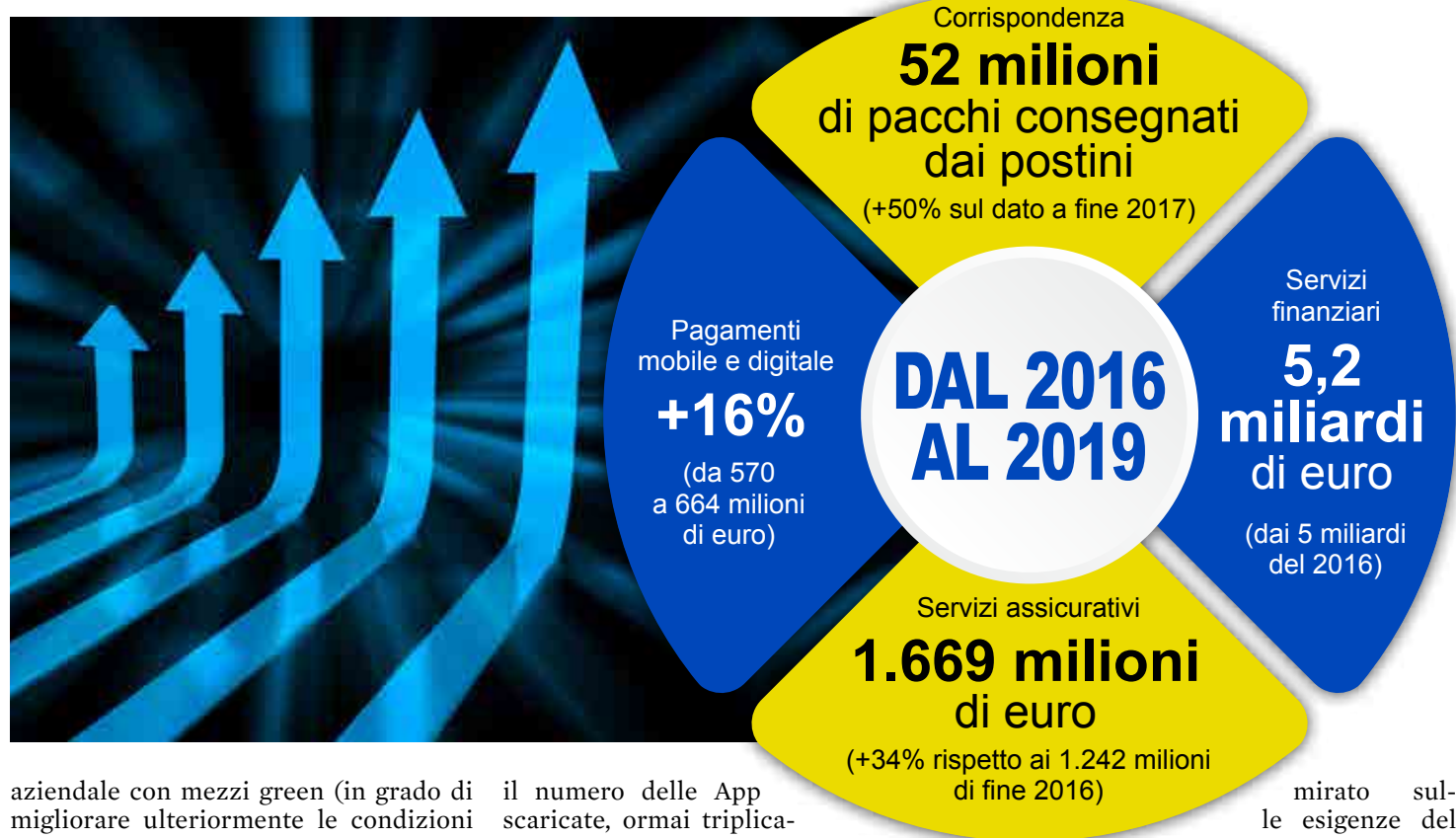
Servizi Finanziari

Nei passati tre anni, in questo settore si è registrato un trend positivo dei ricavi, passati dai 5 miliardi del 2016 ai 5,2 miliardi di euro di fine 2019: un miglioramento della redditività in parte dovuto al mantenimento e alla crescita dell'8,7% della massa gestita, passata da 493 miliardi di euro (dato 2016) ai 536 miliardi di euro dell'ultimo esercizio. In questo ambito, dopo il rafforzamento della partnership nel risparmio gestito con Anima Holding, centrale è stata anche la costituzione di un centro di competenza finanziario in capo a BancoPostaFondi SGR che ha permesso di attuare una strategia di gestione attiva degli impieghi della raccolta diretta, mirata all'ottimizzazione del rendimento complessivo del portafoglio. È stato inoltre implementato negli uffici postali il piano di investimenti in Information Technology e analisi dei dati, per meglio supportare il servizio di consulenza commerciale e consentire un approccio di vendita più

mirato sulle esigenze del cliente. Per il 2020 si punta sulla crescita dei ricavi ricorrenti facendo leva sull'efficacia della piattaforma di distribuzione e un ampliamento del portafoglio prodotti, grazie anche alle partnership commerciali con Banca Intesa Sanpaolo per il settore dei prestiti e con UniCredit per la cessione del quinto. Aspettative positive anche rispetto all'innovativo accordo con Moneyfarm, che prevede l'integrazione di nuove offerte nella raccolta del risparmio con la piattaforma e i canali digitali del Gruppo.

Servizi Assicurativi

Si conferma l'efficacia della strategia aziendale che si adatta con successo a un contesto macroeconomico in continua evoluzione: alla fine del 2019 i ricavi del settore assicurativo si sono attestati a 1.669 milioni di euro, in aumento del 34% rispetto ai 1.242 milioni di fine 2016, grazie ai maggiori volumi e ai margini più elevati. Nel ramo vita Poste Italiane è sempre il leader di mercato, allo stesso tempo anche il comparto danni ha incrementato il suo contributo positivo al risultato complessivo. Per il futuro, si punta alla continua diversificazione: dai prodotti a capitale garantito verso i prodotti multiclass nel ramo vita (tra cui il lancio di una nuova offerta di prodotti ad "accumulo"); al crescente contributo del ramo danni con l'innovativa offerta modulare, caratterizzata da soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi della clientela, beni e patrimonio integrabili e modulabili tra loro.



il nostro business

La funzione di Investor Relations & Business Insight e le sue principali attività

Il modello di business di Poste è unico al mondo

La mission professionale quotidiana del team è presentare ad analisti e investitori i mercati e gli ambiti nei quali lavora Poste Italiane



di **MASSIMILIANO RIGGI**

È Head of Investor Relations & Business Insight di Poste Italiane, dopo un'esperienza in UniCredit di circa 10 anni e una in Equita Group, dove ha supportato la quotazione



Un momento del Capital Markets Day di Poste Italiane tenutosi a Londra il 20 marzo 2019

Presentare in maniera chiara, ad analisti finanziari e investitori istituzionali, i numeri e le peculiarità dei diversi business e dei mercati di riferimento nei quali opera una grande azienda come Poste Italiane. È la mission professionale quotidiana del team di Investor Relations & Business Insight della nostra azienda, composto da 5 colleghi oltre me. In ordine cronologico di arrivo: Mark Andrew Fardelli, con precedenti esperienze in istituti finanziari all'estero, che rappresenta la memoria storica del team avendo contribuito alla costituzione della funzione al momento dell'IPO del 2015; Letizia Chiarucci, con una lunga esperienza IR in altre realtà industriali; Giulia Briscese, con background financial & insurance da una banca d'affari britannica; Pierluigi Testa, esperto di relazioni internazionali, con esperienza nel settore mail & parcel della nostra società; infine, Fabio Di Venuta si è unito a noi nel 2019, con esperienza in M&A in ambito banking & finance.

L'organizzazione interna al team

Tutti i membri del team seguono gli sviluppi della società dal punto di vista finanziario e sono in grado di rispondere alle richieste di informazioni finanziarie provenienti dagli investitori istituzionali o dagli analisti finanziari, sia italiani che internazionali. Devono pertanto rappresentare in maniera chiara e trasparente il nostro business e le relative performance. Inoltre si occupano di benchmarking delle società dell'ambito di operatività, oltre che di seguirne il flusso di notizie finanziarie quotidiane e trimestrali, al fine di condividere con il top management il sentiment e le best practice indicate dalla comunità finanziaria a livello internazionale nei settori di riferimento. Questa parte del lavoro è tutt'altro che banale, data la natura multibusiness della nostra società, ma ci fornisce un'occasione unica di apprendimento delle dinamiche di differenti settori: postale, finanziario, assicurativo, pagamenti.



Mark Andrew Fardelli



Letizia Chiarucci



Giulia Briscese



Pierluigi Testa



Fabio Di Venuta

Le priorità e le sfide più importanti

L'azienda ha un modello di business diversificato e unico al mondo. Ai servizi postali tradizionali affianca servizi finanziari, servizi assicurativi e servizi di pagamento e mobile che rispondono ai più alti standard di mercato. Nello svolgere queste attività, Poste è sempre in prima linea in merito all'innovazione, e questo aspetto è riconosciuto come un valore pregnante di fare business, indipendentemente dal settore in cui operiamo. Tra le nostre priorità rientra anche una continua attività di education verso il mercato. Tipicamente un analista è esperto di un settore, ma noi operiamo in quattro, per cui dobbiamo rappresentare la nostra complessità e guidarne la comprensione. È molto sfidante, ma è anche questo che fa di noi una realtà unica di cui siamo orgogliosi. Veicoliamo le buone pratiche di mercato e di comunicazione finanziaria verso l'interno e i messaggi del mercato al top management

e li aggiorniamo sulle principali tendenze. Incontriamo regolarmente i business leader, che ci aiutano a capire gli aspetti più importanti della loro attività e il loro andamento.

La mission professionale

In particolare, la funzione Investor Relations è responsabile della stesura della presentazione (in lingua inglese) ai mercati in occasione dei risultati trimestrali. Tale stesura richiede circa due mesi di lavoro, comprende anche la raccolta del *consensus* (cosa si aspetta il mercato su di noi), e un'intensa collaborazione con tutte le funzioni aziendali coinvolte e costituisce la principale fonte di riferimento dei dati che forniamo alla comunità finanziaria: relazioni trimestrali, annuali, il database finanziario e il comunicato stampa dei risultati, tutti disponibili sul sito istituzionale di Poste Italiane, all'interno della sezione "Investitori". In generale, le re-

lazioni con la comunità finanziaria sono un mix di fiducia e di reputazione, che devono essere coltivate nel tempo e considerate molto seriamente. Non possiamo permetterci mai di non rispondere alle istanze della comunità finanziaria, sia che l'azienda si trovi nella migliore situazione possibile sia che affronti contingenze.

Dal 2017 a oggi

I tre Capital Markets Days hanno spianato la strada nella costruzione di una immagine solida di Poste Italiane verso gli investitori e gli analisti. A febbraio 2018 è stato presentato, per la prima volta dalla quotazione di Poste Italiane del 2015, il piano strategico quinquennale Deliver 2022 presso la sede di Borsa Italiana. L'evento ha avuto un grande successo con 120 partecipanti e oltre 1.500 partecipanti collegati in diretta streaming via webcast. Successivamente il CEO Matteo Del Fante e il CFO Guido Nola hanno avviato una serie di incontri con gli investitori nelle principali piazze finanziarie mondiali (Londra, Milano, Ginevra, Francoforte, Parigi, Montreal, Toronto, Boston e New York). Nel 2018 abbiamo incontrato circa 182 investitori in Europa, Stati Uniti e Canada, in circa 23 giorni. A marzo del 2019, il top management ha presentato un aggiornamento del piano Deliver 2022 e con la "guidance" ("indirizzo") per il 2019 a Londra, alla presenza di una platea qualificata di 60 investitori e analisti e oltre 880 partecipanti collegati in webcast. Durante il 2019 il management ha incontrato circa 200 investitori in 25 giorni, estendo gli incontri all'Asia (Giappone, Hong Kong e Singapore). A marzo del 2020, abbiamo presentato un aggiornamento del piano con la guidance per il 2020 a Roma. Sono attualmente in corso conference call con investitori e analisti, per mantenere aperto il dialogo con la comunità finanziaria nonostante i recenti eventi legati al Covid-19; siamo attenti, ma non ci fermiamo.

speciale noi in Sardegna

Senza autostrade e senza alta velocità, le nostre Persone sono un collante per i cittadini

Dal mare al Gennargentu «Noi connettiamo tutta l'isola»

La consegna dei pacchi è garantita dai tre voli che sbarcano ogni notte all'aeroporto di Cagliari, mentre portalettere e consulenti mobili macinano chilometri: il caso della Sardegna è emblematico di quanto la nostra Azienda tenga alla sua capillarità

di **RICCARDO PAOLO BABBI**



Il viaggio del nostro Speciale Noi passa per il mare e sbarca in Sardegna, 1850 chilometri di costa, eppure, niente autostrade, né treni ad alta velocità. Unica arteria: la Statale 131 che per 250 km parte da

Sassari a nord e arriva dritta fino a Cagliari. Proprio in questa città c'è il Centro di Smistamento di Poste, prossimo all'aeroporto dove atterrano i nostri Cargo ed è presente una delle nostre filiali che insieme a quelle di Sassari, Nuoro e Oristano gestisce 439 uffici. Eppure, come difficilmente altrove, la presenza capillare di Poste è davvero tangibile e si attua attraverso le sue 2.300 persone, non solo del recapito. Sono loro la vera arteria che connette e fa pulsare questa regione.

In volo per l'e-commerce

Aeroporto di Elmas. Durante la notte giungono tre aerei di Poste Air Cargo di cui due introdotti proprio per l'aumento dell'e-commerce nell'arco degli ultimi due anni. Nei momenti di maggior traffico, più che mai, si rendono fondamentali le figure di coordinamento, come quella del Capoturno **Susi Cau**, che nel turno notte gestisce due squadre: una dotata di tesserino per accesso aeroportuale si occupa dello scarico degli aerei e l'altra che si interessa del carico dei mezzi al Centro smistamento gestito da **Valeria Erenito** e organizzato dal caporeparto **Emanuela Atzori** e la sua squadra composta da **Ausilia Asunis**, **Paola Loddo**, **Marina Garau**, **Giampiero Dore**, **Stefano Meloni**, **Gigi Vargiu**, e **Serafino Licheri**. Completato il carico dei mezzi, con 38 autoveicoli percorriamo oltre 8.000 km al giorno tra distribuzione e raccolta. Lo sanno bene **Paolo Uccheddu**, autista in forza al Centro di Smistamento, che ogni giorno aggiorna il suo stato di



MBPA - Da sinistra, in piedi, Lorenza Zevano Responsabile Prevendita, Ilaria Angrisano Responsabile Vendite Top Business, Stefano Bottani Responsabile Area Territoriale Centro, Federica Ambroglini Responsabile Gestione Contratti, Lucia Calabrò Responsabile Vendite Small/Medium Business. Accosciati: Gian Paolo Rossetti Responsabile Vendite Large Business, Alessandro Di Cesare Responsabile Vendite Pubblica Amministrazione Locale, Stefano Martino Responsabile Piani e Supporto. Sotto, Romina Contu Coordinatore Venditori Small/Medium della Sardegna, Luigi Raffo Account Vendite Top Sardegna, Gian Nicola Fontana Account Vendite Medium PAL Sardegna



whatsapp con i paesaggi caratteristici e che attraversa a bordo del suo furgone i massicci calcarei che chiama tacchi e le Grotte di Su Marmuri ad Ulassai. Ci sono poi **Raffaele Caria** e **Antioco Abis** che consegnano a Sassari, Olbia e Oristano. «La nostra è l'area di logistica e recapito più estesa d'Italia - racconta il responsabile **Agostino Avenale** - con la più bassa densità di popolazione e un turismo presente tutto l'anno. Per questo l'e-commerce continua a crescere e solo le nostre persone possono garantirne la consegna. Abbiamo numerosissime realtà di recapito partico-

larmente remote, per le quali garantiamo uno standard di consegna in J1 del promopacco consegnato il giorno dopo rispetto all'accettazione». Ad esempio «arriviamo in tutta la parte mineraria Nord occidentale dalla Nurra ad Argentiera - racconta **Andrea Lampis** di gestione operativa e **Antonello Faedda** del CD di Sassari - Il portalettere **Davide Sannia**, a causa della notevole estensione territoriale della Nurra, è assistito da assegnatari di altre zone recapito come **Marta Calzaghe** (Pozzo San Nicola, Pozzo d'Issi, Stagno di Pilo) e **Gianluigi Vargiu** (Lago di Baratz, Porto

Ferro, Tottubella)». Il percorso complessivamente si snoda per circa 80 km di strade poco agevoli e si devono coprire punte di cinquanta, sessanta chilometri per le località più distanti. «**Daniilo Tidu** consegna in una frazione del Comune di Carbonia - racconta il responsabile **Marco Pisano** - la strada è molto tortuosa per raggiungere le 16 famiglie di allevatori che non rinunciano alle visite di Daniilo, neanche in cambio di nuove cassette di impostazione». Poste Italiane porta l'educazione postale anche in Sardegna; prima tappa nel Comune di Meana Sardo: «Come suggerisce il nome - dice il Responsabile Relazioni istituzionali **Andrea Bellissimo** - abbiamo deciso di partire da centro esatto della regione per il primo di una serie programmata di eventi organizzati nell'ambito degli impegni per i Piccoli Comuni».

Il viaggio dei consulenti

Anche le persone di Mercato Privati, e in particolare gli specialisti Consulenti Mobili e Small Business, viaggiano quanto i portalettere in quest'isola. Le aree sono così



IMMOBILIARE - Angelo Corrias Building Manager Sardegna, Maurizio Betrò Responsabile Macro Area Centro, Bruno Volpe Responsabile Ingegneria Macro Area Centro, Ferruccio Stara Building Manager Sardegna



RISORSE UMANE - Alessandro Peluso Account Gestione PCL-COO, Pietro Largo Responsabile Risorse Umane Macro Area Centro, Cecilia Monfreda Account Gestione Canali Commerciali, Ettore Lapadula Responsabile Relazioni Industriali, Sandra Transocchi Referente Amministrazione del Personale, Daniele Catoggio Responsabile Servizi Trasversali

vaste, le strade poche, il territorio così vario, raccontano i direttori delle quattro filiali. «Sassari ha la filiale più estesa d'Italia e 63 abitanti per km quadrato – racconta la responsabile **Serena Cretì** – e la particolarità di dover connettere l'isola nell'isola. L'arcipelago de La Maddalena ospita ben due Uffici Postali diretti da **Daniela Sitzia** e **Andrea Casula**, al primo incarico, lavora a stretto contatto con la SCM **Gabriella Carbini** che, oltre all'arcipelago, gestisce dieci uffici postali e spiega: «Lavoro come sede sull'ufficio di Tempio Pausania e per raggiungere i miei colleghi e i nostri clienti percorro 50 km in macchina fino a Palau, 5,6 km in nave per poi sbarcare e raggiungere Moneta con altri 3 km circa in macchina. Non vivo con peso questo viaggio perché per me rappresenta la possibilità di svolgere il lavoro che amo e, nel contempo, vedere paesaggi unici al mondo». Anche «gli SCM della filiale di Oristano, **Daniela Camera**, **Laura Porcu**, **Gianluca Arno** e **Stefano Manca** – racconta la responsabile **Rita del Rio** – percorrono diversi chilometri per gestire mediamente 630 clienti e 15 uffici postali». Tra i chilometri consultanti **Paolo Caboni**, direttore di filiale di Nuoro, racconta di **Agnese Contu** che si muove più in montagna, a Fonni, prossima alle vette del Gennargentu e di un vero punto di riferimento, **Maria Immacolata Carta**, per tutti Imma, oggi Direttrice A2 dell'Up di Barisardo ed ex Specialista Consulente Mobile, nata lì, nel territorio ogliastrino a forte prevalenza di over 80: la capacità di adattare il linguaggio ai diversi «dialetti» le ha permesso di risolvere ogni problema. Le persone degli Uffici Postali sono riferimenti per i sardi sia sulla costa che nell'entroterra. Tra i tanti, **Roberta Cilento SCF** di Terralba best performer sui prodotti di protezione, **Elisabetta Delogu** che nonostante un avvicinamento a casa ha continuato ad assistere nel perio-



MERCATO PRIVATI - Rita Del Rio DF Oristano, Gaetana Treppiedi Responsabile Macro Area, Serena Cretì DF Sassari. Accosciati: Marcello Lepuri DF Cagliari, Paolo Caboni DF Nuoro

do di transizione anche gli uffici di Iglesias 1 e 2 ottenendo lo stesso il massimo degli obiettivi commerciali. Molto apprezzata dalla clientela il monoperatore **Gabriel Grussu**; da gennaio 2020 applicata a Sini, contribuisce in maniera significativa ai vari target commerciali di filiale, sia per prodotti di sportelleria che di risparmio. A Benetutti vicino Sassari è ormai prossima alla pensione l'operatrice **Angela Manca**, riferimento dell'ufficio per quasi 25 anni, ha accompagnato varie generazioni nella scelta del prodotto di risparmio più giusto. Arriviamo infine in un piccolo chioschet-



PCL - Marco Siri Responsabile Gestione Operativa, Agostino Avenale capo RAM 4, Valeria Eremito Responsabile CS Cagliari, Michela Scelza Responsabile Ingegneria e Sicurezza, Lorenzo De Angelis Responsabile Qualità, Rosaria Accetturo Responsabile LEAN, Adriano Galassini Responsabile Macro Area Centro



RELAZIONI ISTITUZIONALI - Andrea Bellissimo Responsabile Relazioni Istituzionali Macro Area Centro e Stefania Anetrini



TUTELA AZIENDALE - Alfredo Criscuolo Responsabile Tutela Aziendale Macro Area Centro, Umberto Santagostino Responsabile Sicurezza fisica, Vito Girolamo Responsabile Sicurezza sul lavoro

to tra Alghero e Stintino, dove i numerosissimi clienti della spiaggia di Argentiera possono pagare con tutti i tipi di carta grazie ad **Giuseppe Giola**, Specialista Small Business. Infine, ci sono le nostre persone di Tutela e Immobiliare sempre presenti nell'ambito degli impegni dei Piccoli Comuni per l'installazione dei chioschi ATM laddove l'ufficio postale non è presente. Tra i numerosi interventi di attivazione Tutela e Immobiliare menzionano gli ATM nei Comuni di Muros, Setzu e Baradili, il Comune più piccolo della Sardegna con i suoi 83 abitanti. Tra i principali artefici, **Walter Niederegger** e **Gesuno Rosas** di Tutela Aziendale SSL (Sicurezza sul Lavoro), Tutela Aziendale SF (Sicurezza Fisica) **Stefano Moresi**, e i building manager **Angelo Corrias** **Gianuario Salaris** e **Ferruccio Stara** di Immobiliare.

Business in tutto il territorio

«Anche in Sardegna – conferma **Stefano Bottani** responsabile MBPA Macro Area Centro – siamo presenti con tutti i canali di vendita». In particolare, il mondo delle PMI viene gestito da Poste con la presenza di sei venditori su tutte le province dell'isola, concentrati nella proposizione di prodotti e servizi e facilitando esperienze di business tra le aziende del territorio. Tutti gli enti della Pubblica Amministra-

zione locale sono quotidianamente assistiti dall'attività di cinque venditori medium PAL che coprono tutto il territorio sardo. Infatti, anche in piccole realtà come il Comune di Serramanna, l'account **Gian Nicola Fontana**, dopo aver consolidato il rapporto, ormai di lunga durata, relativo ai servizi di corrispondenza tradizionale e digitale, ha esteso l'ambito di collaborazione oltre che alle attività di stampa anche ai servizi finanziari di gestione del "PAGO PA" per gli incassi dei tributi comunali. La gestione dei grandi clienti è affidata all'account Top **Luigi Raffo**, che ha maturato varie esperienze nella vendita complessa, gestendo per esempio una delle più importanti realtà imprenditoriali come Tiscali, cliente con il quale si è ormai consolidata una profonda collaborazione; ad oggi Poste provvede alla gestione completa del ciclo di fatturazione di Tiscali, dalla stampa al recapito fino alla rendicontazione dei pagamenti estendendo tale partnership anche nell'ambito della logistica e micrologistica, il magazzino, la rigenerazione e spedizione dei modem e la spedizione delle SIM. Infine, nel comparto assicurativo Tiscali ha scelto l'offerta PosteVita stipulando una polizza sanitaria integrativa per i dirigenti. Il coordinamento delle attività commerciali in questo ambito regionale è di responsabilità di **Romina Contu**. ●

reportage di frontiera

Nella complessa periferia catanese l'Azienda è l'istituzione principale

«Con l'aiuto di Poste Librino combatte contro il degrado»

Alberto è il portalettere di un quartiere fatto di difficoltà e riscatto sociale: «Cassette sotto chiave e numerazione impossibile, ma servire questa zona mi arricchisce come persona»



di CHIARA MURABITO

Giornalista catanese, si è occupata di cronaca e politica per il quotidiano "La Sicilia". Conduttrice del telegiornale di Antenna Sicilia e di UltimaTv, è stata direttore di Citymap di Catania

Ogni mattina Alberto Maugeri, 52 anni, portalettere da più di dieci, è pronto a partire con il suo scooter per il solito giro. Casco in testa, giacca gialla e blu fluorescente, la sua divisa è un passe-partout, un elmetto, ciò che lo illumina nella grigia periferia catanese. Siamo a Librino, quartiere satellite della città del vulcano, sorto negli anni '70. Un muro di cemento armato lungo tre chilometri fa da spartitraffico tra viale Castagnola e viale Bummaccaro, quell'asse attrezzato che separa non solo fisicamente il centro della città con la sua periferia, lì dove si incrociano degrado, rinascita e riscatto sociale. Quel luogo dove artisti, fotografi, giornalisti e cittadini fanno parlare di sé, non solo per tristi fatti di cronaca, ma per un coraggioso percorso artistico di cambiamento. Quel muro oggi è la "Porta della Bellezza", 900 forme di terracotta che portano la firma dei bambini che le hanno decorate. Si chiama "La grande madre", voluta dal mecenate Antonio Presti, simbolo di prosperità e rinascita.

Un sogno mancato

Come ogni mattina, dunque, Alberto parte dal Centro di Distribuzione di via Enzo Ferrari, apre il suo bauletto, lo riempie di lettere e pacchi ed è pronto alla sua missione quotidiana. Davanti a lui larghe strade e imponenti grattacieli, simbolo di una modernità ricercata ma anche disattesa. A due passi dall'aeroporto, Librino, progettata alla fine degli anni '60, aspirava a diventare la new town, quel luogo pensato per accogliere circa 60.000 abitanti in un sistema moderno costituito da grossi anelli delimitati da larghe strade e isole alberate. Meta di gite fuori porta per i facoltosi cittadini catanesi nel progetto del giapponese Kenzo Tange. «Un sogno mancato – ci spiega rammaricato Alberto che, nonostante tutto, a Librino si sente come a casa – Da un anno sono in servizio in uno dei quartieri più difficili della mia città e ho imparato a conoscere ogni abitante, ogni angolo e ad apprezzarlo». Se il mondo va veloce, se chiunque non ha mai tempo per scambiare due chiacchiere, Al-



Qui sopra, i dipendenti dell'Ufficio di viale Nitta (a destra). In alto, viale San Teodoro

berto sembra andare controcorrente. È il buongiorno del mattino, colui che spezza la diffidenza e la freddezza del quartiere. Con il telefono di servizio chiama per nome il solito residente del civico 8, di San Teodoro, fa una battuta e lo invita a scendere per ritirare il pacco: «So già che non risponde al citofono, nonostante sia a casa». Al piano terra cancellate di ferro conducono verso l'androne, all'interno divani abbandonati, biciclette rotte, rifiuti ammonticchiati da una parte e un distributore di merendine in una gabbia di metallo, chiuso con un lucchetto. «I primi mesi sono stati duri – ci spiega – la gente non mi conosceva e mi guardava con sospetto. Oggi, quando suono il citofono, esce la vecchietta che abita al piano terra e mi aiuta a distribuire la posta nelle diverse buche».

Come un rito quotidiano

Già, perché qui le cassette della posta hanno delle inferriate e devi inserire la busta con molta cautela in una fessura «per evitare che venga strappata da chiunque passi». Qui, nel tristemente noto viale Moncada, con il civico 21 A si intende un'intera zona, diverse palazzine con all'incirca una settantina di famiglie. «Ci ho messo diversi giorni per compren-



Alberto Maugeri, portalettere

dere che la numerazione saltava» spiega ancora Alberto. C'è il numero 2, poi il 3, dopo il 6 c'è il 9, ci spiega: «Avrei potuto lasciare un avviso poiché l'indirizzo era irreperibile o sconosciuto ma ho scelto di non farlo. Invece mi sto creando da solo la mia piantina così da riuscire a trovare con facilità tutti i cognomi. Per gli abitanti di Librino ricevere la lettera del marito dal



carcere o le bollette è parte di un rito quotidiano che ho il dovere di non interrompere. Ci sono palazzine dove ti aspettano, altre dove devi quasi farti annunciare dal capo-condominio, come da tradizione nei quartieri popolari». Seguiamo Alberto passando per il Palazzo di Cemento, al civico 3, per anni diventato simbolo di incompiute, di degrado, di abbandono e abusivismo, troppe volte scoperto come deposito di arsenali di armi e droga. Oggi quel grattacielo è stato ristrutturato, in ogni piano c'è un balcone di un colore diverso. A breve dovrebbe essere consegnato come alloggio popolare per le famiglie meno abbienti. Di fronte ad ogni palazzina, qualcuna apparentemente abbandonata, un altare con la Madonna e qualche altalena ricoperta di erbacce. Incontriamo una signora che, ogni mattina, scende in strada e spazza tutto il marciapiede davanti alla sua casa.

Le regole non sono uno sgarbo

A pochi passi da Moncada c'è l'Ufficio Postale di viale Nitta. Ad accoglierci è la direttrice, Loredana Gagliano. Lei proprio qui, a Librino, ha cominciato come portalettere: «Da donna è stato davvero difficilissimo lavorare su strada in un posto così complesso. Ricordo di avere avuto paura,

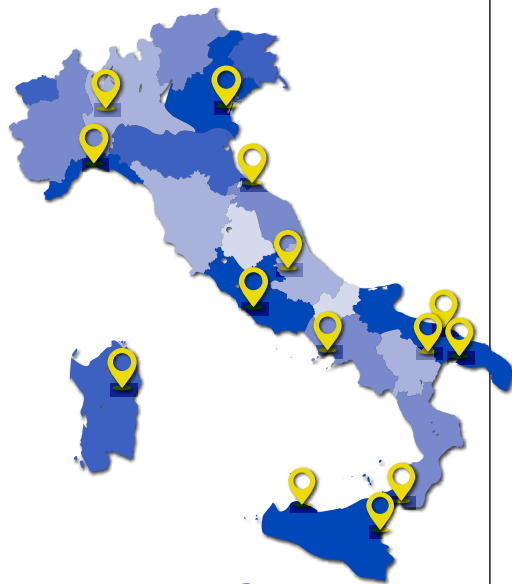


intorno motorini appesi, calati dai balconi dei palazzi con le carrucole, ragazzini che sfrecciavano sulle due ruote senza casco a tutta velocità, invece di andare a scuola». Sono passati circa quindici anni e, dopo un'esperienza allo sportello, poi come consulente e la direzione in quartieri altrettanto difficili di Catania, come Monte Po' e Nesima, è tornata a Librino da dirigente. Grande carisma e un sorriso accattivante, oggi Loredana è a capo di un team di una quindicina di dipendenti, per lo più giovani. Tra loro ci sono anche tre abitanti di Librino. Dinnanzi l'ufficio una guardia giurata ma Loredana non ha il minimo timore: «All'inizio mi spaventava il modo di porsi di alcuni abitanti. Poi ho capito che dietro quell'apparente aggressività e rissosità, il più delle volte, si nascondeva tanta fragilità e il bisogno di avere un supporto». Innumerevoli le richieste, ci spiega: «Qui c'è bisogno di tutto e così, in qualche caso, affianchiamo le istituzioni nella richiesta di informazioni, di servizi. La difficoltà più grande? – ci confessa – Fare comprendere che le regole non sono uno sgarbo e devono essere

I reportage di Postenews

Un giro d'Italia con le nostre persone

Prima del reportage a **Catania**, Postenews è stato in molte altre zone d'Italia per documentare come lavorano le persone della nostra Azienda. I nostri reportage, nei numeri scorsi, hanno toccato Scampia a **Napoli**, lo ZEN a **Palermo**, Japigia e Libertà a **Bari**, Archi e Argilla a **Reggio Calabria**, Quarto Oggiaro a **Milano**, San Basilio a **Roma**, **Taranto**, **Matera**, Lollave in **Sardegna**, Gradara nelle **Marche**, **Genova** in seguito al crollo del Ponte Morandi, **Venezia** per l'acqua alta e **L'Aquila** a 10 anni dal sisma.



accettate. I giorni più complessi? Quello della pensione in cui, come prima di un concerto, le persone cercano di prendere il posto arrivando la notte precedente, pur sapendo che c'è un eliminacode e la fila da rispettare». Ma c'è anche tanta umanità. Come quando, ci racconta il direttore, è arrivato un uomo con qualche disturbo psichico che ha generato il caos. «Qualche secondo di smarrimento e poi ho avuto la freddezza, invece di chiamare direttamente le forze dell'ordine, di scoprire che il libretto era co-intestato al fratello. L'ho chiamato e abbiamo risolto il piccolo caso. Ancora oggi quest'ultimo viene in ufficio per le festività, ci porta il caffè e ci ringrazia per avere saputo risolvere la situazione senza avere richiesto l'intervento delle forze dell'ordine». Lasciando Librino ripassiamo attraverso la Porta della Bellezza. Dall'altra parte del muro, in giganteschi poster, i volti degli abitanti del quartiere. Sono foto a colori che contrastano con il grigio dei piccoli grattacieli, come il blu e il giallo della divisa di Alberto. Per oggi si ritorna in centro a Catania. Domani di nuovo a Librino, pronti a riempire la piantina personale di nuovi cognomi e nuove storie di vita. ●



Avvicina il cellulare al QR Code. Guarda il reportage da Librino, a Catania, con i volti e le interviste ai dipendenti di Poste



Loredana Gagliano dirige l'UP di viale Nitta

PARLANO I NOSTRI COLLEGHI

Il lavoro nella periferia di Catania «Qui la gente ti dà il cuore»

Rossana è consulente finanziaria: «Aiutare il cliente è una missione». Il postino Francesco: «Per alcuni sono di famiglia»

Questo quartiere è Librino e qui la gente dà il cuore». Rossana, consulente finanziaria dell'Ufficio Postale di viale Nitta è di poche parole. Ma le poche che usa non si prestano a fraintendimenti. Lei Librino lo vive così: «C'è molta gente perbene, anche in queste zone difficili». I clienti le offrono il caffè, la colazione, instaurano un rapporto di sincera collaborazione. E quando riesce ad accontentarli oltre ogni previsione, è un successo personale: «Di recente mi ha dato gioia essere riuscita a mandare a buon fine il

prestito chiesto da un ragazzo. Era giovane e senza storico, ma Poste ha valutato fattibile la sua richiesta e so che lo abbiamo aiutato molto». Il cuore, dunque, assicura Rossana. Le fa eco Francesco Russo, che lavora come portafoglio ed è applicato alla Linea Business sempre nella zona di Librino. «Non mi chiamano per nome perché cerco di mantenere sempre un distacco professionale – racconta – ma ormai con le persone c'è un ottimo rapporto. Devo dire che non mi sono mai sentito a disagio in questa zona dove pure le difficoltà sono evidenti per



Rossana, consulente dell'UP di viale Nitta



Il portafoglio Francesco Russo

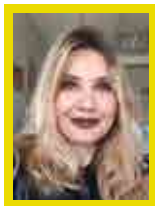
chi recapita». Ma il postino, si sa, è come il prete e il carabiniere: è una figura a cui rivolgersi se serve aiuto, soprattutto per le persone più anziane. «Man mano che ci siamo conosciuti con le persone di Librino ci siamo avvicinati. E ora mi capita spesso che qualcuno mi chieda di aiutarlo a comprendere una bolletta o qualche altro tipo di corrispondenza». Certo, quando c'è da recapitare un atto giudiziario è normale che non flocchino i sorrisi ma «accettano di buon grado pure quello, perché sanno che sto facendo il mio lavoro. Ormai sono di famiglia». Anche nelle frasi di Francesco tornano le parole di Rossana: il cuore, l'umanità. «Sono zone delicate, che sono state trascurate dalle istituzioni. Ma vi assicuro che vivendole si capisce che scoppiano di umanità». Parola di postino.

focus del mese

Riqualificazione professionale e sensibilizzazione: un impegno per la collettività

Donne vittime di violenza Poste sostiene l'autonomia

Ritrovare l'indipendenza economica e il proprio posto nella società: la nostra iniziativa per il reinserimento lavorativo delle donne in uscita dai centri antiviolenza presenti sul territorio nazionale si è aggiudicata la prima edizione del premio indetto dall'associazione Mede@

di **MARIANGELA BRUNO**

Isolate, scoraggiate, alle prese con problemi per il mantenimento economico proprio e dei figli. Dopo aver combattuto per liberarsi del proprio persecutore, le donne vittime di violenza devono purtroppo affrontare altre difficoltà concrete. Poste

Italiane ha pensato a loro: venti donne in uscita dai centri antiviolenza avranno la possibilità di riconquistare un'adeguata indipendenza economica grazie a un posto di lavoro. Si tratta di donne fuoriuscite dal mercato del lavoro o mai entrate nel tessuto lavorativo che, dovendo costruirsi un percorso di autonomia economica, hanno la necessità di confrontarsi con una nuova realtà partendo da una situazione di svantaggio, in quanto carenti di certificazioni o competenze riconosciute e che invece ora possono essere valorizzate. Poste Italiane ha deliberato il proprio sostegno alle due realtà partner di progetto (D.i.Re e Telefono Rosa). Inoltre un'azienda di servizi della filiera Poste ha reso disponibili posizioni lavorative a tempo determinato per donne in uscita dai Centri di accoglienza. L'iniziativa si è aggiudicata, nella categoria Industria, la prima edizione del Premio Mede@ nella categoria Industria. L'associazione, nata per informare sui vari fenomeni di violenza e fornire una consulenza gratuita, unita a un'attività di prevenzione, ha riconosciuto il valore delle iniziative concrete avviate dalla nostra Azienda.

Percorsi professionalizzanti

Il progetto sull'inclusione lavorativa delle donne vittime di violenza, che crea valore condiviso sostenendo concretamente forme di solidarietà sociale, ha trovato pieno riconoscimento anche da parte del CNEL, il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, e della Consigliera di Parità nazionale durante l'evento promosso all'interno della XVIII Settimana della Cultura d'Impresa. In quell'occasione, Massimiliano Monnanni, responsabile RSI di Poste Italiane, ha ricordato che l'inclusione lavorativa si esplica attraverso progettualità il cui elemento caratterizzante è concorrere, insieme ai diversi stakeholder interessati, alla realizzazione di "percorsi professionalizzanti" retribuiti finalizzati all'inserimento lavorativo delle donne in uscita dai centri antiviolenza presenti sul territorio nazionale. Da un lato sostenendo economicamente i percorsi di riqualificazione e di inserimento lavorativo presso aziende individuate o proposte direttamente dalle organizzazioni no profit che si occupano del reinserimento delle donne, anche in accordo con gli organismi datoriali e di rappresentanza. Dall'altro lato attraverso la sensibilizzazione dell'intera catena di fornitura del Gruppo Poste che, lavorando a fianco dell'Azienda, può individuare fabbisogni operativi a cui si può rispondere con professionalità selezionate dai centri antiviolenza attraverso il bilancio delle competenze. ●



Le colleghe di RSI, Flavia Ginevri e Cinzia Costantino, hanno ritirato il Premio Mede@



"Annulliamo" gli abusi

A testimonianza dell'impegno di Poste Italiane per le donne vittime di violenza c'è un'ampia produzione filatelica, che ha l'obiettivo di sensibilizzare sul tema della violenza di genere. In occasione dell'ultima Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, il 25 novembre 2019, quattro nuovi annulli (a Verona, Alessandria, Palermo e Catania) hanno celebrato da nord a sud la ricorrenza voluta dall'Onu.

IL PARERE DELLO PSICHIATRA

«Dignità e solidarietà con un atto concreto»

Il professor Mencacci: «Avere un impiego significa poter uscire dall'isolamento in un contesto sicuro»



Il lavoro dà dignità, offre la possibilità di tornare a mantenere i figli e di rimettersi in un contesto di solidarietà grazie ai colleghi».

L'iniziativa di Poste Italiane per il reinserimento lavorativo delle donne vittime di violenza «è un'ottima azione», secondo il professor Claudio Mencacci, presidente del Comitato tecnico scientifico di Onda (Osservatorio nazionale sulla salute della donna) e Past President della Società Italiana di Psichiatria. «Ricollocare in uno spazio sicuro le vittime è un atto concreto e importante perché le violenze si portano sempre dietro conseguenze sociali come la perdita di lavoro, della casa, la ridotta capacità di mantenere la famiglia, la difficoltà interpersonale e l'isolamento».



Il prof. Claudio Mencacci

Professor Mencacci, partiamo dalla definizione: che cosa si intende con violenza di genere?

«Vale la pena prima di tutto soffermarsi sui falsi miti che circolano intorno alla violenza di genere: non è vero che si manifesta solo in contesti familiari poveri, non è vero che è causata da sostanze stupefacenti e alcol, non è vero che alle donne piaccia essere picchiate dai loro compagni. Mi sta molto a cuore smentire questi luoghi comuni: i comportamenti violenti non si ereditano geneticamente, non sono causati da malattie mentali, non sono il risultato di stress o rabbia, non sono dovuti a un cattivo temperamento, non sono conseguenza di comportamenti della vittima e non sono un problema di relazione».

Che cosa c'è allora dietro alla violenza di genere?

«È un comportamento appreso: è la manifestazione di una relazione abusante basata sulla credenza sbagliata che una persona abbia il diritto di controllarne un'altra ed esercitare il potere ai suoi danni. È molto importante sottolineare questo aspetto: perché "comportamento appreso" significa anche che viene acquisito dai figli quando osservano».

Che caratteristiche hanno gli abusi?

«Ci sono diversi tipi di violenza: fisica, sessuale e psicologica. E aggiungerei la violenza economica, cioè la privazione dei mezzi necessari al mantenimento della propria indipendenza. Poi ci sono i comportamenti persecutori che ormai conosciamo tutti con il termine stalking. La violenza è sommersa, trasversale, continuativa e procede a cicli, sia in termini di reiterazione della condotta sia in alternanza con altre condotte oppressive. Il ciclo dei maltrattamenti è sempre uguale: crescita della tensione, esplosione della violenza, scuse e rimorsi a cui segue una luna di miele, che presto si conclude per poi sfociare in un nuovo ciclo. Abbiamo calcolato che ci vogliono dai cinque ai sette cicli prima di riuscire a denunciare. Purtroppo, in tanti casi, questo non accade mai. Noi lavoriamo per sensibilizzare le donne sul fatto che non può esserci reale redenzione nell'autore di un comportamento che tenderà a ripetersi».

Perché è così difficile denunciare?

«Spesso è colpa dell'isolamento. Sono donne che, proprio in virtù di quello che subiscono, hanno una bassa stima di loro stesse. Spesso ci sono di mezzo i figli piccoli, le promesse di matrimonio, la paura di sentirsi in colpa, la vergogna. Ma soprattutto c'è il malsano ottimismo che il partner abusatore possa cambiare». (F.C.)

i nostri riconoscimenti

Poste è tra le migliori aziende del Sustainability Yearbook 2020 e Top Employer Italia

Sostenibilità, servizi innovativi e lavoro: una cascata di premi

Punto Poste da Te, Salvadanaio digitale e Creami WeBack conquistano tre categorie del riconoscimento "Eletto Prodotto dell'Anno 2020"

di ANGELO LOMBARDI



Poste Italiane è azienda **Top Employer Italia 2020**. Il riconoscimento è stato assegnato a Poste dal Top Employers Institute, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche HR. La

certificazione Top Employers distingue le aziende per l'impegno a fornire le migliori condizioni di lavoro ai dipendenti e per l'attuazione di Best Practice che mettono le persone al centro. La valorizzazione delle persone è uno dei pilastri sui quali poggia la strategia ESG (environmental, social and governance). La certificazione Top

Employer Italia 2020 si aggiunge agli altri riconoscimenti assegnati a Poste Italiane da Universum Global, società svedese specializzata nell'employer branding che ha inserito Poste al secondo posto in relazione al work-life balance, a seguito dello studio Most Attractive Employers Italy 2019 eseguito su un campione di oltre 40mila tra studenti e neolaureati di 44 università italiane. A fine gennaio è arrivato un altro importante riconoscimento per Poste Italiane, tra le migliori aziende in termini di performance sulla sostenibilità all'interno del **Sustainability Yearbook 2020**, l'Annuario di sostenibilità pubblicato da S&P Global in collaborazione con la società di rating ESG RobecoSAM. Un risultato ottenuto alla luce dell'ingresso nelle prestigio-

se famiglie dei Dow Jones Sustainability Index. Nel Sustainability Yearbook 2020 Poste conquista un posto tra le migliori dieci aziende del settore assicurativo sul piano mondiale e viene premiata come "Industry Mover". Un altro riconoscimento è arrivato per Punto Poste da Te: il nuovo servizio per la fruizione di servizi di corrispondenza, pacchi e pagamenti presso il domicilio (all'interno di condomini) e le sedi lavorative dei clienti (Aziende e Pubblica Amministrazione) è stato **"Eletto Prodotto dell'Anno 2020"** (il premio all'innovazione basato sulla più importante ricerca di mercato che vede coinvolti più di 12.000 consumatori) per la categoria servizi spedizione e ritiro. Secondo la ricerca, il logo potenzia la propensione

all'acquisto (il 73% dei consumatori è più propenso ad acquistare un prodotto con il logo eletto prodotto dell'anno) e la fiducia (l'87% si fida del prodotto dell'anno). BancoPosta ha ricevuto il premio **"Eletto Prodotto dell'Anno 2020"** per il Salvadanaio digitale, il servizio disponibile gratuitamente in App BancoPosta, che permette di definire degli obiettivi di risparmio nel tempo tramite la gestione del Libretto Smart, Conto BancoPosta e/o Carta Postepay Evolution. Premio **"Eletto Prodotto dell'Anno 2020"**, all'interno della categoria "servizi mobile", anche per PostePay Spa con PosteMobile Creami WeBack, un'offerta unica sul mercato, capace di fidelizzare i clienti con un incentivo certo e uno schema di pricing innovativo. ●

una vita in azienda

Un attestato per dire «grazie», così Poste rende merito ai Seniores

Sono quasi cinquantamila i colleghi che nel 2019 hanno compiuto dai 25 ai 45 anni di servizio: per loro un attestato di riconoscimento personalizzato per i tanti anni «dedicati a migliorarsi ogni giorno» firmato dall'Ad Del Fante

In un'azienda come Poste Italiane, con la sua storia e il suo forte radicamento nel Paese, non sorprende pensare che tanti colleghi vi abbiano trascorso gran parte della propria vita. Ma che siano quasi cinquantamila lascia a bocca aperta. Tanti sono infatti i colleghi che nel 2019 hanno compiuto dai 25 ai 45 anni di servizio. A loro l'Amministratore Delegato Matteo Del Fante ha fatto giungere una lettera di riconoscimento e un attestato di merito personalizzato per i tanti anni «dedicati a migliorarsi ogni giorno», come cita proprio l'attestato. Ne abbiamo voluto sentire qualcuno, per farci raccontare come ci si senta dopo tanti anni di servizio in una grande azienda come Poste e cosa rappresenti in questo senso ricevere un riconoscimento direttamente dall'Amministratore Delegato. I loro racconti sono stati così emozionanti che vale la pena lasciar loro direttamente la parola.

Il senso di appartenenza
Gabriele Alleva, applicato alla funzione Controllo Interno, dopo un lungo percorso in azienda ini-

Gabriele Alleva, funzione Controllo Interno.
A destra in alto Antonio Mancini, Risorse Umane, e in basso Daniela Colman, portalettere



ziato nel 1985 come dattilografo, che lo ha visto crescere professionalmente, oggi commenta così: «Sono rimasto stupito, l'ho trovato un gesto molto personale, un riconoscimento verso un quarto della mia vita passato in azienda. La potrei considerare la ciliegina sulla torta». «Una bella iniziativa, di quelle che nutrono l'anima», sono le parole di Lucia D'Amore, Acquisti Logistica Corporate Affairs, entrata in azienda a 22 anni, ben 37 anni fa. Daniela Colman, portalettere a Rapallo, ci lascia senza parole con un'affermazione fiera: «Io sono la postina», dice, e dopo 38 anni di servizio ci riporta l'emozione e la soddisfazione del contatto con le persone, del senso di identità con il proprio lavoro al punto che «rinunciare a questa identità sarà la cosa più difficile quando andrò in pensione, è un lavoro che amo». Sulla stessa lunghezza d'onda Antonio Mancini, in servizio presso la funzione Risorse Umane e già Stella al Merito, dopo 36 anni di servizio ci dice che «quando mancano molti anni per andare in pensione non vedi l'ora. Ma più si avvicina, più pensi che ti verrà a mancare qualcosa che ormai è parte di te stesso. Infatti non ci voglio proprio pensare». Le loro parole, dunque, sono una testimonianza esemplare del senso di appartenenza delle Persone di Poste: a loro va il nostro più sentito ringraziamento per queste testimonianze e l'augurio di continuare sempre con questo spirito.

io di poste

La gente di Poste si racconta in prima persona: ecco la storia di tre artisti che uniscono il lavoro in Azienda alla passione per la pittura nel tempo libero

I piccoli gesti diventano arte

Mi chiamo Paola Bernardi e lavoro a Roma nell'ambito di Sicurezza sul Lavoro. Sin da giovanissima mi sono confrontata con la mia naturale inclinazione creativa per la pittura, che amo in tutte le sue forme. Le mie opere sono ispirate da un profumo, un sorriso, una parola pronunciata da un passante, un fotogramma che passa veloce sullo schermo della tv o da un fiore secco lasciato in un vaso: insomma, da tutto ciò che colpisce la mia anima, anche piccoli ed effimeri gesti, che traduco in sogni ricchi di sfumature, particolari rapporti cromatici, atmosfere magiche, contrasti suggestivi. Negli ultimi anni mi sono avvicinata alla pittura digitale che alterna a quella tradizionale: la ritengo una forma espressiva ancora poco nota fra i pittori, ma certamente destinata a ricoprire un ruolo sempre più di rilievo nel panorama attuale.



Paola Bernardi

PCL

Biennale, un sogno realizzato



L'arte e Poste per me si intrecciano sin da bambino. Entro in Poste nel 1992 come Disegnatore presso l'allora Ufficio Lavori. Opportunità avuta, di cui vado fiero, in quanto mi dà la possibilità di utilizzare la mia inventiva e le intuizioni grafiche, come per la pittura e l'arte a cui dedico il mio tempo libero. Le mie opere artistiche sono orientate alla neo-veduta astratta espressiva del "Rapidismo": le tecniche pittoriche richiedono l'utilizzo di albumi di uovo misto a terre policrome e a pigmenti minerali su tela (una tecnica usata da Leonardo Da Vinci); l'inchiostro nero o colorato su carta; il pallistrato di Montemurro per i graffi. La gratificazione più grande che ho raggiunto è stata la partecipazione dell'anno scorso alla 58esima edizione della Biennale di Venezia.



Vittorio Vertone

PCL

La nuova vita della materia

L'equilibrio, la fusione della mia manualità, le tecniche, il disegno, la pittura, la conoscenza di materiali sperimentati nel tempo, la sensibilità e l'interesse per il riciclo sono Gianluca Verzetti, e queste sono le strade che mi hanno portato a essere artista poliedrico. Sono impiegato al CDM piemontese di Alessandria, dove vivo. L'impiego in Poste Italiane mi ha dato l'opportunità di avere una buona base economica e di sfruttare il mio tempo libero per l'arte. Nel 2000 ho realizzato il progetto del fiore con bottiglie di plastica. Qualche anno dopo vengo selezionato per una campagna pubblicitaria per la raccolta differenziata progettata nella mia città, realizzando tre imponenti sculture con l'ausilio di resine. Le mie opere sono racconti, storie semplici da leggere che affascinano più generazioni: riuscire a riciclare materiali è per me un messaggio ecologico, importante, in particolare nei tempi in cui viviamo. Ispirandomi



alla Pop Art e al Nouveau Réalisme cerco e trovo la libertà di creare realizzando opere "non pensate", che scaturiscono direttamente dalla brezza della sensazione e dell'ispirazione.



Gianluca Verzetti

PCL

il terzo anno del giornale

Il giornale è entrato a far parte dell'Archivio Storico di Poste Italiane

Un premio e 6.000 colleghi protagonisti Postenews è il nostro libro di storia

Partecipazione e racconto della trasformazione aziendale tra gli obiettivi del 2020

Postenews entra a far parte della storia di Poste Italiane: le raccolte dei numeri del 2018 e del 2019 del nostro giornale sono state prese in consegna e catalogate nell'Archivio di Poste e sono ora disponibili per la consultazione dei dipendenti e dei cittadini che desiderino leggerle. È un fatto che dimostra come, con questo prodotto, stiamo raccontando un pezzo di storia del nostro lavoro, del servizio che svolgiamo per la comunità e anche della storia del Paese. Una storia, quella di Poste Italiane, fatta di tradizione, innovazione e senso di appartenenza. L'approdo all'Archivio Storico è anche l'occasione per guardarci indietro e tirare le somme dell'ultimo anno del nostro giornale, che ha visto Postenews intraprendere e seguire una narrazione molto definita della realtà di Poste (che ha coinvolto circa 6.000 colleghi), raccontandone il processo di trasformazione in corso attraverso le storie dei dipendenti, i loro volti e attraverso il loro impegno in ogni aspetto del nostro business. Per questo racconto Postenews ha utilizzato una serie di strumenti giornalistici, che vanno dall'approfondimento al reportage, dagli interventi dei vertici dell'Azienda alle nostre storie, dove abbiamo condiviso i momenti felici e le passioni al di fuori del perimetro del lavoro. Vi abbiamo chiesto di raccontarvi in prima persona, senza filtri, di parlarci di ciò che riempie la vostra vita e che, ne siamo certi, incide positivamente sul vostro impegno in Poste. E avete risposto in tanti, confermando quanto sia importante il nostro senso di appartenenza.



Le raccolte dei numeri di Postenews nell'Archivio di Poste Italiane

storie e segreti dei Palazzi delle Poste di tutta Italia. E a Luca Telese abbiamo chiesto di viaggiare per noi e di raccontarci alcune realtà particolari, come i borghi abbandonati dove ancora consegniamo la corrispondenza o lo storico secondo incontro con i sindaci dei Piccoli Comuni d'Italia. Proprio gli impegni presi con i primi cittadini di quei paesi che costituiscono il tessuto nazionale sono stati spesso oggetto di attenzione del nostro giornale, che ha seguito da vicino tutte le opere e gli investimenti che Poste ha fatto per loro. Abbiamo infine ingaggiato una schiera di giovani autori per i nostri reportage di frontiera, che ci hanno visto girare l'Italia e documentare come lavoriamo anche nelle situazioni più difficili e degradate della periferia.

Parole che contano

Riportando i discorsi e gli interventi dei nostri vertici abbiamo raccontato in presa diretta e con parole vive la trasformazione dell'Azienda, spiegando e sup-

portando le strategie con l'aiuto di grafica e immagini. Così come abbiamo fatto negli approfonditi articoli che si occupano delle varie Business Unit e che, letti tutti d'un fiato, permettono di avere una visione integrata del nostro Gruppo. Di Poste abbiamo parlato anche con molti personaggi famosi: Maurizio Costanzo, Mogol, Flavio Insinna, Bruno Vespa, Carlo Lucarelli e molti altri. Tutti ci hanno restituito un'immagine precisa del nostro lavoro, sempre vicino alle persone, sia nei ricordi che nel presente. A



ottobre scorso, durante il Salone della CSR, Postenews si è aggiudicato il premio speciale Areté, promosso da Nuvola-verde con Confindustria, Abi e Gruppo24Ore.

La forza del collettivo

Nel giornale che avete tra le mani potete vedere come Poste e le sue Persone hanno reagito e operato in una situazione di emergenza come quella che stiamo attraversando. Ci sono le testimonianze di chi è in prima linea e tutti gli interventi che sono stati messi in atto (e quelli che verranno) per tutelare salute e sicurezza dei dipendenti e dei clienti. In queste pagine vedete anche quanto conti per Poste la partecipazione delle sue persone, nel senso più alto del termine. Ecco perché questo 2020 è cominciato all'insegna di questo tema: le rubriche "IodiPoste" e "Il Campionato di PosteQuiz" vogliono proseguire il racconto dell'Azienda, puntando sul coinvolgimento dei protagonisti. È ciò che accade anche nel nostro giornale. Continueremo a descrivere Poste Italiane con racconti tematici, dossier e grandi temi aziendali, partendo come abbiamo detto dall'innovazione. Ma senza mai dimenticare che – al centro di ogni nostra storia o analisi – ci sono i dipendenti. Perché la vera forza di un Gruppo è il collettivo e la sua efficacia si misura soprattutto dalla voglia di esserci, dal senso di appartenenza e dal coraggio, come in questi giorni. Una caratteristica che alle Persone di Poste Italiane non è mai mancata.

(Giuseppe Caporale, Direttore Postenews)



Il racconto del Gruppo

Nell'ultimo anno abbiamo viaggiato regione per regione con lo "Speciale Noi" per conoscere volti e luoghi sul territorio, capire come lavoriamo e cosa unisce una comunità così forte (abbiamo coinvolto oltre 3.800 colleghi, fotografandone più di mille). Tramite i puntuali focus di Paolo Pagliaro abbiamo potuto analizzare, con uno sguardo esterno, aspetti complessi dal punto di vista economico e sociale: la formazione e l'impatto sul Gruppo, il welfare, i pilastri della sostenibilità e il ruolo delle donne in un'Azienda dove la parità di genere è una realtà supportata dai fatti. Con la firma di Pierangelo Sapegno, in perfetto equilibrio tra cronaca e letteratura, abbiamo aperto le porte dei nostri "tesori" artistici e immobiliari, scoprendo



il nostro torneo

Mettiti alla prova e gioca con noi: ecco il secondo appuntamento della nostra iniziativa

Campionato di PosteQuiz: conosci la nostra storia? Rispondi a tutte le domande

“Il Campionato di PosteQuiz”, secondo atto: dopo i primi dieci quesiti del numero scorso (dei quali trovi qui sotto le risposte), ecco la nuova serie di domande del gioco di Postenews sulla storia di Poste Italiane.

Come partecipare:

“Il Campionato di PosteQuiz” è la gara di Postenews che è partita il 01/03/2020 e si concluderà il 31/12/2020. La sfida è aperta a tutti i dipendenti di Poste Italiane in regolare servizio. I partecipanti dovranno rispondere ai quesiti proposti su ogni numero di Postenews, selezionando le risposte tra le varie opzioni presenti sotto le domande.

Per partecipare al campionato è necessario inviare una mail all'indirizzo redazionepostenews@posteitaliane.it, indicando:

- nome e cognome
- ufficio di appartenenza
- numero di matricola
- una propria foto in formato digitale
- indicate sul testo della mail le risposte alle 10 domande (da inviare non oltre il 15 maggio) della tappa del “Campionato di PosteQuiz” o compilate e scansionate il coupon presente in questa pagina e inviate-lo via mail in allegato, sempre all'indirizzo redazionepostenews@posteitaliane.it.

Non è consentita la partecipazione collettiva al “Campionato di PosteQuiz”: ogni invio di risposte deve essere personale. È consentito partecipare anche a campionato in corso. I vincitori di ciascuna delle 10 tappe (che avranno totalizzato il punteggio più alto, sommando il valore di ogni risposta indicato accanto alla domanda) accedono direttamente ai playoff (anche in caso di ex-aequo) insieme ai primi dieci della classifica finale, stilata al termine della gara tra coloro che non sono mai risultati vincitori di tappa. A gennaio 2021, al termine dei playoff, si terrà una finalissima tra i primi cinque in classifica che decreterà il vincitore del “Campionato di PosteQuiz”, che riceverà in premio un trofeo. E non è finita qui. I più bravi avranno la possibilità di farsi conoscere dai colleghi di tutta Italia. A partire dal prossimo numero, Postenews pubblicherà la classifica aggiornata e l'intervista al vincitore (o ai vincitori) di tappa. Un modo per dare un nome e un volto a chi conosce davvero la nostra storia e dimostra senso di appartenenza.



Il campionato di PosteQuiz

1. Chi realizzò il disegno del francobollo per la vittoria dell'Italia ai mondiali del 1982?

- A. Renato Guttuso
- B. Mario Schifano
- C. Giacomo Balla

5
punti

2. In cosa vennero trasformati i depositi postali nel 1915?

- A. Libretti al portatore e nominativi
- B. Conti correnti
- C. Buoni postali

10
punti

3. Quale oggetto evoca il moderno palazzo postale di Piazza Bologna a Roma, ideato da Mario Ridolfi nel 1932?

- A. Un ferro da stiro
- B. Un idrovolante
- C. Un boomerang

15
punti

4. Quando furono emessi i francobolli commemorativi del Regno d'Italia?

- A. 1901
- B. 1961
- C. 1911

20
punti

5. Su quale tratta intercontinentale fu istituito, nel 1932, un ufficio postale “ambulante”?

- A. Genova-New York
- B. Genova-Buenos Aires
- C. Genova-Los Angeles

25
punti

6. Quando fu reso obbligatorio l'uso dei francobolli?

- A. 1861
- B. 1860
- C. 1862

30
punti

7. Quando furono aperti i primi sportelli filatelici?

- A. 1950
- B. 1954
- C. 1960

35
punti

8. Quando entrò in funzione il servizio spedizione pacchi in Italia?

- A. 1 ottobre 1881
- B. 1 dicembre 1881
- C. 1 gennaio 1882

40
punti

9. In quali città, nel 1911, fu installato un servizio di posta pneumatica?

- A. Roma, Milano, Firenze
- B. Roma, Milano, Palermo
- C. Roma, Milano, Napoli

45
punti

10. Quali città furono collegate dal primo volo per posta aerea?

- A. Milano e Roma nel 1913
- B. Bologna e Venezia nel 1911
- C. Napoli e Bologna nel 1910

50
punti



Controlla le risposte del numero scorso

DOMANDA n. 1 Risposta corretta: **A**
(Corrado – Raffaella Carrà – Gianni Morandi)

DOMANDA n. 2 Risposta corretta: **B**
(1876)

DOMANDA n. 3 Risposta corretta: **C**
(Bella scoperta)

DOMANDA n. 4 Risposta corretta: **A**
(Italia – Spagna – Portogallo – Stati Uniti)

DOMANDA n. 5 Risposta corretta: **B**
(9)

DOMANDA n. 6 Risposta corretta: **A**
(500 – 8.000)

DOMANDA n. 7 Risposta corretta: **B**
(Roma)

DOMANDA n. 8 Risposta corretta: **A**
(84)

DOMANDA n. 9 Risposta corretta: **A**
(Roma, Milano e Trieste)

DOMANDA n. 10 Risposta corretta: **B**
(10.230)

incontri e confronti

Il regista Marco Tullio Giordana: «Ho il culto della memoria»

«Custodisco migliaia di lettere piene di segreti»

«Ho ancora tutte quelle che mio nonno, direttore de “L’Ora” di Palermo, scriveva agli intellettuali dei primi del Novecento. E nelle mie personali si scoprono rapporti di amicizia e collaborazione con artisti e produttori»



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

Il grande salotto è il centro della casa romana di Marco Tullio Giordana, siamo uno davanti all’altro seduti su due divani che si fronteggiano, sullo sfondo i manifesti di film con i volti di Robert Mitchum e Jean Gabin. Il regista del cinema civile italiano, quello di “Romanzo di una strage”, “I cento passi” e “La meglio gioventù”, è alto, robusto, ma con un viso e un’espressione da eterno ragazzo, nonostante i capelli sbiancati, uno che non riesce a nascondere le passioni. Come quella di grande lettore precoce, sin da adolescente, «nel periodo in cui si scrivono di più lettere appassionate d’amore infelice», dice ironizzando, definendosi «un divoratore di libri di corrispondenze, di romanzi epistolari», e cita “Le ultime lettere di Jacopo Ortis” di Foscolo, “Le relazioni pericolose” di Choderlos de Laclos, già licenziose per l’allora età acerba, lette di nascosto da ragazzino. «Ricordo le lettere del filosofo Søren Kierkegaard a Regina Olson, è come se lo scrittore in ogni lettera scrivesse un piccolo romanzo, rivelano in profondità e senza filtri quello che uno pensa».

Un antenato celebre

Una corrispondenza cinematografica l’ha avuta con Riccardo Tozzi, il produttore di “Romanzo di una strage”: «Stavo girando, lui vedeva il materiale, mi scriveva per dirmi cosa secondo lui funzionava e cosa no, sono state utili, mi ha fatto piacere rileggerle di recente, perché non sempre i rapporti con un produttore sono idilliaci», racconta, «invece in quel caso erano di grande collaborazione e amicizia». Si è scritto anche con alcuni cineasti: «Ho trovato ieri – ammette – una lettera di Ermanno Olmi, che mi scrisse i complimenti dopo aver visto un mio film, quelle lettere le conservo, le tengo in un cassetto». Nella sua famiglia comunque hanno sempre tenuto vivo il culto della memoria, «sono sempre state conservate tutte le copiose corrispondenze, in particolare quelle di mio nonno Tullio, che si chiamava Tullio Giordana come me, con tutti gli intellettuali dell’epoca». Tullio fu celebre giornalista dei primi del ’900, direttore de “L’Ora” di Palermo e de “La



Il regista Marco Tullio Giordana ha vinto in carriera quattro David di Donatello. Tra le sue opere anche “I cento passi”, “Romanzo di una strage” e “Nome di donna”

tribuna”, organo del Partito Liberale di cui fu uno dei fondatori. «Ho letto tutte quelle lettere di D’Annunzio, Oreste Lombardo, Olindo Malagodi, è la lettera che contiene il tempo e la Storia», spiega serio, «una cosa con cui mi sono confrontato molto presto nella mia vita con curiosità».

Parole preziose

Ma il pezzo forte è una missiva di Pavolini, il fondatore delle Brigate nere, figura centrale del Fascismo, arrivata clandestinamente a casa sua. «Dopo l’8 settembre 1943 mio padre, che era un ufficiale di cavalleria del “Reggimento dei Lancieri di Montebello”, si unì all’esercito del sud, allo Special Operations Executive inglese, e fu paracadutato in alta Italia» racconta di quello che sembra il personaggio di un romanzo epico, il quale intrepido il 25 aprile entrò nella Prefettura di Milano



“La meglio gioventù” del 2003, premiato a Cannes nella sezione “Un certain regard”



Sopra, Marco Tullio Giordana sul set de “La meglio gioventù”
Sotto, con il cast del film, un capolavoro del cinema italiano



e sequestrò tutte le lettere giacenti negli uffici, tra le quali quelle di Mussolini. «Non volevano che le denunce anonime finissero in mano ai comunisti per evitare rappresaglie». Ma alcune privatissime le conservò personalmente nell’intento di salvarne il segreto epistolare, «in particolare una, l’ultima che Alessandro Pavolini scrisse a Doris Duranti, la diva del cinema sua amante, una lettera d’amore e di disperazione. Rimase nascosta nella nostra casa per tanti anni, e poi seppi da mia madre che fu distrutta». Quella secondo lui aveva un po’ a che fare con la letteratura, come “La lettera scarlatta” di Hawthorne: «Normalmente la lettera è una parola detta e arrivata, ma spesso è anche una parola dispersa, come un messaggio in una bottiglia», e cita ancora quelle di Oscar Wilde, il quale diceva delle sue intimissime: «Tra me e la vita c’è sempre una nebbia di parole».

POSSIAMO ESSERE VICINI SENZA USCIRE DI CASA.

RESTATE A CASA, DAL SITO POSTE.IT
E DALLE NOSTRE APP POTETE FARE MOLTO,
SENZA ANDARE IN UFFICIO POSTALE:

- pagare bollettini e bollettini PA, Moduli F24, MAV, RAV e bollo auto;
- ricaricare la Carta Postepay e le SIM di tutti gli operatori;
- effettuare bonifici e postagiرو con un Conto BancoPosta o una Carta Postepay Evolution;
- fare acquisti online con le Carte Prepagate Postepay e le Carte di Debito e Credito BancoPosta abilitate.

VENITE IN UFFICIO POSTALE SOLO SE
STRETTAMENTE NECESSARIO.

RESTARE A CASA, OGGI, SIGNIFICA MOLTO
DI PIÙ CHE NON USCIRE.



Posteitaliane

#iorestoacasa

Per l'utilizzo delle App BancoPosta e Postepay occorre seguire una procedura di autenticazione e di associazione, rispettivamente del conto corrente/carta di debito e della carta prepagata Postepay del titolare. Le condizioni di accesso ad Internet per l'utilizzo delle App Ufficio Postale, BancoPosta e Postepay sono regolate dal gestore telefonico del cliente. La presente non costituisce messaggio pubblicitario.