

# Green, trasparente e per tutti: ecco l'offerta Poste Energia



# Poste news

il giornale del Gruppo Poste Italiane

49  
2023



## Gli sportelli del futuro

Doppia leadership: mercato e impegno sociale. Con il Progetto Polis il Gruppo rafforza il rapporto con il Paese, rivoluzionando 7.000 Uffici Postali



**L'INSERTO** Ecco come il territorio affronta i problemi e trova soluzioni

**Nord Ovest**  
Così abbiamo evitato  
gli attacchi agli ATM



**Napoli**, consegne  
garantite con  
il gioco di squadra

L'INIZIATIVA

**PosteXTe: tutte le convenzioni  
per i dipendenti a portata di mano**

Tutte le offerte a disposizione  
e le modalità per accedere agli sconti



In regalo  
con  
Postenews



## storia di copertina

L'analisi dell'Amministratore Delegato dopo la presentazione del progetto legato al PNRR

# «Poste colmerà il digital divide Con Polis la PA arriverà a tutti»

Le parole di Del Fante dopo il successo dell'evento di Roma che ha visto la partecipazione delle più alte cariche istituzionali e di 5.000 sindaci: «Se lo Stato deve raggiungere ogni angolo del Paese, solo la capillarità della nostra rete può aiutarlo»

«Il mondo si sta digitalizzando, c'è una rivoluzione in atto, ma è anche vero che non è per tutti: il digital divide è purtroppo una realtà ancora estesa. Ebbene, per ridurre questo gap si può ricorrere anche a servizi proposti da entità private, che possono avere successo oppure no. Ma se lo Stato deve raggiungere tutti, ed è lo scopo di Polis, l'ottica cambia radicalmente perché come Stato non ti puoi permettere di lasciare indietro nessuno. Quindi devi avere un soggetto che ti consenta di raggiungere fisicamente tutti. E questo soggetto non può che essere Poste Italiane, perché richiede una interazione fisica che altri non sono in grado di offrire». Così l'Amministratore Delegato di Poste Italiane Matteo Del Fante, in un'intervista al Messaggero, all'indomani della presentazione del Progetto Polis lo scorso 30 gennaio, che porterà i servizi della pubblica amministrazione negli uffici postali di 7mila comuni con meno di 15mila abitanti. «Noi - spiega Del Fante - abbiamo 6.000 persone che lavorano nei nostri call center, è fatale che si passi da noi se si vuole davvero modernizzare il Paese». «Abbiamo fatto toccare con mano agli oltre 5.000 sindaci presenti e ai rappresentanti delle nostre istituzioni come funzionerà concretamente Polis - aggiunge l'Ad, tornando sull'evento di presentazione di Polis - E i riscontri sono stati di grande approvazione. Credo proprio che riusciremo a cambiare molte cose».

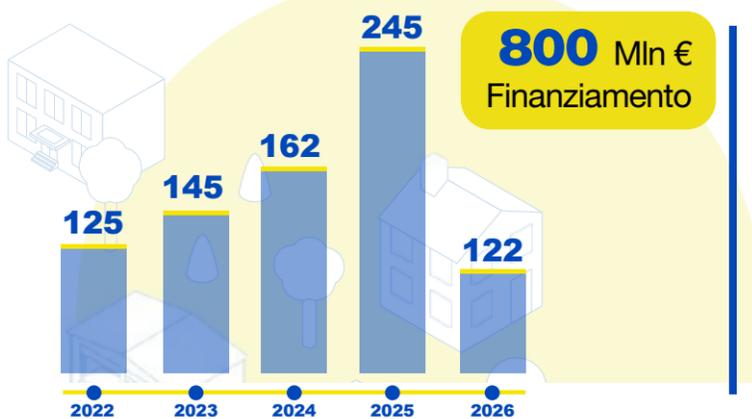
«La nostra funzione pubblica non contrasta con gli obiettivi di natura economica»

### Sinergia pubblico-privato

Nel suo intervento alla presentazione del progetto, Del Fante ha insistito sul funzionamento della sinergia tra pubblico e privato: «Funzionerà - conferma l'Ad - perché Poste



Matteo Del Fante,  
Amministratore Delegato  
di Poste Italiane



Il Progetto "Polis - Case dei servizi di cittadinanza digitale" è stato approvato, e poi finanziato con 800 milioni di euro, nell'ambito del Decreto Legge n.59 del 6 maggio 2021 che istituisce il "Piano nazionale complementare al PNRR".

è a controllo pubblico ma anche privato, visto che è quotata in Borsa e ha nel capitale non pochi soci privati. Tanto è vero che, pur assolvendo a una importante funzione pubblica, riesce a raggiungere obiettivi di conto economico soddisfacenti. Questa è la nostra cifra, che ci consente di dimostrare che i due obiettivi non sono in contraddizione - prosegue - si può fare bene il servizio pubblico che ci assegna lo Stato e dare a un tempo soddisfazione ai soci privati».

### Platform company

Mettere a disposizione i canali fisico-digitali per fornire il numero più elevato di servizi della pubblica amministrazione comporta anche una responsabilità. «Poste ha costruito la sua storia su tre principali prodotti - ricorda Del Fante - il risparmio postale, che

oggi cuba 340 miliardi di euro di risparmi di 27 milioni di italiani; quindi la consegna della corrispondenza; infine, i pagamenti. Purtroppo il secondo e il terzo prodotto, specialmente il secondo, stanno vivendo un percorso di riduzione dei volumi un po' in tutto il mondo per l'avanzare della tecnologia. Dunque, se non fossimo stati lungimiranti puntando sul nuovo, oggi avremmo seri problemi di mantenimento dell'occupazione. Invece, accompagnando le nuove attività con massicci corsi di formazione, siamo riusciti a centrare il duplice obiettivo di offrire sempre nuovi servizi e di mantenere l'occupazione a livelli massimi. Basti dire che dal 2017 Poste ha assunto 26.000 persone dal mercato e oggi il 13 per cento dei nostri dipendenti ha meno di trent'anni». Del Fante esclude che il Progetto Polis possa presen-

tare delle criticità nella sua attuazione: «La tabella di marcia sull'utilizzo dei fondi del Pnrr è molto precisa. Le risorse servono per mettere a disposizione un servizio che deve essere erogato. E al nostro interno siamo già pronti. Non sfugga che durante la pandemia abbiamo costruito una piattaforma vaccinale che è stata utilizzata da nove regioni e che ha interessato un terzo degli italiani. Poi contiamo sul supporto, che darei per scontato, delle amministrazioni sul territorio. Perché i primi beneficiari di questi nuovi servizi sono ovviamente i cittadini e coloro che li rappresentano, vale a dire i 7.000 sindaci di altrettanti comuni italiani».

### Business e sociale

Per quanto riguarda la conciliazione tra gli obiettivi di mercato e la funzione sociale di Poste Italiane, l'Ad Del Fante risponde: «In passato, seppure in un percorso di diversificazione dei prodotti che l'azienda offriva ai propri clienti, Poste aveva progressivamente ridotto la sua presenza sul territorio chiudendo uffici postali e Postamat. La nostra scommessa di dire "non chiudo più", anzi "torno sul territorio con nuove presenze", soprattutto di Postamat, alla fine ha pagato. Quindi, col senno di poi possiamo dire che la sfida la stiamo vincendo anche se la partita non è finita». E in cinque anni, il margine prodotto dall'azienda è più che raddoppiato. Per il 2023, aggiunge Del Fante, «dei quattro segmenti operativi, solo la corrispondenza e la consegna dei pacchi potrebbero avere un rallentamento, sebbene io resti moderatamente ottimista. Per quanto riguarda i servizi assicurativi e la divisione dei finanziari i ritorni sono in crescita significativa. A proposito di portafoglio mi fa piacere ricordare - aggiunge l'Ad - che il Gruppo Poste è il primo detentore di titoli di Stato italiani. Ma è Postepay che oggi dà i segnali più dinamici».



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it) una selezione degli interventi dell'AD

**Poste news**  
il giornale del Gruppo Poste Italiane

Postenews è il mensile del Gruppo Poste Italiane: notizie, reportage, interviste e focus su tutti i temi che coinvolgono le persone e il business di Poste Italiane, dalla sostenibilità alla logistica, passando per l'innovazione, i pagamenti digitali, la previdenza, il risparmio e la costante attenzione per il territorio. La redazione di Postenews cura i contenuti del quotidiano online [www.tgposte.poste.it](http://www.tgposte.poste.it)

**DIRETTORE EDITORIALE**  
GIUSEPPE LASCO

**DIRETTORE COMUNICAZIONE**  
PAOLO IAMMATTEO

**DIRETTORE RESPONSABILE**  
GIUSEPPE CAPORALE

**REDAZIONE**  
ENRICO CELANI  
RICCARDO PAOLO BABBI  
MARIANGELA BRUNO

MANUELA DEMARCO  
ANGELO LOMBARDI  
BARBARA PERVERSI  
ERNESTO TACCONE  
FRANCESCA TURCO

**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  
MARCELLO LARDO  
ISABELLA LIBERATORI  
PAOLO PAGLIARO  
PIERANGELO SAPEGNO

LUCA TELESE

**POSTE NEWS**  
REGISTRAZIONE  
TRIBUNALE DI ROMA  
N.63/2018  
DEL 22 MARZO 2018  
**REFERENTE**  
**PER LA STAMPA**  
POSTEL S.P.A.  
VIA CAMPOBELLO 43  
00071 POMEZIA (RM)



**Crescere sostenibili.**  
Per un 2030 carbon neutral

CHIUSO IN REDAZIONE IL 6 FEBBRAIO 2023

analisi, scenari, approfondimenti  
vai su [www.tgposte.poste.it](http://www.tgposte.poste.it)

La sopravvivenza dei piccoli comuni garantisce l'identità del Paese

# Trasformare gli uffici postali in presidi contro lo spopolamento: un atto di coesione per l'Italia

Poste mette a disposizione la rete digitale e quella logistica, le tecnologie, il personale e gli spazi per un progetto destinato a ridurre il divario sociale ed economico tra i grandi centri e i borghi

di **PAOLO PAGLIARO**



Quarant'anni fa in Italia vivevano 15 milioni di bambini e adolescenti. Adesso sono 10 milioni. I pensionati, che erano un quarto della popolazione, adesso sono un terzo. In questa forbice che tende

ad allargarsi c'è l'emergenza demografica, minaccia più insidiosa di qualsiasi crisi economica perché ne promette una strutturale e irrimediabile, quando i pochi non basteranno più a garantire le pensioni e le cure dei molti. In Italia il crollo della natalità è tra le cause di quell'altro enorme spreco che è lo spopolamento, un fenomeno che riguarda soprattutto le aree interne e quelle montane o collinari. A Milano ci sono 2mila abitanti per chilometro quadrato, in provincia di Nuoro ce ne sono 35. Tra le due Italie è la seconda, quella dello spopolamento, che sta avendo il sopravvento. Dice l'Istat che perderemo cinque milioni di residenti entro il 2050 e ne perderemo 11 entro il 2070. Il fenomeno dello spopolamento si guadagna spazi esigui sui giornali, che si occupano molto di populismo e poco di popolazione. Tra il 1981 e il 2019 ben 3.805 comuni hanno visto diminuire mediamente del 22% il numero dei residenti. Molti di questi comuni negli ultimi cinquant'anni hanno perso più della metà dei residenti e adesso la loro sopravvivenza coincide con quella dell'identità paesaggistica, storica e culturale del nostro Paese.

## Convincere i giovani

Particolarmente critica è la situazione dei comuni montani, che sono circa un terzo degli 8.000 comuni italiani. Tra il censimento del 1951 e la fine del 2019, la loro popolazione è passata dal 17,5 al 12,1% di quella nazionale. Si sono persi circa 900.000 residenti. La desertificazione demografica colpisce soprattutto le località appenniniche del Centro-Sud. Sono stati spazzati via interi comuni delle province di Isernia, Potenza, L'Aquila. Presidio idrogeologico e della biodiversità, custode della qualità dell'aria e della qualità delle acque – dunque della qualità della vita – la montagna in Italia conosce fortune alterne. In genere da quei luoghi si emigra; lo storico Fernand Braudel concepiva la montagna come «una fabbrica di uomini al servizio altrui». Ma è un destino a cui ci si può sottrarre. Servono politiche pubbliche adeguate, risorse investite in infrastrutture e reti informatiche, servizi come



sanità, istruzione e trasporti, incentivi ai distretti industriali specializzati e alle produzioni agricole di qualità. Sono numerose le iniziative per riportare vita e persone nei borghi e per convincere i giovani a non andarsene.

## Strategie di sopravvivenza

Ci sono piccoli comuni che per contrastare lo spopolamento mettono in vendita le case disabitate a un prezzo simbolico, altri che concedono un contributo mensile a chi prende la residenza e apre un'attività, altri ancora che offrono dispositivi tecnologici e connettività. A Roma – presenti il Capo dello Stato, il Presidente del Consiglio e 5mila sindaci – è stato illustrato il progetto più ambizioso di contrasto allo spopolamento. Si chiama Polis e trasformerà in sportelli della pubblica amministrazione gli uffici postali nei comuni sotto i 15 mila abitanti, dove vivono 16 milioni di italiani. Significa che alla posta si potranno chiedere carta d'identità e passaporto, certificati anagrafici e giudiziari, visure catastali e Isee, patente nautica e codice

fiscale. Non sarà più necessario mettersi in macchina e macinare chilometri per raggiungere il tribunale, l'Inps, la caserma dei carabinieri o la questura.

## Sportello unico

Il progetto Polis di Poste Italiane vuole in questo modo favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del digital divide nei piccoli centri e nelle aree urbane dei comuni con meno di 15mila abitanti, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi che l'Unione Europea e l'Italia si sono date con il piano Next Generation EU. Grazie alla rete che li collega e alla tecnologia che li caratterizza, settemila uffici postali diventeranno uno sportello unico dove i cittadini potranno richiedere numerosi servizi della pubblica amministrazione. Inoltre, Polis è il primo progetto presentato da un'azienda italiana ad aver ottenuto l'autorizzazione dalla Commissione europea, in particolare per l'esame sulla quota del finanziamento, per 550 milioni, che ricade nella normativa sugli aiuti di Stato. Polis è un progetto da 1,12 miliardi di euro, finanziato con 800 milioni attraverso il piano complementare del Pnrr e per il resto da Poste. Per le realtà locali si tratta di un beneficio enorme. E, con il progetto Polis, Poste si candida a guidare la transizione digitale del Paese, potendo contare sul sostegno delle istituzioni a cominciare da quella più autorevole rappresentata dal Presidente della Repubblica.



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it) gli articoli di Paolo Pagliaro

**Bruno Vespa:**  
«Così Poste pensa alla parte migliore del Paese»



Torrita Tiberina, comune di mille abitanti alle porte di Roma, è uno dei 7.000 centri interessati dal Progetto Polis di Poste Italiane. A quel comune è legato il nome di Aldo Moro, il presidente della Democrazia Cristiana vittima delle Brigate Rosse, sepolto nel cimitero del comune laziale. Bruno Vespa, invitato sul palco del Centro Congressi La Nuvoletta di Roma per la presentazione del Progetto Polis di Poste, ha raccontato: «A pochi giorni dall'assassinio di Aldo Moro andai a Torrita per un servizio, trovai l'Italia pulita e laboriosa, definita ingiustamente minore, qui rappresentata da migliaia di sindaci che sono la ricchezza del Paese, incontrai giovani che si alzavano all'alba per andare a scuola, lavoratori che andavano a Roma tutte le mattine ma che non vedevano l'ora di tornare nel loro rifugio». Vespa ha poi raccontato altri aneddoti legati alla sua lunga carriera di giornalista, dal terremoto in Friuli che distrusse i paesi della provincia all'Italia più generosa, la stessa che accoglie gli immigrati infreddoliti. «Il Presidente della Repubblica che in otto anni ha girato l'Italia – ha proseguito Vespa rivolgendosi al Capo dello Stato – può testimoniare il meglio dell'Italia. Purtroppo, tanti piccoli centri rimangono senza giovani» ha aggiunto il giornalista ricordando che ogni anno 50mila persone emigrano dal nostro Paese con una perdita di capitale umano pari a 14 miliardi.



Inquadra il QR code per vedere su [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it) l'intervento di Bruno Vespa

## IL NOSTRO SITO

Un altro mese da record, oltre due milioni di pagine viste E su Polis uno speciale esclusivo

Gennaio è stato un mese da record per [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it), il sito curato dalla redazione di Postenews. Le visite uniche sono state oltre 800mila con due milioni e mezzo di pagine viste: grande successo hanno avuto gli articoli dedicati proprio al progetto Polis, così come gli approfondimenti sui servizi di Poste Italiane, sui suoi prodotti finanziari e i contenuti multimediali che guidano i cittadini nella vasta galassia di proposte postali. Da fine gennaio è inoltre online uno speciale dedicato al progetto Polis aggiornato in tempo reale.



Inquadra il QR code per leggere lo speciale Polis sul sito





## i partecipanti **istituzionali**

Ecco tutte le autorità e i manager presenti all'evento di presentazione del progetto Polis

# Trecento personalità unite sotto il segno di Poste

Con le più alte cariche dello Stato, presenti anche dieci ministri del governo Meloni, il Segretario di Stato Vaticano Parolin, i vertici delle forze dell'ordine, i rappresentanti delle amministrazioni locali e quelli delle sigle sindacali del nostro sistema di relazioni industriali

In totale, all'evento di presentazione del progetto Polis, si è registrata la presenza di oltre 300 personalità di interesse. A partire, ovviamente, da Presidente della Repubblica, dal Segretario di Stato Vaticano accompagnato dal delegato del vicario di Roma, il Presidente del Senato; 16 Membri del Governo tra cui il Presidente del Consiglio, 10 Ministri, 4 Sottosegretari e un Vice Ministro; oltre 30 parlamentari tra cui diversi componenti

degli uffici di presidenza di Camera e Senato. Altre 250 personalità di maggiore importanza provengono dal mondo politico amministrativo istituzionale, tra cui i rappresentanti di tutte le Forze dell'ordine, il Capo della Polizia, il Comandante Generale della Guardia di Finanza, il delegato dal Comandante Generale dell'Arma dei Carabinieri e i rappresentanti della Polizia postale. Inoltre, sono intervenute le figure apicali delle Am-

ministrazioni centrali dello Stato, i Capi di Gabinetto dei Ministri, il Ragioniere Generale dello Stato, i Direttori Generali e i Capi Dipartimento delle Principali articolazioni amministrative che si interfacciano con Poste sul progetto Polis, il Segretario Generale della Cisl, i rappresentanti delle sigle sindacali nazionali e tutte le sigle sindacali rientranti nel sistema di relazioni industriali di Poste italiane, i rappresentanti della Corte dei

Conti, Agcom e delle altre autorità indipendenti, il Presidente e i rappresentanti di Anci, il Presidente e rappresentanti di Unceam, i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, i rappresentanti delle principali fondazioni bancarie nazionali, gli Amministratori delegati e Presidenti e manager in rappresentanza delle principali aziende del Paese, i rappresentanti del cda, del collegio sindacale e del management di Poste.



Matteo Piantedosi



Carlo Nordio



Guido Crosetto

**Sergio Mattarella - Presidente della Repubblica**

**Pietro Parolin - Segretario di Stato Vaticano**

**Ignazio La Russa - Presidente del Senato**

**Giorgia Meloni - Presidente del Consiglio dei Ministri**

### GOVERNO

**Matteo Piantedosi** - Ministro dell'Interno

**Carlo Nordio** - Ministro della Giustizia

**Guido Crosetto** - Ministro della Difesa

**Giancarlo Giorgetti** - Ministro dell'Economia e delle Finanze

**Adolfo Urso** - Ministro delle Imprese e del Made in Italy

**Paolo Zangrillo** - Ministro per la Pubblica Amministrazione

**Raffaele Fitto** - Ministro per gli Affari Europei, il Sud, le Politiche di Coesione e il PNRR

**Eugenia Roccella** - Ministro per la Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità

**Andrea Abodi** - Ministro per lo Sport e i Giovani

**Daniela Santanché** - Ministro del Turismo

**Edmondo Cirielli** - Vice Ministro degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

**Wanda Ferro** - Sottosegretario di Stato Ministero dell'Interno

**Lucia Albano** - Sottosegretario Ministero dell'Economia e delle Finanze

**Fausta Bergamotto** - Sottosegretario di Stato Ministero delle Imprese e del Made in Italy

**Claudio Durigon** - Sottosegretario di Stato Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

### UFFICI DI PRESIDENZA SENATO E CAMERA

**Maurizio Gasparri** - Vicepresidente del Senato

**Antonio De Poli** - Questore Senato

**Gianpietro Maffoni** - Segretario Senato

**Pietro Lorefice** - Segretario Senato

**Paolo Trancassini** - Questore Camera

### PARLAMENTARI

**Bruno Astorre** - Membro VIII Commissione Ambiente Senato

**Giorgio Bergesio** - Vicepresidente IX Commissione Industria Senato

**Francesco Boccia** - Membro VI Commissione Finanze Senato

**Maria Elena Boschi** - Membro V Commissione Bilancio Camera

**Andrea Casu** - Membro IX Commissione Trasporti Camera

**Gerolamo Cangiano** - Membro IX Commissione Trasporti Camera

**Andrea Caroppo** - Membro IX Commissione Trasporti Camera

**Alessandro Cattaneo** - Presidente Gruppo Forza Italia Camera

**Luciano D'Alfonso** - Membro VI Commissione Finanze Camera



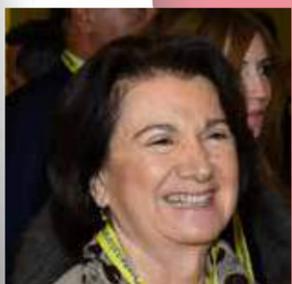
Giorgia Meloni all'arrivo alla Nuvoletta



Ignazio La Russa



Raffaele Fitto



Eugenia Roccella



Maurizio Gasparri



Daniela Santanché



Andrea Abodi



Edmondo Cirielli



Wanda Ferro

# POLIS

**Mauro D'Attis** - Membro V Commissione Bilancio Camera  
**Dario Damiani** - Membro V Commissione Bilancio Senato  
**Luca De Carlo** - Presidente IX Commissione Industria Senato  
**Michele Fina** - Membro VIII Commissione Ambiente Senato  
**Massimo Garavaglia** - Presidente VI Commissione Finanze Senato  
**Emanuele Loperfido** - Membro III Commissione Affari Esteri e IV Commissione Difesa  
**Alberto Losacco** - Membro VI Commissione Finanze Senato  
**Alessandro Palombi** - Membro II Commissione Giustizia Camera e sindaco di Palombara Sabina (RM)  
**Luca Pastorino** - Membro IX Commissione Trasporti Camera e sindaco di Bogliasco (GE)  
**Roberto Pella** - Membro V Commissione Bilancio Camera e sindaco di Valdengo (BI)  
**Erik Umberto Pretto** - Membro IX Commissione Trasporti Camera  
**Francesco Mura** - Membro I Commissione Affari Costituzionali e III Commissione Affari Esteri  
**Raffaele Nevi** - Membro XIII Commissione Agricoltura Camera  
**Andrea Volpi** - Membro XI Commissione Lavoro Camera e sindaco di Lanuvio (RM)

## REFERENTI POLIS

**Francesco Soro** - Direttore Generale per i servizi di comunicazione elettronica, di radiodiffusione e postali Ministero delle Imprese e del Made in Italy  
**Maria De Angelis** - Capo ufficio di staff dell'Ufficio IV Polizia amministrativa e di sicurezza nell'ambito dell'Ufficio per l'Amministrazione Generale del Dipartimento della Pubblica Sicurezza Ministero dell'Interno  
**Claudio Scaraglia** - Capo Dipartimento Affari Interni e Territoriali Ministero dell'Interno  
**Stefano Imperatori** - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato  
**Giulio Davide Martina** - Capo Ufficio Indirizzo e coordinamento Amministrativo Corpo delle Capitanerie di Porto Guardia Costiera  
**Paolo Lavorenti** - Capo 5° reparto Amministrazione e logistica Corpo delle Capitanerie di Porto Guardia Costiera

## GOVERNO - UFFICI DI DIRETTA COLLABORAZIONE

**Federico Eichberg** - Capo di Gabinetto Ministero delle Imprese e del Made in Italy  
**Antonio Colangelo** - Capo segreteria del Sottosegretario di Stato Lucia Albano Ministero dell'Economia e delle Finanze  
**Iva Garibaldi** - Portavoce del Ministro dell'Economia e delle Finanze  
**Salvatore Luongo** - Capo Ufficio Legislativo Ministero della Difesa  
**Aldo Marchese** - Capo Segreteria Ministero dell'Università e della Ricerca  
**Sergio Marchi** - Responsabile Segreteria tecnica Ministro dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste  
**Teresa Marotta** - Segretaria particolare Ministero per la Pubblica Amministrazione  
**Giuseppe Mazzotta** - Segretario Particolare del Sottosegretario di Stato Wanda Ferro Ministero dell'Interno  
**Pamela Morassi** - Capo Segreteria del Ministro dell'Economia e delle Finanze Ministero dell'Economia e delle Finanze  
**Valentina Noce** - Segreteria Particolare Ministro della Giustizia  
**Maurizio Politi** - Capo Segreteria Sottosegretario Claudio Durigon Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
**Giuseppina Rubineti** - Capo segreteria Ministro della Giustizia  
**Silvia Strada** - Capo Ufficio Stampa Ministero del Turismo  
**Antonio Tarasco** - Capo Ufficio Legislativo Ministero della Cultura  
**Cristiana Vivenzio** - Segreteria Particolare Ministero per le Politiche della Famiglia

## ISTITUZIONI LOCALI

**Daniele Leodori** - Vice Presidente Regione Lazio  
**Antonio Decaro** - Presidente Anci e Sindaco di Bari  
**Marco Bussone** - Presidente Uncem  
**Cristina Avenali** - Responsabile Ufficio di scopo Piccoli Comuni e Contratti di fiume Regione Lazio  
**Achille Bellucci** - Presidente Uncem Lazio  
**Enzo Bianco** - Presidente Consiglio Nazionale Anci  
**Daniele Formiconi** - Responsabile piccoli Comuni e associazionismo ANCI  
**Antonella Galdi** - Vice Segretario Generale e referente Anci per progetto Polis Anci  
**Franco Minucci** - Amministratore unico Anci Digitale  
**Veronica Nicotra** - Segretario Generale Anci

## AUTORITÀ RELIGIOSE

**Dario Gervasi** - Vescovo settore SUD Diocesi di Roma Delegato di S. Em. Card. Angelo De Donatis



Il Presidente Sergio Mattarella con Matteo Del Fante e Giuseppe Lasco



Il Segretario di Stato Vaticano Pietro Parolin tra Matteo Del Fante e Sergio Mattarella



Giuseppe Zafarana



Francesco Greco



Bruno Buratti



Lamberto Giannini e Mario Cinque



Gavino Putzu



Marco Minicucci



Antonio De Vita con Giancarlo Giorgetti e Giuseppe Lasco



Laura Lega



# i partecipanti istituzionali



Maria Elena Boschi



Federico Eichberg



Antonio De Poli

## FORZE DELL'ORDINE, PREFETTURA E POLIZIA POSTALE

**Lamberto Giannini** - Capo della Polizia Direttore Generale della Pubblica Sicurezza  
Polizia di Stato

**Giuseppe Zafarana** - Comandante Generale Guardia di Finanza

**Mario Cinque** - Capo di Stato Maggiore Arma dei Carabinieri

**Francesco Greco** - Capo di Stato Maggiore Guardia di Finanza

**Bruno Buratti** - Comandante Interregionale dell'Italia centrale Guardia di Finanza

**Gavino Putzu** - Comandante provinciale Roma Guardia di Finanza

**Marco Minicucci** - Sottocapo di Stato Maggiore Arma dei Carabinieri

**Antonio De Vita** - Comandante Legione Lazio Arma dei Carabinieri

**Lorenzo Falferi** - Comandante provinciale Carabinieri di Roma

**Ivano Gabrielli** - Direttore Polizia Postale e delle Comunicazioni

**Daniela Stradiotto** - Direttore Centrale per la Polizia stradale, ferroviaria,  
delle comunicazioni e per i Reparti Speciali

**Donato Giotta** - Comandante di stazione di Campagnano di Roma Arma  
dei Carabinieri

## AUTHORITY

**Massimiliano Capitanio** - Commissario Agcom

**Nicola Sansalone** - Vice Segretario Generale Agcom

**Ivana Nasti** - Direttore Direzione Servizi Postali Agcom

**Anrico Pacifico** - Agcom

**Alberta Corona** - Agcom

**Marco Iannelli** - Funzionario Agcom

## ALTRE AUTORITÀ E OSPITI ISTITUZIONALI

**Gabriella Palmieri Sandulli** - Avvocato Generale dello Stato Avvocatura della Stato  
**Biagio Mazzotta** - Ragioniere Generale dello Stato Ministero dell'Economia  
e delle Finanze

**Gianni Letta** - Già Sottosegretario Presidenza del Consiglio

**Bruno Vespa** - Giornalista

**Mario Antonelli** - Presidente Federazione Italiana Tabaccai

**Luigi Baldini** - Presidente ENPAPI

**Stefano Balsamo** - JP Morgan

**Stefano Bartoli** - Segretario Generale Federazione Italiana Tabaccai

**Franco Bassanini** - Presidente Astrid

**Gian Carlo Brugnoli** - Delegato Capo di Gabinetto Ministro Cultura

**Renato Brunetta** - Presidente Fondazione Venezia Capitale Mondiale  
della Sostenibilità

**Silvia Candiani** - Amministratore Delegato Microsoft Italia  
e Presidente Alumni Bocconi

**Cristiano Cannarsa** - Amministratore Delegato Consip

**Giacomo Carelli** - Amministratore delegato FCA

**Luciano Carta** - Presidente Leonardo

**Clementina Ciotti** - Ministero delle Imprese e del Made in Italy

**Francesco Cognetti** - Direttore Clinico e Sanitario Poste Centro Medico

**Giovanni Comite** - Capo di Gabinetto Consigliere Corte dei Conti

**Angela Maria Cossellu** - Amministratore Delegato EUR spa

**Vito Cozzoli** - Presidente e Amministratore Delegato Sport e Salute SPA

**Gianluca De Benedictis** - Comandante Corsi Economico Finanziari

Scuola di Polizia Economico-Finanziaria GDF Ostia Delegato

del Comandante Gen. D. Francesco Mattana

**Riccardo Dell'Anna** - Presidente Casa Editrice RDE

**Piergiorgio Della Ventura** - Magistrato Corte Conti

**Alessandro Delli Noci** - Assessore allo Sviluppo economico Regione Puglia  
Delegato dal Presidente

**Carlo De Simone** - Responsabile Indirect Channels Delegato Simest

**Teresa De Vito** - Direttore Centrali per i Servizi Demografici presso il Dipartimento  
per gli affari interni e territoriali Ministero dell'Interno

**Paolo Di Benedetto** - Presidente Fondo Nazionale di Garanzia

**Cristina Equizzi** - Responsabile Unità Finanza Pubblica SOSE Delegata AD Sernia

**Daniela Favrin** - Consigliere CDA Poste Italiane

**Raffaele Ferrara** - Amministratore delegato CDP Immobiliare

**Luigi Ferraris** - Amministratore delegato Ferrovie dello Stato Italiane

**Mario Fiorentino** - Consigliere Corte dei Conti

**Alessandra Fratini** - Counsel Fratini Vergano European Lawyers

**Francesco Gentili** - Delegato Forum Terzo Settore per la portavoce Vanessa Pallucchi

**Michele Ghiggia** - Presidente Coordinatore Concorrenza e Aiuti di Stato e Procedure

d'infrazione Rappresentanza Permanente d'Italia nell'Unione Europea

**Antonino Intersimone** - Direttore telecomunicazioni e Sistemi

Informatici Poste Vaticane

**Francesca Isgrò** - Presidente Enav SPA

**Nicola Lanzetta** - Head of Italy - ENEL Delegato AD Starace

**Laura Lega** - Capo Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della  
Difesa Civile



Gianni Letta e Bruno Vespa



Bruno Astorre



Gianpietro Maffoni



Silvia Candiani



Francesco Cognetti



Filippo Milone



Daniele Leodori



Massimo Garavaglia



Paola Severino



Renato Brunetta



Vito Cozzoli



Francesco Boccia

# P O L I S



**Giovanni Leonardi** - Segretario Generale del Ministero della Salute  
Delegato Ministro della Salute Schillaci  
**Renato Loiero** - Consigliere economico Presidente del Consiglio  
**Paolo Libri** - Capo del Servizio di Gestione dei sistemi informatici  
Banca d'Italia Delegato Governatore Banca d'Italia Visco  
**Elisabetta Lunati** - Consigliere CDA Poste Italiane  
**Fabio Luppino** - Amministratore Delegato Plurima  
**Paola Mannella** - Direttore dell'Ufficio per l'Amministrazione Generale  
del Dipartimento della Pubblica Sicurezza Ministero dell'Interno  
**Luca Marconi** - Presidente Esecutivo Plurima  
**Roberta Melfa** - Responsabile Affari Societari Giubileo 2025  
**Tommaso Miele** - Presidente di sezione Corte dei Conti  
**Filippo Milone** - Capo di Gabinetto Presidente del Senato  
**Claudio Montani** - Consigliere Fondazione Cassa di Risparmio Lucca  
Delegato Presidente Marcello Bertocchini  
**Andrea Munari** - Presidente BNL  
**Livia Pasquale** - Responsabile Affari Istituzionali SNAM Delegata  
Presidente Monica de Virgiliis  
**Tommaso Petroni** - Direttore dell'unità per il Completamento della  
Campagna Vaccinale e per l'Adozione di altre Misure di Contrasto  
alla Pandemia  
**Giorgio Piazza** - Presidente ENPAIA  
**Riccardo Pugnalin** - Direttore External Affairs Vodafone Italia  
**Andrea Quacivi** - Amministratore Delegato Sogei  
**Ezio Raviola** - Presidente Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo  
**Francesca Reich** - Amministratore delegato Istituto poligrafico  
e zecca dello Stato  
**Roberto Rossi** - Consigliere CDA Poste Italiane  
**Luigi Salvadori** - Presidente Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze  
**Maria Grazia Sampietro** - Vicario del Direttore Generale  
Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
**Marco Sangiorgio** - Amministratore Delegato Giubileo 2025  
**Eugenio Santagata** - Chief Public Affairs and Security  
Officer TIM e CEO Telsy S.p.A Delegato AD Labriola  
**Elisabetta Serafin** - Segretario Generale Senato della Repubblica  
**Paola Severino** - Già Ministro della Giustizia  
**Marco Simoni** - Presidente EUR SPA  
**Federico Silvio Toniato** - Vice Segretario Generale  
Senato della Repubblica  
**Lorenzo Urbano** - Segretario Generale Assidipost Federmanager Poste

**Mario Petitto** - Vice Presidente UNI Europa SLP-CISL  
**Vincenzo Cufari** - Segretario Generale SLP-CISL  
**Raffaele Roscigno** - Segretario Generale aggiunto SLP-CISL  
**Fabrizio Solari** - Segretario Generale SLC-CGIL  
**Nicola Di Ceglie** - Segretario Nazionale Responsabile  
Area Servizi Postali SLC-CGIL  
**Claudio Solfaroli Camillocci** - Segretario Generale UIL Poste  
**Raffaele Gallotta** - Segretario Generale CONFISAL Comunicazione  
**Walter De Candiziis** - Segretario Generale FAILP- CISAL  
**Salvatore Muscarella** - Segretario Generale FNC-UGL  
Comunicazione

## ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

**Sara Bitetti** - Responsabile relazioni esterne Confconsumatori  
**Andrea Di Palma** - Segreteria nazionale Adiconsum  
**Daria Ferrari** - Responsabile rapporti Poste Cittadinanza attiva  
**Marco Festelli** - Presidente Confconsumatori  
**Mario Finzi** - Segreteria Nazionale Assoutenti  
**Gianmarco Florenzani** - Segretario Provinciale CODICI  
**Antonio Longo** - Presidente Nazionale Movimento Difesa  
del Cittadino  
**Ivan Marinelli** - Presidente AECI - Associazione Consumatori  
**Ovidio Marzaioli** - Vicesegretario Generale Movimento Consumatori  
**Fabrizio Premuti** - Presidente Konsumer Italia  
**Anna Rea** - Presidente ADOC Consumatori  
**Sergio Tomaino** - Associazione Consumatori Utente  
Delegato Presidente



Luigi Sbarra



Alessandro Cattaneo



Renato Loiero

## ORGANIZZAZIONI SINDACALI

**Luigi Sbarra** - Segretario Generale CISL  
**Enrico Gulluni** - Area Politiche per lo Sviluppo CGIL  
Delegato del Segretario Generale Landini



## storia di copertina

L'intervento del Presidente del Consiglio sul palco della Nuvola

# «Il progetto Polis è un modello di innovazione a livello europeo: Poste avamposto dello Stato»

Meloni ha ricordato come i comuni siano l'istituzione più vicina alla vita dei cittadini e ha elogiato la nostra Azienda: «Una straordinaria alleata che non ha mai rinunciato ad aggredire la modernità»

Forse il protagonista più atteso della presentazione di Polis, dopo ovviamente il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, era il Presidente del Consiglio Giorgia Meloni, la quale, nel suo discorso, ha lodato il progetto, sottolineando come lo stesso possa essere in grado di «fornire strumenti adeguati ai comuni per avvicinare le istituzioni ai cittadini». Strumenti fondamentali, dal momento che «è attraverso i comuni che custodiamo la nostra identità, la più grande delle ricchezze che questa nazione possa vantare». Meloni ha poi ricordato quanto i comuni «siano da sempre l'istituzione più prossima alla vita dei cittadini, chiamata oltre le sue competenze a dover rispondere a qualsiasi problema. Sappiamo che i sindaci sono la prima fila dell'impegno politico, il lavoro più difficile che è chiamato a fare chi sceglie di fare politica e rappresentare i propri cittadini».

### Il ruolo di Poste Italiane

Secondo il Presidente, nell'attuale situazione politica, il progetto Polis risponde a una necessità, quella di «fornire strumenti adeguati ai comuni per avvicinare le istituzioni ai cittadini. Un progetto imponente, capillare, un investimento di oltre un miliardo di euro: 800 milioni dal Pnrr, 320 milioni da Poste. È un modello di collaborazione a 360 gradi tra un'azienda strategica nazionale come Poste e l'amministrazione centrale e locale. Un modello di innovazione e di inclusione sociale per l'Italia e per l'Europa: questa nazione può ancora essere un esempio da seguire per gli altri, un modello che altri copiano». Un progetto così ambizioso «non poteva che essere portato avanti da Poste Italiane, azienda insostituibile e alleata dello Stato – prosegue Meloni – una straordinaria risorsa: Poste c'è dove



Il Presidente del Consiglio, Giorgia Meloni, in posa per un selfie con uno dei 5.000 sindaci



Inquadra il QR code per vedere l'intervento del Presidente del Consiglio Giorgia Meloni su Polis

spesso manca quasi tutto. Un punto di riferimento straordinario per gli italiani, l'avamposto delle istituzioni, un'azienda antica che non ha mai rinunciato ad aggredire la modernità».

### L'esempio dell'Italia

Sempre secondo Meloni «questo è un progetto che insegna e lo consideriamo molto importante, perché il messaggio che dà è che noi vogliamo unire il Paese, rafforzare i legami tra aree interne e centrali, ricucire il tessuto tra città e garan-

tire a tutti i cittadini indipendentemente da dove vivono lo stesso identico diritto ad accedere a un servizio semplice e veloce». «Non ci rassegniamo – prosegue il Presidente del Consiglio – all'idea che ci sono dei cittadini di serie A e di serie B: da Roma a Montelapiano, da Napoli a Ingria, una sola Italia con servizi e diritti uguali per tutti, una sola Italia nella quale lo Stato e le sue articolazioni si mettono tutte insieme al servizio dei cittadini. Una sola Italia che non si arrende allo spopolamento, perché sa che ogni borgo e campanile rappresentano la spina dorsale. Una sola Italia moderna, sostenibile e inclusiva». Il progetto Polis, «che guarda al futuro a 360 gradi e incide in modo percepibile e importante nella vita dei cittadini», è quindi la riprova di una sinergia tra le varie forze del Paese.

## «Con Polis la buona burocrazia allo sportello»



Il Ministro Giancarlo Giorgetti

Giancarlo Giorgetti, ministro dell'Economia, ha da sempre creduto nel progetto Polis. Secondo il Ministro, infatti, «il progetto risulta un ambito fondamentale per il Pnrr e il suo compiersi» e, inoltre, rappresenta «l'estensione di importanti diritti alla persona in tutto il territorio». Mentre la squadra di Governo è ferma «nell'impegno di procedere a una strutturale semplificazione dei servizi amministrativi», un grande aiuto arriva proprio dal progetto che, sempre secondo Giorgetti, «migliora la burocrazia e la semplificazione della macchina amministrativa italiana finalizzata a ridurre tempi e costi».

### Il ruolo degli uffici postali

Giorgetti, che ha ricordato come sia «impensabile» un'Italia senza «la diversità e la minuzia dei suoi insediamenti», aveva già sottolineato, in occasione dei festeggiamenti per i 160 anni di Poste, nel maggio del 2022, a cui aveva partecipato nelle vesti di ministro dello Sviluppo Economico, l'importanza della presenza dell'Azienda in ogni angolo del Paese. Secondo il Ministro infatti «gli uffici postali sono segni concreti della presenza pubblica nella vita quotidiana, luoghi dove i cittadini trovano supporto per sbrigare i propri affari e investire i propri risparmi». Gli uffici postali sono quindi dei «presidi imprescindibili per il Paese». Giorgetti ha aggiunto che le Poste «vanno lodate per come hanno creduto in questo progetto». L'azienda, infatti, pur nelle more dell'ottenimento dei finanziamenti dell'Unione Europea, «ha comunque avviato 19 progetti pilota finanziandoli con risorse proprie per poter migliorare la vita di cittadini e imprese».



Inquadra il QR code per vedere l'intervento di Giancarlo Giorgetti, Ministro dell'Economia e delle Finanze

### Urso: «Servizi digitali fino all'ultimo borgo»



Il Ministro Adolfo Urso



Inquadra il QR code per vedere l'intervento del Ministro delle Imprese e del Made in Italy Adolfo Urso

Secondo Adolfo Urso, Ministro delle Imprese e del Made in Italy, «Polis avvicina al digitale e avvicina ai servizi, che spesso sono diventati difficili per chi non abita in grandi centri urbani». Il progetto di Poste Italiane, inoltre, «sopperisce anche alle cosiddette aree bianche, che siamo impegnati a colmare con il progetto rete nazionale che deve servire fino all'ultimo borgo, oltre ad essere un mezzo di contrasto allo spopolamento dei piccoli comuni, un'emergenza per tutta l'Italia, e anche al potenziamento dei servizi di qualità della vita, sviluppo sostenibile e tutela del paesaggio».

### Zangrillo: «Meno distanza tra cittadini e PA»



Il Ministro Paolo Zangrillo



Inquadra il QR code per vedere l'intervento del Ministro della PA Paolo Zangrillo

Il Progetto Polis «accelera la transizione digitale nel settore pubblico e permette ai cittadini dei comuni più piccoli di fruire dei servizi essenziali». Secondo il Ministro per la Pubblica Amministrazione Paolo Zangrillo, con Polis «viene data attuazione al Pnrr, un'occasione straordinaria per il nostro Paese» e si crea uno «strumento tangibile» per riuscire ad «accorciare la distanza tra cittadini e pubblica amministrazione». In questo fondamentale è il ruolo di Poste che «ha da sempre svolto un ruolo di crescita cruciale per connettere l'Italia dai piccoli comuni ai grandi centri urbani».

Il toccante discorso del Presidente della Repubblica alla presentazione di Polis

# «Poste Italiane conferma la sua vocazione: tenere connesso il Paese in ogni sua parte»

La partecipazione di Mattarella: «Sedici milioni di cittadini vivono in Comuni con meno di quindicimila abitanti, questo progetto risalta in tutta la sua importanza perché offre servizi che rischiavano di essere impossibili se non recandosi molto distanti»

Ad intervenire alla presentazione del progetto Polis è stato il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella. Il discorso del Presidente è stata la riprova dell'importanza del rapporto che lega Poste Italiane e le istituzioni italiane, e di come l'Azienda sia fondamentale per la coesione sociale del Paese. Queste sono le parole pronunciate dal Capo dello Stato:

Vi ringrazio per questa accoglienza. Rivolgo un saluto rispettoso e cordiale al Cardinale Segretario di Stato della Santa Sede, al Presidente del Senato, ai Ministri presenti, alla Presidente, all'Amministratore Delegato e al Direttore di Poste Italiane, a tutti i presenti, particolarmente ai tanti Sindaci, ringraziandoli per il loro impegno e sapendo che qui sono, più che interlocutori, partecipi di questo grande progetto che Polis esprime.

Poste Italiane ci ricorda che sedici milioni di persone, di cittadini, vivono in Comuni con meno di quindicimila abitanti: è un'Italia fondamentale, che copre l'80% - come abbiamo visto poc'anzi - del nostro territorio.

È quindi una parte decisiva dell'Italia. Decisiva per il suo sviluppo, per il suo equilibrio. E in questa parte così importante, sappiamo - com'è stato ricordato anche da Bruno Vespa poc'anzi - che vi è un crescente disagio per il ritiro dei servizi che si è registrato. Che incide sulla vita quotidiana, e quindi incide sulle possibilità e le opportunità di tanti nostri concittadini.

Si tratti di isole minori, di Comuni montani, di piccoli centri delle zone interne, si tratterebbe di una condizione, se proseguisse, di impoverimento del nostro Paese, di privazione di opportunità di sviluppo che - ripeto - impoverirebbe il nostro Paese.



Il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella



Inquadra il QR code per vedere il discorso del Presidente Mattarella sul Progetto Polis

Il film sul postino citato dal Presidente

"Le notti bianche del postino" è un film del 2014 diretto da Andrej Končalovskij (Leone d'argento a Venezia). Nel film, il postino Lëcha è l'unico collegamento con il mondo esterno di un villaggio sul lago Kenzero



dolo - del patrimonio immobiliare di Poste Italiane, anche qui con l'intento di contribuire a superare i divari tra i territori del nostro Paese.

Vorrei ringraziare Poste Italiane per avere mantenuto l'impegno di conservare gli uffici postali che, in un piccolo centro, sono - lo sappiamo bene tutti - insieme al campanile, alla piazza del municipio, al medico di base, gli elementi di riferimento delle identità.

E questa scelta, non soltanto di colmare lacune che si erano create, ma anche di sollecitare la Pubblica Amministrazione nel suo complesso - come ricordava il Ministro della Funzione pubblica - è una scelta di cui vorrei ancora una volta sottolineare il valore, poc'anzi ben messo in luce dal Ministro Giorgetti.

È la determinazione che dimostra anche la possibilità di non seguire la deriva della riduzione dei servizi ai cittadini ma, al contrario, di comprendere come la permanenza di questi servizi offre possibilità di ulteriore crescita sociale ed economica al nostro Paese.

Concludo questo mio breve saluto con un piccolo ricordo. Molti forse avranno visto quel film presentato a Venezia pochi anni fa "Le notti bianche del postino" di Končalovskij: un postino che, recando ogni giorno, con il suo servizio, la posta in un piccolo centro in mezzo a un lago, sotto il Circolo Polare Artico, garantisce il suo collegamento con il mondo.

Questa epopea si è conclusa nel nostro Paese. Il mondo è cambiato. Ma la vocazione di Poste Italiane - tenere connessa l'Italia - si conferma.

Grazie e auguri.

Ecco perché risalta in tutta la sua importanza il valore del progetto Polis. Che intende offrire, come abbiamo visto, anche operativamente ai nostri concittadini di così grande parte dell'Italia, la possibilità, avvalendosi della sua rete digitale, di utilizzare servizi che rischiavano di essere impossibili se non recandosi molto distanti.

L'anno passato, ricordando i centosessant'anni di Poste Italiane, abbiamo sottolineato come queste abbiano accompagnato l'Italia nella sua storia, nella sua evoluzione, nel suo sviluppo. Non soltanto nel fondamentale compito di garantire comunicazioni e in quello altrettanto im-

portante di raccogliere e tutelare il risparmio. Ma anche nell'innovazione, contribuendo sempre a rendere più moderno il nostro Paese.

Questa è la scelta che fa Polis.

Confermando questa vocazione, Poste Italiane offre una condizione ai nostri concittadini di tanta parte dell'Italia di avvalersi di servizi prima difficili da conseguire.

E, quindi, questo progetto non soltanto è importante come tappa del processo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, ma è importante come risposta alle esigenze del nostro Paese.

Vi si affianca l'utilizzazione - valorizzan-

## Dicono di noi «Un lavoro eccellente»



Ampio risalto sulla carta stampata all'evento di presentazione del progetto Polis. Il Corriere della Sera ha ricordato come il progetto di Poste preveda investimenti per 1,2 miliardi di euro, che saranno destinati a rivoluzionare l'operatività di tanti uffici postali nei piccoli centri. Gli ha fatto eco Il Sole 24 Ore, che ha illustrato nel dettaglio le prossime tappe del progetto, con la realizzazione e il via, a marzo, ai primi 40 uffici postali predisposti per documenti e certificati. Il quotidiano economico ha anche riportato le significative parole del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella. Le dichiarazioni dell'Amministratore Delegato di Poste Matteo Del Fante hanno avuto ampio risalto sulle pagine di Repubblica. Il quotidiano ha inteso evidenziare l'alto significato "sociale" del progetto. Sulla Stampa viene ribadita «l'eccellente capacità di un'azienda che, in questi ultimi anni, ha saputo trasformarsi, fino a diventare vero e proprio punto di riferimento per l'Italia». Il Giornale ha passato in rassegna i nuovi servizi a disposizione dei cittadini. Sul Messaggero si pone l'accento invece sulla creazione di uffici unici di prossimità e sulla creazione di 250 spazi di coworking, con 10mila postazioni disponibili. Sono questi, secondo il quotidiano romano, i punti più significativi del Progetto Polis. Da segnalare anche l'interessamento della Frankfurter Allgemeine, prestigioso quotidiano tedesco, che sottolinea come, a differenza di altre aziende postali all'estero e delle banche italiane, Poste non abbia ridotto il numero di uffici.



## La commozione della presidente Farina

Grazie al progetto Polis Poste Italiane continuerà «ad affiancare l'Italia, a contribuire alla sua trasformazione e a servirla, forti dell'esperienza che abbiamo accumulato durante la nostra storia».



A ribadirlo, commossa all'inizio del suo intervento, è la Presidente del Gruppo Poste Italiane, Maria Bianca Farina, la quale evidenzia anche come l'Italia «ha il dovere di garantire ai propri cittadini gli stessi diritti, le stesse opportunità, gli stessi servizi e la stessa qualità della vita». Per questo Poste ha «immaginato e avviato il Progetto Polis; sono circa 7.000 i Comuni con meno di 15mila persone: sono comunità piene di vita e di saperi che si estendono sulla stragrande maggioranza del territorio nazionale». Il progetto Polis mira a rendere i piccoli centri «protagonisti e promotori di processi digitali e sostenibili».



Inquadra il QR code per vedere l'intervento della Presidente Farina sul progetto Polis

# DA OGGI, L'ENERGIA È ANCHE ALL'UFFICIO POSTALE.

## Per la Luce e il Gas, è nata Poste Energia.

Bolletta a rata fissa personalizzata in base ai tuoi consumi e decidi tu tra i giorni disponibili quando pagare. Sai in anticipo quanto pagherai, perché la bolletta è a rata fissa per 12 mesi e viene ricalcolata ogni anno in base ai tuoi consumi. 100% sostenibile e nessun costo nascosto.

## Scopri l'offerta su misura per te.

Porta la tua bolletta in Ufficio Postale, vai su [poste.it](http://poste.it) o App Postepay e BancoPosta.

**posteenergia**

L'energia vicina.

**Posteitaliane**

Tutto quello di cui hai bisogno.

SPEDIZIONI E LOGISTICA | CONTI E PAGAMENTI | PREVIDENZA E ASSICURAZIONI | MUTUI E PRESTITI | INTERNET E TELEFONIA | RISPARMIO E INVESTIMENTI | SERVIZI DIGITALI | **LUCE E GAS**

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Poste Energia è il servizio di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale a condizioni di libero mercato fornito da PostePay S.p.A., con sede in Roma Viale Europa n. 190, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A.. L'attivazione della fornitura, che può essere richiesta su [poste.it](http://poste.it), presso gli Uffici Postali e tramite App Postepay e BancoPosta, è subordinata alla valutazione di PostePay S.p.A.. Se il contratto è sottoscritto con tecniche di comunicazione a distanza, ai sensi del Codice del Consumo il consumatore dispone di un termine di 14 giorni per esercitare il diritto di recesso. Per le condizioni contrattuali ed economiche e per info sulle caratteristiche del servizio, sulle modalità di reclamo e sul recesso consulta la documentazione contrattuale reperibile sui canali di vendita sopra citati. Con l'offerta Poste Energia, è possibile scegliere il giorno della scadenza delle bollette tra il 25 ed il 2 del mese successivo. Numero gratuito 800.00.11.99 per info ed assistenza, attivo dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al sabato. Poste Energia è un'offerta a consumo. Il messaggio pubblicitario si riferisce all'offerta con l'opzione di pagamento a Rata Fissa, calcolata in base ai consumi specifici del cliente.

I punti chiave del Progetto spiegati dal Condirettore Generale Giuseppe Lasco

# «Con Polis innoviamo l'Italia assunti 25mila giovani»

L'intervista al TG Poste dopo l'evento di presentazione dei nuovi sportelli: «Abbiamo mantenuto la promessa fatta quattro anni fa, quando decidemmo di non abbandonare i centri più piccoli e di investire sulla continuità e sulla digitalizzazione dei servizi»

Poste Italiane rafforza la sua vocazione di azienda di sistema e la realizzazione di Polis in 7.000 piccoli Comuni ne conferma il ruolo di infrastruttura insostituibile per il Paese. Dopo la presentazione del progetto Polis, alla presenza delle massime cariche dello Stato, tra cui il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, il Presidente del Senato Ignazio La Russa, il Presidente del Consiglio Giorgia Meloni e dieci Ministri, oltre a 5.000 Sindaci dei Comuni con meno di 15.000 abitanti destinatari dell'iniziativa, il Condirettore Generale Giuseppe Lasco ha tracciato un primo bilancio dell'attività messa in campo da Poste Italiane. «I nostri servizi – ha spiegato in un'intervista al TG Poste – hanno una funzione sociale e vogliamo essere presenti in ogni angolo dell'Italia».

## Promessa mantenuta

«Siamo un'Azienda di mercato – ha continuato – ma abbiamo la capacità e la forza di lavorare per il sistema Paese. La presenza delle più alte cariche dello Stato è la conferma di ciò che sto dicendo. Con Polis – ha chiarito il Condirettore Generale di Poste Italiane – abbiamo mantenuto una promessa che abbiamo fatto quattro anni fa, quando abbiamo deciso di non abbandonare ma di investire sui centri più piccoli. Polis è la continuità della relazione che ci lega allo Stato. Abbiamo uffici postali anche in comuni con 40 abitanti» ha sottolineato. «Dove il sistema finanzia-

«Gli Uffici Postali sono rimasti anche nei Comuni di 40 abitanti»

rio va verso le grandi città – ha quindi osservato Lasco – noi rimaniamo nei piccoli centri come avamposto dello Stato con la voglia di continuare a essere presenti».

## Lo Sportello Unico

Il Progetto Polis porterà in 7.000 uffici postali dei comuni con meno di 15.000 abitanti uno Sportello Unico che renderà semplice e veloce l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione su tutto il territorio nazionale. «I primi 40 uffici Polis sono già stati realizzati a tempo di record», ha chiosato Lasco. «Il personale è pronto. Negli ultimi anni – ha concluso – abbiamo assunto 25.000 nuovi ragazzi e ragazze mettendo in atto un grande ricambio generazionale. Ogni anno eroghiamo 5 milioni di ore di formazione, e quest'anno abbiamo previsto un 20% in



Giuseppe Lasco, Condirettore Generale di Poste Italiane, negli studi del TG Poste. Sotto, Lasco con il Ministro dell'Economia Giancarlo Giorgetti, l'Amministratore Delegato di Poste Italiane Matteo Del Fante e il Presidente del Consiglio Giorgia Meloni durante l'evento nazionale all'evento di presentazione del progetto Polis

più di ore per i colleghi degli uffici postali. Il Progetto Polis integra il processo di transizione digitale che stiamo portando avanti».

## Colmare un gap

In generale, con il Progetto Polis, Poste Italiane contribuirà a colmare il gap infrastrutturale ancora troppo forte tra piccoli centri e grandi città. L'obiettivo, nelle parole del Condirettore Generale Giuseppe Lasco, «è quello di dare una centralità a questi territori e creare le basi per far sì che l'ufficio postale rimanga sempre attivo, senza che nessuno possa pensare un giorno di poterlo chiudere. Nel momento in cui noi portiamo i servizi della pubblica amministrazione all'interno di quell'ufficio postale, gli diamo una validità pubblica. Questo è forse l'elemento chiave».

## I benefici del progetto

L'avvio del progetto Polis si tradurrà in un miglioramento del livello del servizio, un miglioramento dell'offerta con postazione relazionale, una comunicazione e segnalazione efficace con vetrine digitali, l'erogazione dei servizi in modalità self e h24, attenzione alla sicurezza, miglioramento dell'ergonomia delle postazioni, la riduzione dei rischi connessi all'immobile (controsoffitti, amianto), la riconversione di spazi esterni attualmente non utilizzati, il miglioramento nell'allocatione degli spazi, la revisione degli spazi, con aree che favoriscano la relazione con il cliente o la sua interazione con strumenti digitali innovativi.

## Elementi chiave

Una sportelleria ribassata eroga servizi di sportello garantendo una maggior intera-

zione relazionale con il cliente e integra i servizi della pubblica amministrazione. Il gestore atteso indirizza il cittadino al totem "self" o alla sportelleria. Inoltre, gli sportelli ATM permetteranno al cliente – oltre alle classiche operazioni – di prenotare i servizi legati alla Pubblica Amministrazione. Una quota parte di ATM saranno cash-in, ovvero predisposti per versamento contante. Il progetto prevede poi la sistemazione delle aree esterne, con spazi dedicati ai bambini e l'installazione di colonnine per la ricarica energetica. Su alcuni Uffici Postali il cliente potrà ritirare la propria spedizione pacchi attraverso i locker mentre saranno allestite vetrine digitali basate su schermi verticali oppure orizzontali, che consentono al cliente di fruire della riproduzione, anche in streaming, di contenuti multimediali e interattivi.

## L'organizzazione

Parallelamente alla partenza del progetto Polis, Poste Italiane avvia anche una revisione organizzativa del canale di vendita POE (Piccoli Operatori Economici) con l'obiettivo di assicurare una governance unitaria della filiera commerciale, massimizzando l'offerta sia in termini di sinergia tra la rete business e la rete retail che di valore per la clientela e per i dipendenti. Ferma restando la conferma della modalità di vendita "fuori sede" degli Specialisti Consulenti Mobili con un proprio bacino di uffici postali di riferimento, circa il 34% della forza vendita POE, per la quale ad oggi non risulta disponibile una postazione relazionale, sarà assegnata in una sede di Ufficio Postale o Filiale che presenti condizioni logistiche adeguate e, comunque distante tendenzialmente non più di 10 km circa dall'attuale sede di lavoro.

## Presidio diffuso

Inoltre, al fine di assicurare un presidio diffuso su tutto il territorio, verranno istituiti ulteriori portafogli POE per garantire la presenza di almeno uno specialista small business e di uno specialista posta e pacchi per filiale. L'Azienda conferma così l'impegno a individuare soluzioni che favoriscano una più agevole fruizione delle soluzioni di mobilità urbana e del parco macchine di filiale, valutando anche la possibilità di mettere a disposizione dei venditori pass di accesso ai trasporti pubblici. A tale proposito, in ragione della peculiarità dell'attività effettuata fuori sede, particolare attenzione sarà riservata al segmento POE nella gestione del parco auto, anche in ragione della specifica realtà territoriale.



Inquadra il QR code per vedere l'intervista del Condirettore Generale Lasco al TG Poste



## storia di copertina

La giornata di presentazione del progetto Polis vissuta dalla platea degli amministratori

# Applausi, ovazioni e sorrisi: l'emozione dei 5.000 sindaci davanti alle Poste del futuro

Nella Nuvola di Fuksas si consuma l'ennesimo atto di intesa tra Poste e i piccoli Comuni: al centro congressi si parla di futuro e dei cambiamenti che coinvolgeranno milioni di cittadini disseminati nelle aree interne e nei paesi della provincia italiana

di **LUCA TELESE**



Riecco la Nuvola di Massimiliano Fuksas, ancora una volta piena di fasce tricolori. Riecco "i sindaci di Poste" a Roma, ogni volta di più, rispetto a quella precedente. L'occasione di questo evento

- il terzo in quattro anni - è l'anteprima del progetto Polis, che cambierà il volto degli uffici postali, con l'arrivo di tutti i nuovi servizi di cittadinanza per tutti i cittadini, a partire dai piccoli comuni. Ma è anche come se questa assemblea di 5.000 sindaci fosse il terzo atto di un racconto ideale diviso in tre eventi: l'Italia delle amministrazioni locali (questa volta erano invitati tutti i comuni fino a 15mila abitanti) nella capitale, l'Italia dei sindaci invitati dalla più grande azienda

**Diverte, suscitando l'approvazione del pubblico, il video ambientato a Balme**



italiana. Una prima volta era accaduto per raccontare il presente, quando, sempre all'Eur, sempre nella Nuvola, Poste invitò tutti i sindaci di Comuni fino a 5mila abitanti per presentare il suo piano di connessione della più capillare rete territoriale. Una seconda volta è accaduto per celebrare il passato, e la storia, in occasione del compleanno per i 160 anni dell'Azienda. La terza assemblea plenaria, quella che stiamo raccontando, del 30 gennaio 2023, inaugura l'anno mettendo all'ordine del giorno il tema più affascinante e difficile da trattare: il futuro. E così venite anche voi dentro la Nuvola, enorme e accogliente, contemplate anche voi lo spettacolo di questa incredibile ed enorme platea (la più grande assemblea rappresentativa mai convocata in Italia), percorrete da un capo all'altro questo enorme palco, sovrastato da uno schermo altrettanto imponente, commuovetevi anche voi - perché è impossibile non farlo - nel momento in cui la banda dei carabinieri suona l'inno di Mameli. Benvenuti nel futuro: perché oggi, nelle viscere della

Nuvola, si parla di una nuova rivoluzione italiana, una rivoluzione gentile (e digitale) che si chiama Polis. Perché, come spiega Federica de Sanctis, moderatrice e conduttrice della giornata, «oggi siamo qui per presentarvi la nuova casa dei servizi digitali che inizierà ad essere vera per sette milioni di italiani».

### Giornata di emozioni

E siccome nulla era scontato, ha ragione la Presidente di Poste, Maria Bianca Farina, quando dice, rivolta alla marea policroma dei sindaci in platea: «Vedere le vostre fasce tricolori è davvero una grandissima emozione!». La giornata si apre, ancora una volta, con un video emozionante, ma non un video semplicemente "emozionale": è piuttosto un viaggio, un cortometraggio sul Paese. E così - mentre scorre una meravigliosa carrellata visiva con immagini che raccontano l'intero paesaggio italiano - i borghi, le città, i paesaggi - si alterna sullo schermo, per didascalie, il racconto dei tanti primati italiani nella storia: la prima banca, ma

anche la prima università, il primo teatro dell'opera, il primo festival del cinema, ma anche il primo paese al mondo nella produzione di beni di lusso... un lungo elenco di record che da noi, purtroppo, nessuno compila mai.

### Sorrisi e sorprese

Dopo il video è il momento del primo intervento, quello del Presidente del Consiglio Giorgia Meloni. Sale anche lei, su quel palco, e per un attimo resta folgorata dal colpo d'occhio della Nuvola, invasa dalle fasce tricolori: «Uh! Buongiorno! - sorride - la visione di voi sindaci è un impatto straordinario - aggiunge - è come avere davanti i cittadini di tutta Italia». Subito dopo di lei, tocca al ministro Adolfo Urso: «Noi vogliamo sempre di più identificare la grande capacità di fare eccellenza e qualità, che spesso si anima nei piccoli borghi e nei comuni, con la sfida che si è aperta per fare del Made in Italy non solo un prodotto, ma anche il riconoscimento di una identità collettiva». Finisce il ministro, e c'è un nuovo

momento di emozione. Federica de Sanctis la definisce «la giovanissima sorpresa della mattinata». Si tratta - infatti - del coro delle voci bianche dell'Accademia nazionale di Santa Cecilia. E poi c'è il momento Mattarella. Una nuova versione dell'inno, questa bianca, più leggera, più

**Rivedi l'evento di presentazione del Progetto Polis**



L'evento del 30 gennaio a Roma per la presentazione del Progetto Polis è stato un alto momento di

incontro tra Poste, 5.000 sindaci e le più alte cariche istituzionali. Avvicina il cellulare al QR code e rivedi l'intero evento sul sito [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it)



poetica, mentre il Presidente viene sommerso - ancora una volta in un evento Poste - da una standing ovation. Parla Bruno Vespa, che costruisce, nel suo intervento, un bell'affresco a metà fra autobiografia e cronaca della provincia.

### Nonno Fausto e il futuro

Federica de Sanctis illustra sul grande schermo i nuovi servizi che Polis fornirà negli uffici postali. Lo schermo diventa un enorme muro giallo che fatica a contenere la rappresentazione grafica di tutti i nuovi servizi. Nuovo voltapagina. In platea si ride per il video di nonno Fausto e della sua amata motosidecar Astrid. Più che un documentario, una fiction. Nonno Fausto abita a Balme, in Piemonte, un paesino di 100 anime da cui bisogna peregrinare ogni giorno per andare a procacciarsi documenti nei centri più vicini, tra anagrafi, sportelli e questure. Un modo per raccontare che il progetto Polis permette di mettere fine anche a queste odissee a tre ruote. Il video si chiude in un applauso generale, quando finalmente Nonno Fausto può finalmente andarsene con la fidata Astrid, e con l'amata nipote in vacanza invece che correre, per sé o per gli altri, a caccia di qualche carta bollata: «Stessi diritti, stessi servizi, stesse opportunità». Arriva la riproduzione realistica del nuovo ufficio. Salgono sul Palco Tiziana Tregno e Marco Fusari, due direttori di uffici postali. Tiziana viene dalla provincia di Rieti, Marco dalla provincia di Pavia. E insieme a loro, sul palco, Federica de Sanctis fa entrare e uscire - in una ideale staffetta - il vecchio e il nuovo prototipo dell'ufficio postale tipo.

### Un pieno di applausi

Arriva il momento del Ministro della Pubblica amministrazione, Paolo Zangrillo: «La completa trasformazione del nostro Paese sarà compiuta - ammonisce il ministro - solo quando all'innovazione digitale aggiungeremo anche la nuova formazione dei cittadini». Sale sul palco Matteo Del Fante, l'Amministratore Delegato di Poste, ed è come se tirasse tutte le fila dei tanti discorsi della mattinata. Del Fante procede a braccio: «Poste - spiega - è una azienda di mercato che sta sul mercato: tuttavia è una azienda profondamente consapevole del ruolo che ha nel Paese. Siamo quindi capaci di coniugare

gli obiettivi di business con una funzione sociale imprescindibile nei territori e nelle comunità». L'ultimo intervento della giornata è quello del Ministro dell'Economia Giancarlo Giorgetti: «Per poter sostenere le imprese non abbiamo solo bisogno di meno burocrazia, ma anche e soprattutto di buona burocrazia: ecco perché mi pare che nel caso di Polis si è agito bene in entrambi i sensi». Finisce di parlare Giorgetti e sale sul palco il Presidente Mattarella. Di nuovo la sala si alza in piedi, di nuovo un minuto di applausi, che forse sarebbero stati di più, se il Presidente non avesse iniziato a parlare per interrompere il battimani. Mattarella inizia rivolgendosi ai sindaci, come se idealmente si sentisse padrone di casa: «Voi più che interlocutori siate partecipi, di questo grande progetto». E ancora: «L'Italia dei piccoli comuni copre l'80% del nostro territorio. Per questo è una Italia decisiva per il nostro sviluppo e la nostra identità. Io vorrei ringraziare Poste italiane - aggiunge Mattarella - per aver mantenuto l'impegno di conservare gli uffici postali che sono insieme al campanile, al municipio, al medico di base gli elementi di riferimento dell'identità». Ma la cosa che non ti aspetti è l'aneddoto finale da cinephile su «Le notti bianche del postino» di Končalovskij: «È un film, che ho visto a Venezia, qualche anno fa, che racconta la storia di un postino che lavora su di un lago, in una cittadina sotto il circolo

polare artico, e così tiene connesso il suo paese con il mondo. Questa epopea da noi si è conclusa. Ma la vocazione di Poste - conclude Mattarella - non è finita, e si conferma, anche oggi». Applausi. Ovazione. Sorrisi.

### La voce dei protagonisti

Ma come hanno vissuto questo evento i suoi protagonisti principali, cioè i sindaci. «Poste Italiane ha scelto di essere vicina ai piccoli comuni», sostiene Caterina Campani, sindaco del comune di Barga in provincia di Lucca. Perché se il progetto Polis darà un nuovo volto a 7.000 uffici postali di centri con meno di 15.000 abitanti, è evidente che i primi destinatari di questo progetto sono loro. Simona De Caprio, altro sindaco donna, di San Pietro Avellana, in provincia di Isernia, considera Polis «uno strumento importante per la lotta allo spopolamento dei piccoli centri urbani». Ma anche «un aiuto per gli abitanti anziani per favorirli con l'esplicitamento delle operazioni digitali». Per Rosanna Mazzia, sindaco di Roseto Capo Spulico (Cosenza), «questo piano rappresenta la conferma dell'attenzione che Poste Italiane ha nei confronti dei piccoli comuni», un continuum «con quanto è già iniziato da un po' di tempo, con un colloquio proficuo tra lo stato centrale, l'azienda, i sindaci e le comunità». Mentre Sabrina Lallitto, sindaco del comune di Casacalenda (Isernia), è convinta che

gli sportelli digitali non entreranno in competizione con le macchine dei comuni, ma saranno invece, «un sostegno per far rimanere vicini le aziende e la cittadinanza». Claudio Soini, sindaco del comune di Ala (Trento) è certo che il progetto «va incontro alle esigenze dei cittadini».

### Aspettative e speranze

Ecco perché le aspettative che avverti quando esci dalla Nuvola, sulle scalinate dell'Eur, sono molto alte: «Ci aspettiamo che questo importante piano d'investimento possa migliorare la qualità dei servizi offerti alla nostra cittadinanza», dichiara Tommaso Belvedere, vicesindaco del comune di Parghelia, nella provincia di Vibo Valentia. Per Loris Maccagnan, sindaco di Lamon in provincia di Belluno, Polis rappresenta «il ritorno a un mondo dove lo Stato con le sue aziende aiuta i comuni, siano essi alpini o isolani, per facilitare la comunità nell'accesso ai servizi della pubblica amministrazione». Per Carlotta Oppizzi, sindaco di Ferriere (Piacenza), Polis raccoglie «un'esigenza delle amministrazioni locali di delegare i servizi tipicamente erogati dagli uffici anagrafici a un soggetto che certamente ha una maggiore libertà d'azione nell'assunzione e nell'implementazione dell'organico». Antonio Di Santo, sindaco di Opi (L'Aquila) crede molto al discorso peregrativo: «Polis riporta al centro la dignità dei cittadini nei piccoli centri e aiuta a diminuire il divario tra i servizi erogati nelle città con quelli disponibili nei piccoli paesi». Sempre dalla stessa provincia Mauro di Ciccio, sindaco di Rocca di Mezzo, dichiara: «Io abbraccio completamente il progetto Polis», perché «fornire dei servizi della Pubblica Amministrazione è molto difficile e impegnativo per le amministrazioni comunali». Una testimonianza concreta su quanto Polis possa aiutare i piccoli centri viene da Mario Marsiglia, vicesindaco del comune di Papisidero in provincia di Cosenza, secondo il quale, fino ad oggi, «per fare un passaporto bisogna spostarsi in auto di circa tre ore. Mi auguro che molto presto basteranno pochi minuti». È bello mettere nero su bianco speranze e promesse uscendo dalla Nuvola. Il terzo grande appuntamento con i sindaci, a spasso nel futuro con la mente e con i progetti. Sapendo già che il prossimo incontro sarà cronologicamente il quarto. Oppure il primo, di un nuovo tempo in cui l'Italia digitale - anche grazie a Polis - potrà essere raccontata al passato. E non solo immaginata nel futuro. ●



Inquadra il QR code per il video con le interviste ai sindaci del progetto Polis su [tgpost.poste.it](https://tgpost.poste.it)



I sindaci che hanno gremito la platea del centro congressi La Nuvola di Roma leggono il numero speciale di Postenews dedicato al progetto Polis e distribuito durante l'evento



## storia di copertina

Così cambierà e diventerà più semplice la vita di oltre 16 milioni di italiani

# Ecco come Polis rivoluziona l'accesso ai servizi della PA

Grazie ai nuovi totem postali sarà possibile richiedere i documenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per una piena interazione con la Pubblica Amministrazione: per i cittadini si tratterà di una esperienza completamente rinnovata nell'ufficio postale

Il progetto Polis di Poste Italiane rappresenterà il primo grande risultato del Pnrr. L'impressionante opera di rinnovamento, che coinvolgerà quasi 7.000 Uffici Postali nei centri con meno di 15.000 abitanti, è nata da una sinergia tra lo Stato e l'Azienda. Il progetto Polis è finanziato con risorse del piano complementare al Pnrr (Decreto Legge n. 59/2021) per 800 milioni di euro e per circa 400 milioni a carico di Poste Italiane: Poste investe 1 euro ogni 2 euro finanziati.

### Gli uffici postali Polis

Al momento sono già stati completati i lavori in 40 Uffici Postali e sono stati avviati i lavori in altri 230, che diventeranno 1.500 entro la fine dell'anno. Negli "Uffici Polis" saranno installati 7.000 ATM Postamat, 4.000 postazioni per l'erogazione dei servizi pubblici self-service (i totem), 500 locker per la consegna di pacchi e altri beni, attivi 24 ore su 24. Saranno inoltre realizzate 5.000 colonne di ricarica per veicoli elettrici, 1.000 impianti fotovoltaici, 1.000 sistemi di smart building e sensori di monitoraggio ambientale. Sempre in questi

Uffici saranno allestiti 1.000 spazi esterni attrezzati per accogliere iniziative culturali, di salute e benessere.

### Gli spazi di coworking

Poste Italiane diventerà anche, grazie al progetto Polis, il primo operatore in Italia nel coworking. L'Azienda infatti creerà 250 "Spazi per l'Italia", una rete di coworking con oltre 10 mila postazioni di lavoro e di riunione, servizi condivisi,

aree dedicate a eventi e formazione per professionisti, imprese, associazioni e singoli cittadini. Tra questi, 80 spazi di coworking saranno realizzati in Comuni con meno di 15 mila abitanti, mentre i primi 37 saranno aperti entro la fine del 2023.

### Come funzioneranno i totem

Tra le tante rivoluzioni che il progetto Polis porterà nei piccoli comuni ci sono anche i nuovi totem, attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Grazie a questi sportelli sarà possibile richiedere una serie di documenti, tra cui la carta d'identità elettronica, il codice fiscale per i neonati, certificati previdenziali e giudiziari, oltre ad accedere ovviamente ai diversi servizi di Poste. Nel corso della presentazione del progetto Polis alla Nuvola di Roma è stata data una dimostrazione pratica dell'utilizzo di questo nuovo sistema, tramite la richiesta di un certificato di residenza e il rinnovo del passaporto.

### Il certificato di residenza

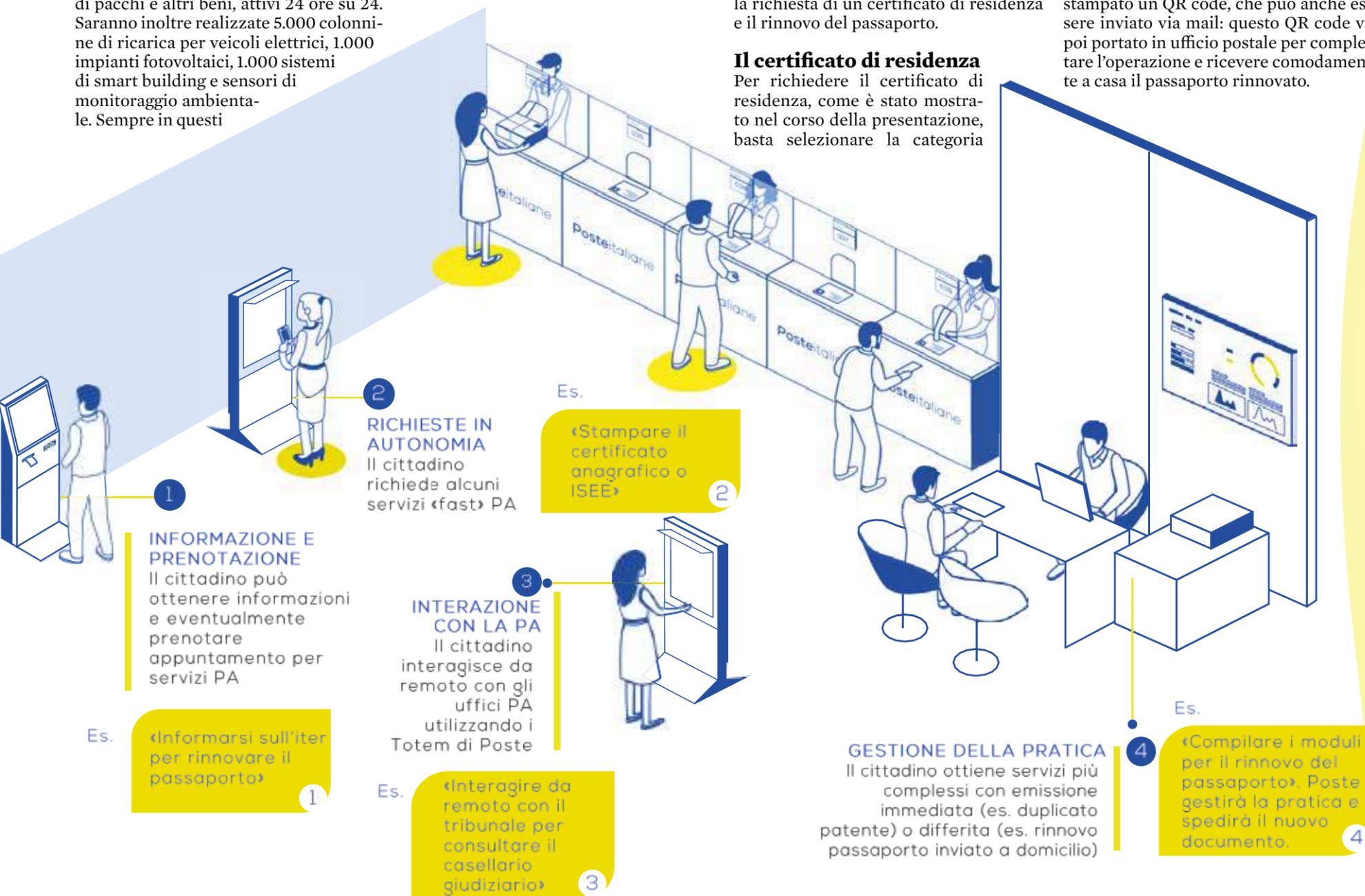
Per richiedere il certificato di residenza, come è stato mostrato nel corso della presentazione, basta selezionare la categoria

certificati anagrafici, andare su residenza e poi accedere con le credenziali SPID o con la carta d'identità elettronica. A questo punto bisognerà solamente controllare che i dati siano giusti e procedere a stampare il documento. Si tratta di un'operazione che non richiede più di qualche secondo.

### Il rinnovo del passaporto

È stata data anche una dimostrazione pratica della richiesta di appuntamento per il rinnovo del passaporto. In questo caso bisognerà selezionare sulla schermata documenti d'identità per poi proseguire su passaporto. Anche per questo documento sarà necessario accedere con le proprie credenziali, per poi decidere se pagare in presenza o in ufficio postale. Nella presentazione, è stato preso un appuntamento in ufficio postale. Dopo la conferma dell'appuntamento, viene stampato un QR code, che può anche essere inviato via mail: questo QR code va poi portato in ufficio postale per completare l'operazione e ricevere comodamente a casa il passaporto rinnovato.

## Poste diventerà anche il primo operatore in Italia nel coworking con 250 delle sue sedi



## Pochi passi per i principali servizi della PA: la dimostrazione

Nel corso della presentazione del progetto Polis alla Nuvola di Roma è stata data una dimostrazione pratica dell'utilizzo di questo nuovo sistema, tramite la richiesta di un certificato di residenza e il rinnovo del passaporto.



Inquadra il QR code per vedere come richiedere i certificati negli uffici postali del progetto Polis

## POLIS: IL MODELLO EROGAZIONE DEI SERVIZI

Gestore attese, totem self, sportelleria: ecco come viene accolto il cittadino

### GESTORE ATTESE



dove presente, indirizza il cittadino:

- al Totem «self»
- alla sportelleria

### SPORTELLERIA RIBASSATA



• eroga servizi di sportello garantendo una maggior interazione relazionale con il cliente e integra i servizi della Pubblica Amministrazione

### TOTEM IN AREA SELF



• erogare servizi semplici di Poste Italiane

- ottenere informazioni
- controllare lo stato di una pratica
- fornire i Servizi Pubblica Amministrazione semplificati

### ATM



• permetteranno al cliente – oltre alle classiche operazioni – prenotazioni di servizi legati alla Pubblica Amministrazione. Una quota parte di ATM saranno cash-in, ovvero predisposti per versamento contante

### VETRINE DIGITALI



• basate su schermi verticali oppure orizzontali, consentono al cliente di fruire della riproduzione, anche in streaming, di contenuti multimediali e interattivi.

### SISTEMAZIONE DELLE AREE ESTERNE



• colonnine per la ricarica energetica

- aree bimbi

### LOCKER



• solo in alcuni Uffici Postali il cliente può ritirare la propria spedizione pacchi attraverso i locker

## EDITORIALE

# Così, in 5 anni, sono state costruite le Poste del futuro

di GIUSEPPE CAPORALE

Azienda leader di mercato con un ruolo sociale essenziale e strategico nella vita del Paese. È questa la doppia partita vinta da Poste Italiane. Un piano costruito in sei anni che ora - con il lancio del progetto Polis e l'ingresso nel mercato dell'energia - segna una svolta epocale. Si porta così a compimento la rivoluzione avviata nel 2017 con la trasformazione del recapito, culminata con la leadership nel segmento pacchi e il boom dell'e-commerce nel periodo più duro della pandemia. Determinante è stata la tenuta nei piccoli centri dove, invece di ridimensionare la propria presenza, Poste ha mantenuto aperti gli uffici, aumentando i servizi a disposizione dei cittadini.

Non solo: l'Azienda, in sei anni, ha trasformato la rete, aprendo nuove linee di mercato e di servizi, come la Fibra, l'RC Auto, l'impennata dei pagamenti digitali e, non ultimo, una piattaforma che ha permesso al Paese di accedere alla campagna vaccinale. Avendo sempre al centro il risparmio e le assicurazioni, elementi fondanti del business di Poste Italiane. Sempre con la stessa strategia: tenere insieme mercato e ruolo sociale. Consapevoli di dover giocare e vincere una doppia partita al servizio dell'Italia.

«In passato - ha spiegato l'Ad Del Fante - Poste aveva progressivamente ridotto la sua presenza sul territorio chiudendo uffici postali e Postamat. La nostra scommessa di dire: non chiudo più, anzi torno sul territorio con nuove presenze, soprattutto di Postamat, alla fine ha pagato. Quindi, col senno di poi possiamo dire che la sfida la stiamo vincendo anche se la partita non è finita». Il Progetto Polis - come raccontiamo ampiamente in queste pagine - offre un nuovo destino a settemila uffici postali nei comuni sotto i 15mila abitanti, vocandoli alla funzione di Sportello Unico della Pubblica Amministrazione. Un progetto innovativo e senza precedenti che ha suscitato l'entusiasmo dei massimi vertici dello Stato - il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella e il Presidente del Consiglio Giorgia Meloni in testa - e che ambisce a unire il Paese, come sottolineato anche dal Presidente del Senato, Ignazio La Russa.

«I nostri servizi - ha spiegato il Condirettore Generale Giuseppe Lasco, confermando la strategia del Gruppo - hanno una funzione sociale e per questo vogliamo essere presenti in ogni angolo dell'Italia». Questi due ruoli strategici innovativi e rinnovati lanciano verso un roseo futuro una delle più importanti infrastrutture e principale datore di lavoro del Paese.



## poste energia

Trasparente, competitiva e green: la vision strategica di Poste Energia

# Così la nostra Energia è al servizio delle famiglie

Per l'Ad di Poste Del Fante, l'Ad di Postepay Siracusano e il Responsabile Poste Energia Stefano Fumi siamo davanti a un «momento storico» nel rapporto tra Poste Italiane e l'ecosistema delle famiglie nel nostro Paese

Una svolta nel mercato dell'energia, una rivoluzione etica, trasparente e sostenibile che – come sempre – porta Poste Italiane al servizio delle famiglie in un momento particolarmente delicato per quanto riguarda i consumi e i costi che i cittadini stanno sostenendo. La partenza di Poste Energia è un «momento storico» per dirla con le parole dell'Ad Del Fante, un'offerta che vuole togliere la preoccupazione legata all'arrivo della bolletta, rendendo il servizio sostenibile sia grazie alla garanzia insita nel nome di Poste, sia per la sua capillarità, che rende Poste Energia un unicum per i consumatori, vista la possibilità di sottoscriverla in Ufficio Postale, un luogo che è già un porto franco per milioni di italiani.

### La trasformazione degli uffici postali

Poste Energia è stata presentata alla rete in un roadshow: la partenza è stata dall'Area Sud, a Napoli, precisamente nello splendido museo ferroviario di Pietrarsa. A fare gli onori di casa – oltre a un videomessaggio di Del Fante – gli artefici della costruzione di questa nuova sfida, targata Postepay e sviluppata e generata in una stretta collaborazione con Mercato Privati. Non a caso, è stato Paolo Martella, Responsabile MP, a spiegare

È la naturale evoluzione della multi-offerta di Poste Italiane, sempre più completa



che «la nostra energia è l'iniziativa più importante del nostro piano industriale: è un balzo in avanti per l'Azienda perché diversifica l'offerta, valorizza la capillarità degli uffici postali, che sono il nostro maggiore asset, ingaggia e coinvolge il front end, che torna a essere protagonista del nostro sviluppo dopo la pandemia». Prima di parlare dei dettagli dell'offerta è importante capire il cambio di paradigma degli uffici postali, un cambio già evi-

denziato da un altro punto di svolta, quello di Polis: la trasformazione degli sportelli da transazionali a relazionali. Un cambiamento che mette a disposizione di chi vende una platea di possibili acquirenti – molti dei quali già profilati – che nessuno può vantare in Italia, soprattutto nella perfetta integrazione della modalità digitale e fisica.

**3,8 MLN**

### L'offerta integrata per le famiglie

L'Ad di Postepay, Marco Siracusano, vista anche la location scelta per iniziare il roadshow, ha voluto utilizzare la metafora del viaggio, illustrando la vision e il rationale che c'è dietro la costruzione del prodotto Poste Energia. Il tutto riassunto in pochi chiari punti: potenziare l'ecosistema («è la naturale evoluzione dell'ecosistema di Poste Italiane, che lega l'ecosistema famiglia con modelli a servizio del Paese. Solo Poste può integrare così i clienti, avendo sempre come centro le famiglie»), il sostenimento delle famiglie stesse («maggiore attenzione ai nuovi bisogni con una bolletta trasparente, semplice e competitiva»), la scelta sostenibile. Il tutto sfocia in un'offerta integrata per famiglie, alle quali Poste arriva dopo aver creato una piattaforma multiservizi innovativa, con l'obiettivo sociale di coinvolgere i cittadini sulla sostenibilità e sulla digitalizzazione, con una maggiore educazione a consumo minore e più responsabile.



## Le tappe DI POSTE ENERGIA



### La relazione con i clienti, l'asset principale

Poste Energia entra in un momento studiato al lungo, dopo un warmup che ha portato 50mila contratti tra colleghi e amici: si affaccia in un mercato frastagliato e affollato, con la solida convinzione di avere una grande chance. «Al momento – prosegue – l'energia è un "mercato push, con tecniche di vendita aggressive. È un mondo dove noi porteremo la stabilità come condizione essenziale. Mettiamo in campo i nostri uffici postali, le nostre facce, la relazione, la fiducia. Se un cliente sottoscrive un contratto di Luce o Gas, il mese dopo sa dove trovarci, siamo sempre in Ufficio Postale», a differenza di molte altre proposte commerciali che sono meno chiare e con venditori difficili da reperire, una volta sottoscritto il contratto.

### Una base solida

Poste Energia ha una di base clienti contattabile e profilabile di 13,1 milioni di clienti: una base solida. Di questi, 2,4 milioni sono clienti primari, «i migliori, che hanno un conto BancoPosta o una Poste-Pay Evolution, e hanno già domiciliate le utenze domestiche di Luce e Gas. Poi ci sono 1,3 milioni di clienti "similari", che hanno prodotti e servizi uguali agli altri, ma dei quali non conosciamo la bolletta, perché non è domiciliata. Infine, 0,1 milioni di clienti che hanno acquistato la fibra, anch'essi in target. In totale, pronti via, sono 3,8 milioni di clienti su cui lavorare direttamente» spiega con chiarezza Siracusano.

### Un'idea messa in atto tre anni fa

«Ci sono i presupposti e tutti i segnali per fare bene» gli fa eco Massimo Porega, Responsabile Commerciale Mercato Privati, «abbiamo capito come poter far vivere meglio l'esperienza al nostro cliente: il posto migliore è l'Ufficio Postale. Poste Energia valorizza la pedonabilità in ufficio, dove ogni giorno abbiamo un milione di clienti serviti allo sportello». A ricapitolare le tappe e le peculiarità dell'offerta è Stefano Fumi, Responsabile Poste Energia, che ricorda come sia nata e si sia sviluppata questa nuova sfida, fino ad arrivare nelle case degli italiani. «A settembre 2020, un team ha avviato il progetto energia, che nel marzo 2021 è stata annunciata al Capital Market Day, un mese prima della costruzione della piattaforma, che è avvenuta insieme a MP. L'anno dopo i primi 50 colleghi hanno effettuato un beta test della piattaforma; nel giugno dello scorso anno ha aperto la promozione Energia 160 per colleghi e loro amici, che si è conclusa come sappiamo con grande successo. A settembre 2022 è stata rilasciata la versione 2.0 della piattaforma quindi il 16 gennaio scorso l'open market agli uffici postali, e il 12 febbraio il grande lancio della campagna che tutti conosciamo».

### La rivoluzione della rata fissa

L'offerta Poste Energia si basa sul concetto di prodotto prevedibile, con una rata fissa, una data di scadenza scelta dall'utente per pianificare le uscite di ogni mese. È trasparente, perché non nasconde nulla e fa quello che promette. Ed è green nella logica dell'energy saving: la bolletta è perfettamente comprensibile, con Poste Energia l'utente si deve preoccupare solamente dei propri consumi. «Le persone hanno giustamente bisogno che le proposte vengano spiegate con chiarezza: il prezzo variabile sposta il ri-

# Un ritratto della testimonial della nuova offerta di Poste Mara Venier, volto universale nessuno è amato quanto lei

La conduttrice di "Domenica In" è un'icona, aggrega segmenti di pubblico diversi tra loro: la più nazionalpopolare, che incarna il ritratto della vicina di casa, della zia di famiglia

di PIERANGELO SAPEGNO



Zia Mara non si chiama così per caso. Ha dovuto salire le scale e cadere, partire e ritornare, disegnando la sua vita fuori da quella scatola nera che le ha regalato la popolarità come uno qualunque di noi, sempre restando alla fine la nostra compagna di scuola, la persona di successo che ci viene a trovare, scoppiando a ridere come una matta.

### Il volto di Poste Energia

Mara Venier è diventata la Regina degli ascolti e la Sovrana della Rai, adorata dal suo pubblico per tutto questo, perché non ha mai dimenticato da dove viene: «Sono come sono: istintiva, estroversa, fracassona. Ma non ho mai rinnegato la mia natura e non mi sono mai pianta addosso». Oggi non si fa mancare niente e se accendi la tv la puoi vedere sempre, tutti la cercano e tutti la vogliono, serate di gala, eventi, omaggi, passerelle, una festa di Natale per Telethon e donna immagine delle Poste, che hanno deciso di entrare nel mercato delle utility con un'offerta gas e luce a prezzo bloccato per due anni con il suo volto, la sua voce, il suo sorriso.

### Un personaggio da record

Se devi lanciare un prodotto, una parola d'ordine, un messaggio, qualunque cosa, nessuno è meglio di lei, ultima erede di quei personaggi trasversali che solo la Rai ha avuto la forza e la capacità di creare, da Pippo Baudo a Raffaella Carrà; uomini e donne che conoscono il segreto di piacere a tutti, riuscendo a non fare invidia a nessuno. Rispetto a Raffaella, non viene identificata come una musa degli intellettuali e questo alla fine è un vantaggio nazionalpopolare. E il totem di Pippo Baudo invece lo sta per superare, battendo il suo storico record, con quattordici edizioni di "Domenica In" disseminate in trent'anni di televisione.

### Un personaggio iperbolico

Tutti la cercano e tutti la vogliono, dunque. E ai suoi due milioni e mezzo di follower su Instagram racconta storie quotidiane di vita qualunque, le cene, le candeline, i nipoti, ma anche la zia senza trucco, scalza e con la tuta floscia, i capelli scarmigliati al vento mentre pulisce la terrazza sopra Campo de' Fiori, Mara che lava i vetri di casa. È la più nazionalpopolare di tutti, «ma paladina dei diritti», come ha scritto An-



Mara Venier testimonial di Poste Energia

drea Maniz sul Foglio. «Un personaggio iperbolico però spontaneo, viscerale, empatico, "tale e quale come noi". Mara Venier è contemporaneamente dentro e fuori dalla show-society della tv, regina dei rotocalchi ma con un alone di fiera casalinghitudine che celebra sui social». Aggrega pezzi di pubblico diversi e lontani fra loro, dalle metropoli alle piccole città, donne e uomini, poveri e ricchi, anziani e adolescenti. Il suo segreto è che è così trasversale che fai fatica a identificarla con un luogo, una radice. È veneziana e parla un romanesco di seconda generazione, un'inflessione inclusiva, non marcata, ma empatica, da cinema in bianco e nero della nostra grande commedia all'italiana. Parla come uno di noi, usa le stesse esagerazioni che tiriamo fuori nei bar. Il suo personaggio è il ritratto della vicina di casa, della zia fortunata che non si chiude nel suo castello, ma vuole bene a tutti, e raccoglie pezzi sparsi di antropologia nazionale che si identificano nelle caratteristiche popolari del suo pubblico, da Nord a Sud. È una zia mamma, e non a caso un team di psicologi che aveva condotto una ricerca per selezionare i genitori perfetti l'aveva scelta come madre. E le mamme, si sa, non ci lasciano mai.



Inquadra il QR code per vedere lo spot di Poste Energia con Mara Venier come protagonista

schio dall'azienda al cliente, scarica sul cliente l'aumento di prezzo ed è ciò che è avvenuto in questo periodo di crisi energetica – spiega ancora Fumi – Bisogna consigliare ai clienti un prezzo fisso, per la loro stabilità e per la loro protezione. Va comunque detto che esistono due modalità di pagamento: una classica, ovvero quella con il conguaglio, di cui non sappiamo l'importo né con precisione quando ci arriva da pagare e nella maggior parte dei casi stimata su consumi presunti. Se il cliente vuole può usarla, ma abbiamo aggiunto la rata fissa per 12 mesi, che viene calcolata sulla base dell'ultimo anno dei consumi del cliente, portando la propria bolletta attualmente in essere con altro operatore. Nel secondo anno di contratto la rata viene poi disegnata di nuovo sui consumi effettivi».

## Le caratteristiche DI POSTE ENERGIA

### Prevedibile



Grazie all'opzione di pagamento bolletta a rata fissa e alla possibilità di scegliere la data di scadenza della bolletta, permette ai clienti di pianificare le proprie spese ogni mese

### Trasparente



È semplice, non nasconde nulla e fa quello che promette. I prezzi sono uguali su tutti i canali di vendita, non ci sono costi "nascosti", depositi cauzionali o penali di uscita

### Sostenibile



Alimentata con energia 100% green. Dando evidenza ai clienti ad inizio del funnel dei propri consumi attesi, permette loro di capire come consumare meno e risparmiare. L'offerta energia è uno dei pilastri del progetto "Green Challenge" di Gruppo



## poste energia

Parlano gli sportellisti che per primi hanno fatto sottoscrivere i nuovi contratti

# «Rata fissa e serietà del marchio: è un'offerta che interesserà tutti»

Tanti i punti di forza individuati dai colleghi che hanno finalizzato i primi contratti con la promozione "Energia 160":

«Si tratta di una proposta sostenibile e rispettosa dell'ambiente. Non solo vantaggiosa ma anche facile da proporre ai clienti»

di **FRANCESCA TURCO**



Poste Italiane è pronta a proporsi come nuovo fornitore di luce e gas nel mercato libero e in tutto il territorio italiano con l'offerta Poste Energia. Prima del lancio al grande pubblico l'Azienda ha riservato ai dipendenti e pensionati del Gruppo la possibilità di sottoscrivere l'offerta in anteprima con una promozione dedicata a partire dal luglio scorso. Le reazioni sono state positive e incoraggianti.

### Nessuna sorpresa

«Gli aspetti positivi dell'offerta sono molteplici ma possiamo racchiuderli tutti in un'unica frase: con Poste Energia nessuna sorpresa». In questo modo **Elena Longo**, sportellista dell'ufficio postale di Treviso Centro, descrive la sua esperienza con l'offerta. Longo sottolinea innanzitutto «la chiarezza del preventivo, che riporta in modo trasparente tutti i dati di spesa mensili e annuali che il cliente dovrà affrontare». Un altro pregio è «la possibilità di scegliere la bolletta a rata fissa così da saper ogni mese cosa aspettarsi in bolletta». **Luigi Minervino**, sportellista dell'ufficio postale di Napoli Fuorigrotta Centro, fa eco alla sua collega sottolineando come «i vantaggi della nostra offerta sono vari: trasparenza, chiarezza, prezzo competitivo e servizio customer care in tutti gli uffici postali».

### La promozione Energia 160

I dipendenti e i pensionati del Gruppo Poste hanno avuto la possibilità di sottoscrivere l'offerta usufruendo di una promozione dedicata, "Energia 160", in occasione dell'anniversario dei 160 anni dell'azienda. Come spiega **Paola Sani**, sportellista dell'ufficio postale di Firenze, «la promozione Energia 160, rilasciata durante le celebrazioni per il compleanno di Poste, ha fatto sì che tutti noi dipendenti

ricevessimo dei coupon da utilizzare per sottoscrivere contratti per le forniture di luce, di gas, o entrambe, con uno sconto di 160 euro nel primo anno e di 50 euro nel successivo». Sani sottolinea anche che «in questo periodo che ha preceduto il lancio mass market ho cercato, come spesso ha richiesto il nostro AD di Poste-Pay Marco Siracusano, di essere un ambasciatore di questa iniziativa, non solo vendendo il prodotto ma anche sottoscrivendolo in prima persona così da soddisfare i bisogni della mia famiglia». «Il feedback dei dipendenti è stato, nella quasi totalità, assolutamente positivo»,

racconta invece **Ludovica Ferrarotti** sportellista dell'ufficio postale di Ovada (Alessandria). «Con ciascuno di loro – aggiunge – abbiamo calcolato i preventivi di Poste Energia per poi paragonarli con le offerte che avevano in corso. Una volta sottoscritto il contratto, si sono detti soddisfatti della chiarezza della bolletta e della possibilità di consultare tutte le informazioni direttamente dall'area dedicata sulle nostre App».

### Un'offerta sostenibile

Un aspetto particolarmente sottolineato dai

colleghi sportellisti è quello dell'attenzione riservata alla sostenibilità ambientale: «Si tratta di un'offerta sostenibile e rispettosa dell'ambiente – spiega **Claudia Aresu**, applicata presso l'ufficio postale di Quartu Sant'Elena centro – l'energia viene prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili e le emissioni di anidride carbonica del gas sono al 100% compensate». **Giovanna Scorza**, dell'ufficio postale di Genova 54, aggiunge che «le emissioni di CO2 del gas venduto sono interamente compensate tramite l'acquisto di crediti di carbonio che attestano la partecipazione a progetti internazionali finalizzati all'annullamento o alla riduzione dei gas ad effetto serra».

### Mercato libero e mercato tutelato

Sono diversi i vantaggi che hanno convinto tante persone a sottoscrivere questa offerta, come spiegano sia **Lilla Santacroce** che **Francesco Cappelli**, rispettivamente sportellisti all'ufficio di Ispica (RG), in Sicilia, e Cesena 5. Santacroce sottolinea come «in questo periodo storico, un'offerta chiara e preventivabile, caratterizzata dalla certezza di sapere quanto ogni mese il consumo di energia andrà ad impattare sul bilancio familiare, rappresenta di sicuro un punto di forza. Così come l'opportunità di avere un prezzo della componente energia bloccato per due anni. Un altro vantaggio è possibilità di personalizzare la scadenza della fattura scegliendo in quale giorno fissare il pagamento tra il 25 del mese e il 2 di quello successivo». Secondo Cappelli, poi, «la nostra offerta è tra le più competitive, soprattutto per i clienti ancora nel mercato tutelato, quello in cui i consumatori accedono alle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia. In più, a giocare in favore di Poste Energia è «la serietà e la professionalità delle persone di Poste a cui si aggiunge l'affidabilità dell'azienda che rappresentiamo».



Paola Sani



Luigi Minervino



Claudia Aresu



Ludovica Ferrarotti



Elena Longo



Lilla Santacroce



Francesco Cappelli



Giovanna Scorza





I contratti sottoscritti dai dipendenti del Gruppo sono stati oltre 32mila per la Luce e 19mila per il Gas

# Oltre cinquantamila contratti con la promozione per i dipendenti

Chi ha attivato il nuovo contratto ha sottolineato la comodità del preventivo e la semplicità di lettura della bolletta. Fondamentale la reputazione di PostePay e Poste Italiane che «offre garanzia di competenza e affidabilità»

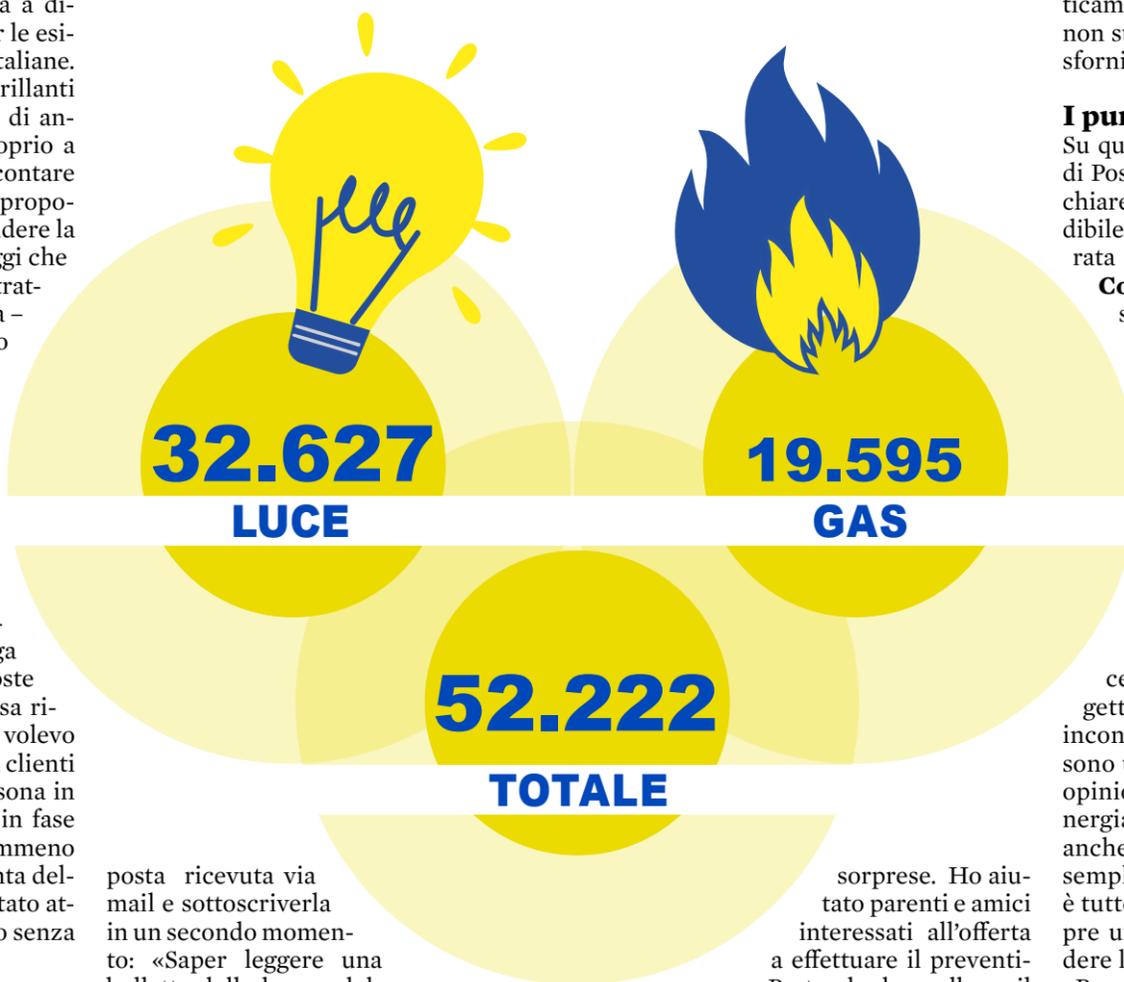
Posizionarsi tra i principali operatori del settore energy: è questo lo sfidante tra guardo di Poste Italiane che, attraverso l'offerta Poste Energia, si candida a diventare il punto di riferimento per le esigenze energetiche delle famiglie italiane. Questo anche sulla scorta dei brillanti risultati registrati durante la fase di anteprima rivolta ai dipendenti. Proprio a loro Postenews ha chiesto di raccontare cosa li ha spinti a sottoscrivere la proposta energetica di Poste e di condividere la propria esperienza nei vari passaggi che hanno portato alla stipula del contratto. «Credo molto nella mia azienda - afferma **Salvatore Sallusti** - ed ero certo che la startup Energy avrebbe fatto un lavoro eccellente: la reputazione di PostePay e Poste Italiane non ha uguali. Non ho esitato un minuto ad accettare l'offerta e vi dirò di più: l'avrei accettata anche se fosse stata leggermente meno conveniente di quella dei nostri competitor». In realtà l'offerta di Poste è addirittura migliorativa, come spiega **Daniel Guglielmo**: «Ho scelto Poste Energia perché era più vantaggiosa rispetto a quella che avevo. Inoltre volevo capire fino in fondo le esigenze dei clienti testando il prodotto in prima persona in modo da fornire valore aggiunto in fase di assistenza». Nessun dubbio nemmeno per **Silvia Fazi**: «Ero molto convinta della scelta di Poste Energia. Ho valutato attentamente prima e ho sottoscritto senza indugi».

**Innovazione e convenienza**  
Tra le tante caratteristiche innovative di Poste Energia, c'è anche la possibilità di effettuare il preventivo, salvare la pro-

posta ricevuta via mail e sottoscriverla in un secondo momento: «Saper leggere una bolletta della luce o del gas, non è impresa semplice - fa notare **Ester Giordani** - Il preventivo è quindi utile per avere un'idea complessiva della spesa a cui si va incontro, senza brutte

sorprese. Ho aiutato parenti e amici interessati all'offerta a effettuare il preventivo. Partendo da quella mail anche per loro è stato semplice finalizzare la sottoscrizione». La possibilità di cedere i propri codici sconto per l'offerta a terzi è stata molto apprezza-

## I contratti sottoscritti nell'ambito della promozione "Energia160"



ta, tanto che «ogni volta che ho parlato dell'offerta di Poste Energia ad amici e parenti - dice **Marco Filipputti** - ho praticamente dovuto dar via un codice. Se non stavo attento rischiavo di rimanerne sfornito per me».

### I punti di forza

Su quale sia il punto di forza dell'offerta di Poste Energia, i colleghi hanno le idee chiare: una spesa quantificabile e prevedibile. «La possibilità di pagare con una rata fissa mensile - commenta **Simone Costa** - è un grande vantaggio. Inoltre se le abitudini di consumo non subiscono grandi scostamenti rispetto al primo anno di fornitura si può essere confidenti che anche l'anno successivo la fattura mensile avrà un importo molto simile».

### Le esperienze

«Nei mesi di ottobre e novembre ho girato l'Italia con un gruppo di colleghi dell'assistenza clienti per raccontare l'offerta ai colleghi di PCL - racconta invece **Carola Martullo** - Questo progetto ha avuto anche il merito di far incontrare diverse realtà aziendali che si sono trovate a condividere esperienze e opinioni. Poste Energia non è solo un'energia che illumina e riscalda, è capace anche di unire». Vantaggi, convenienza, semplicità e trasparenza. Poste Energia è tutto questo e promette di essere sempre un passo avanti, come lascia intendere l'esperienza di **Miriana Scaglione**: «Posso dire che dalla grande quantità di chiamate ricevute negli ultimi mesi da vari gestori, deduco che la presenza di Poste su questo mercato si sia già fatta sentire molto».

## L'OFFERTA POSTE ENERGIA

# Ecco come sono stati formati gli addetti alla vendita: video, scenari di mercato e tutorial a tempo di record

Per formare alla vendita del prodotto Poste Energia, è «scesa in campo» la funzione Supporto Commerciale PostePay (SCM), che ha la responsabilità di contribuire alla definizione degli obiettivi e piani commerciali per i prodotti offerti da PostePay sui target di clientela gestiti dai canali commerciali di Poste Italiane e di supportare la rete di vendita nel raggiungimento di questi obiettivi. Molte le attività di supporto svolte, tra le quali anche quella di progettare i contenuti di formazione tecnico-specialistici per trasferire alle Reti di vendita le necessarie competenze sui prodotti commercializzati.

«L'ingresso di PostePay in un mercato complesso come quello di Luce e Gas ha richiesto una grande attenzione ai contenuti formativo-specialistici - spiegano i colleghi di SCM - La grande sfida che abbiamo dovuto affrontare è stata in primis quella di immergerci nel nuovo contesto del mercato Energy e, con il supporto dei colleghi di prodotto, apprendere tutte le caratteristiche per progettare e rendere fruibili le informazioni in tempi molto stretti. Abbiamo utilizzato modalità conventional (e-learning) e unconventional (video lezioni, tutorial e incontri settimanali con i referenti commerciali) per consentire così alla

rete di vendita di interagire con competenza in questo nuovo mercato». Ampio spazio di approfondimento è stato dedicato a temi come «lo scenario di mercato, a tutte le "technicalities" di prodotto, e alle modalità di vendita dei competitor. «Nel progetto formativo è stata di grande supporto la possibilità di fare palestra attraverso l'offerta dedicata ai dipendenti. Gestire le richieste e le attivazioni ha aiutato a rendere Poste Energia un nuovo prodotto di assoluto valore, accessibile e da proporre ai clienti. Un prodotto integrato a pieno titolo nella gestione dell'attività quotidiana dell'ufficio postale».



# noi al nord ovest



## #POSTECOMMUNITY

### Lombardia e Piemonte: un pieno di scatti dai nostri colleghi sul territorio



Il team dell'Ufficio Postale di Salò (Brescia): sono presenti Giuseppina Venturini, Angela De Nicolò, Cristiana Tonacci, Luciana Margiotta, Giuliana Gennari e Francesca Vescio



Il team di Gestione Operativa di Vercelli: sono presenti, da sinistra in alto, Franco Tursi, Luigina Santoro, Rosaria D'Anna, Marta Degrandi, Anna Massaro, Diletta Revello, Alessia Pasteris, Giuseppina Bortone. In basso, Daniele Rinolfi e Francesco Caporalello



Il team dell'Ufficio Postale Bergamo 5: la DUP Patrizia Paternò, Cinzia Pesenti, Valeria Aurnia e la SCF Luisa Desiderio



Il personale dell'Ufficio Postale di Varese Belforte: Annalisa Cioffi, Maria Rosaria Marsala e Daniela Daverio



#### IERI E OGGI

### Vent'anni di lavoro nella provincia di Savona

**IERI** Da sinistra: E. Estorchi, C. Patetta, P. Gilardo, C. Sappa, A. Poggio, F. Papa (dir) al centro: E. Ferraro, C. Peditto, M. C. Pesce, seduti: G. Balestra, T. Citterio

**OGGI** Da sinistra: Elisabetta Sanna, Tiziana Monni, Barbara Oprelli (dup), Carmela Peditto (presente anche nella foto del 2004, attualmente consulente finanziaria) e Mirella Delfino

#### CENTROCAMPISTA CENTRALE

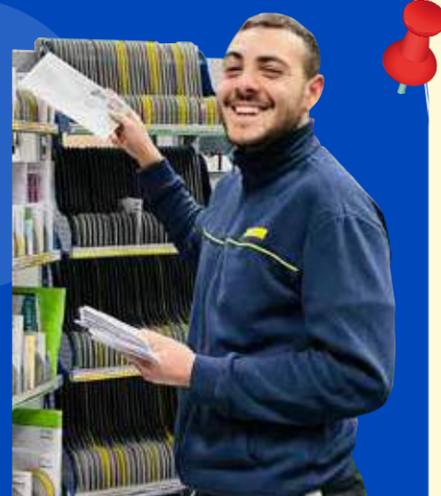
Data di nascita:  
02/06/1998  
Luogo di nascita:  
Oristano  
Professione:  
Portalettere  
Luogo di lavoro:  
CD di Leno (BS)



#### LA NAZIONALE DI POSTE

## «Nel calcio e nel recapito lo spirito di squadra non deve mai mancare»

Andrea Girseni, portalettere di Oristano in servizio a Brescia



**P** come **PASSIONE**, che non deve mai mancare nel calcio come sul lavoro. Fare il portalettere non sempre è facile, ma a me piace tanto. Non saprei rinunciare al contatto con le persone, al senso di libertà che si prova a lavorare all'aperto.

**O** come **ORDINE** una attitudine che ho sviluppato per il mio ruolo in campo. L'efficacia parte dalla capacità di organizzarsi e sul lavoro sono diventato più preciso, pignolo e maniacale che nel calcio.

**S** come **SQUADRA**, è lo spirito di gruppo che aiuta a superare le difficoltà e le divergenze. Non sempre si riesce a risolvere tutto da soli, più spesso c'è bisogno di farlo insieme.

**T** come **TRASFERIMENTO**, qualcosa che nel calcio devi sempre mettere in conto. Nel mio caso anche nel lavoro, dalla Sardegna ho scelto di trasferirmi a Brescia. Due mondi diversi, noi sardi siamo più caldi e aperti, invece al nord un po' più freddi ma, nonostante la prima estate senza mare sia stata durissima, non mi sono pentito.

**E** come **ESPERIENZE**, è importante farsi contaminare anche da quelle altrui. Ascoltare e confrontarsi con gli altri arricchisce. In questo senso è prezioso questo progetto della Nazionale di Poste con cui l'Azienda ha voluto unire persone e professionalità di ogni parte d'Italia.

Una lettera che aggiungerei è la **F** di **FAMIGLIA**. La maggior parte della giornata si trascorre in ufficio e i colleghi finiscono per diventare una seconda famiglia, con le stesse dinamiche che si hanno in casa.

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Marco Platania	Resp. Supporto al Business - Macro Area Mercato Privati
Concetta Agrò	Resp. Filiale Alessandria 1 - Macro Area Mercato Privati
Rosario Calderaro	Resp. Filiale Torino 1 Città - Macro Area Mercato Privati
Antonio Inverno	Resp. Filiale Pinerolo - Macro Area Mercato Privati
Paolo Bevilacqua	Resp. Filiale Genova 1 Levante - Macro Area Mercato Privati
Luca Orlando	Resp. Filiale Genova 2 Ponente - Macro Area Mercato Privati
Mariella Ghiorzio	Resp. Filiale Savona - Macro Area Mercato Privati
Nadia Paternostro	Resp. Filiale Imperia - Macro Area Mercato Privati
Carmela Priore	Resp. Filiale Novara - Macro Area Mercato Privati
Cristina Giovannelli	Resp. Filiale Busto Arsizio - Macro Area Mercato Privati
Emanuele Greto	Resp. Filiale Milano 3 Sud - Macro Area Mercato Privati
Alessandra Sarnelli	Resp. Filiale Milano 5 Est - Macro Area Mercato Privati
Fiora Acquaviva	Resp. Filiale Bergamo 2 - Macro Area Mercato Privati
Silvia Mazzoleni	Resp. Filiale Brescia 1 - Macro Area Mercato Privati
Francesco Napoli	Resp. Filiale Sondrio - Macro Area Mercato Privati
Vincenzo Vastarella	Resp. Produzione RAM 5 LO - Posta Comunicazione e Logistica
Mattia Nichetti	Resp. Gestione Operativa Filiale AL2 - Mercato Privati
Cosimo Tursi Francesco	Resp. Gestione Operativa - Filiale MI1C Mercato Privati
Chiara Tumminaro	Resp. Gestione Operativa - Filiale NO Mercato Privati
Silvana Pinto	Resp. Gestione Operativa - Filiale PV - Mercato Privati
Giovanna Lagonigro Raffaella	Resp. Gestione Operativa - Filiale TO1C - Mercato Privati
Salvatore Fabiano	Resp. Gestione Operativa - Filiale VC Mercato Privati
Rosario Malescia	Resp. Comm. Privati - Filiale NO Mercato Privati
Mario Dericoloso	Resp. Comm. Privati - Filiale PINEROLO Mercato Privati
Giacomo Iuppa	Resp. Comm. Privati - Filiale TORINO 1C Mercato Privati
Manuel Tempesta	Resp. Gest. Operativa - Filiale BERGAMO 1 Mercato Privati
Massimo Zangrossi	Resp. Gest. Operativa - Filiale MILANO 2 NORD Mercato Privati
Carmela Nardella	Resp. Risorse Umane Filiale Asti CARUO
Maria Pia Odonetto	Resp. Risorse Umane Filiale Torino 2N CARUO
Susanna Nervi	Resp. Gest. Operativa Filiale Asti Mercato Privati
Emanuela Badarello	Resp. Gest. Operativa Filiale Genova 2 Ponente Mercato Privati
Arabella Tavano	Resp. Gest. Operativa Filiale Savona Mercato Privati

PROBLEMI E SOLUZIONI

A confronto con il team che si occupa della sicurezza fisica

# «Studio e monitoraggio: così abbiamo evitato nuovi attacchi agli ATM»

La collaborazione sempre più fitta con le forze dell'ordine e i controlli della rete hanno contribuito a bloccare una banda di ladri che agiva con la tecnica del Black Box



Edmondo Monti, Simone Corrias e Giuseppe Di Giuseppe

La collaborazione tra privati cittadini e le forze dell'ordine porta risultati tangibili e importanti: esempio è quello di Poste Italiane nell'area Nord Ovest. Qui, grazie ai dati forniti da Poste Italiane, le forze dell'ordine sono riuscite a bloccare una banda di circa 26 elementi, specializzata nei furti agli ATM tramite la tecnica rinominata Black Box. Dopo questo arresto non si sono più registrati tentativi di attacchi di questo tipo.

«Comprendere prima di difendere»

Fondamentale, per raggiungere questo risultato, è stato lo studio costante delle tecniche utilizzate da parte del team che si occupa della sicurezza fisica dell'area Nord Ovest: non è un caso se, nell'ufficio, campeggiano i due motti «allievi sempre, veterani a volte» e «comprendere viene prima di difendere». Come spiega Simone Corrias, responsabile della sicurezza fisica nell'area, questi attacchi, svoltisi nella seconda metà del 2020, «prendevo di mira degli ATM particolari. Questo ci ha permesso di studiare il fenomeno, evi-

denziando il tipo di attacco, le ore e i luoghi, e poi consegnare i dati alle forze dell'ordine».

Il monitoraggio continuo

Del team fanno parte anche Giuseppe Di Giuseppe e Edmondo Monti, il quale racconta come «il nostro è un gruppo di lavoro formato da diversi specialisti che, quotidianamente, monitora le notizie di attacchi agli ATM presenti sulla stampa. Abbiamo monitorato i target, le possibilità di attacco, non solo degli ATM di Poste Italiane, e i furti riusciti, e abbiamo notato che la tecnica del Black Box era ciclicamente utilizzata in diverse zone d'Europa. Grazie a questo lavoro non ci siamo fatti trovare impreparati».

Gli attacchi Black Box

Gli attacchi Black Box, spiega sempre Monti, sono fisici: solo che, an-

ziché far esplodere l'ATM, i ladri «si inseriscono con un computer su delle periferiche delle aziende, cercando di prendere il controllo della macchina e facendosi passare per manutentori, così da poter aprire le cassette».

L'aiuto alle indagini

Non appena i tentativi di attacco sono arrivati anche nel Nord Ovest, questo osservatorio di sicurezza territoriale ha iniziato ad analizzare i vari dati, individuando sia quali ATM venivano presi di mira, sia la zona in cui avvenivano i tentati attacchi, cioè lungo la direttrice della autostrada A4. «Questi dati - aggiunge Monti - una volta raccolti, ordinati e analizzati, venivano spediti alle forze dell'ordine». Una collaborazione costante e continua, che ha facilitato il lavoro degli investigatori e portato all'arresto della banda.

TORNELLO

CHI SALUTA

## «Una grande esperienza eravamo molto affiatati»



«La cosa che credo sia stata più importante è che eravamo molto affiatati. Una caratteristica che, unita alla mia velocità nel portare a termine le varie mansioni, ha contribuito a farmi vivere un'esperienza lavorativa tranquilla e appagante».

Così Vita Maria Ditta racconta la sua avventura. «Sono stata in Poste per ben 39 anni e ho lavorato nei settori dello smistamento della posta e degli impianti: posso affermare di aver trascorso in azienda una buona parte della mia vita».

CHI ARRIVA

## «Con i clienti dei paesi un rapporto speciale»



Antonio Garattini è uno dei tanti neoassunti di Poste Italiane: «Ho iniziato a 19 anni e le responsabilità, fin da subito, sono state molto grandi. Non è stato facile, ma devo dire grazie ai miei colleghi che mi hanno supportato. Attualmente sono portalettere e mi piace molto il rapporto con i clienti. Spesso, mi reco in piccoli paesi di montagna, dove ormai conosco tutti: pensate che, a volte, in segno di riconoscenza per il mio lavoro, c'è anche chi mi invita a pranzo! La mia serietà mi impedisce di accettare, ma questi gesti spontanei sono un segno tangibile del rispetto nei nostri confronti».

LE NOSTRE STORIE

## «In Valtellina noi come membri delle famiglie»

In provincia di Sondrio, il CD di Morbegno serve, fra le altre, le località di Bema e Albaredo per San Marco. «Il postino di questi piccoli borghi di montagna - afferma Silvia, portalettere - è visto come un membro della famiglia, dato che in alcuni posti siamo gli unici a riuscire ad effettuare le consegne. Chiunque incontro vuole scambiare due parole con me, chiedermi come sto e raccontarmi qualcosa.



Consegnare in questi luoghi, in queste montagne, offre il vantaggio di stare sempre a stretto contatto con la natura e vedere dei panorami mozzafiato raggiungendo anche i 1.200 metri di quota». Nella provincia di Sondrio, Poste garantisce le consegne su tutto il territorio: ogni anno i circa 80 portalettere della provincia di Sondrio percorrono quasi 900.000 chilometri.



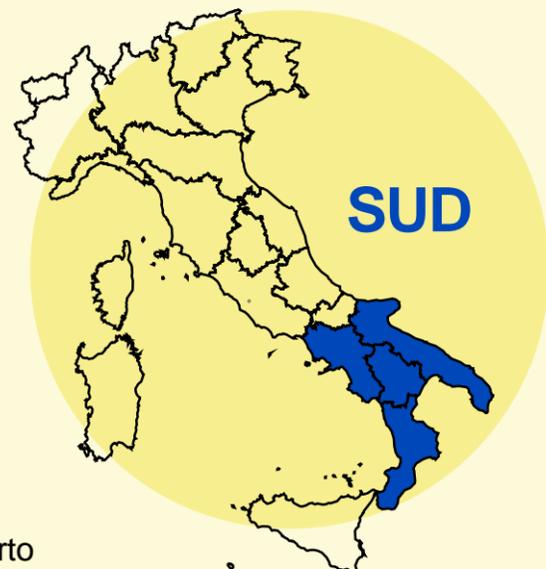
# noi al sud

## #POSTECOMMUNITY

Le immagini degli Uffici Postali di Ercolano e Sant'Agnello

# Il grande spirito di Napoli sui volti dei nostri colleghi

Nella zona a sud del capoluogo partenopeo si estende un'area popolosa e che conserva un rapporto duraturo con Poste Italiane, testimoniato dai numeri sui buoni fruttiferi e i libretti di risparmio



Il team dell'Ufficio Postale di Ercolano 2: Francesco Iorio, Danilo Pisciotta, Mario Feliciano, Serena Sammarco e Alfonso Lombardi



Il team dell'Ufficio Postale Sant'Agnello di Napoli: Alessandro Maffucci, Giovanna Maria Gatto (DUP), Mariarosaria Apicella, Aida Coppola e Angela Novi

## IERI E OGGI



## Basilicata e Campania, Poste vent'anni dopo

**Latronico IERI:** Da sinistra: E. N. Pozzo (sindaco), Don G. Costanza (parroco), M. R. Lombardi (dir. Filiale Potenza), V. La Banca (dir.), E. Ferrante, E. Stalfieri, D. Telesca, V. Caprara. **OGGI:** da sinistra a destra Tonino Gioia (osp), Domenica Mastropietro (osp), Nicoletta Imperio (osp) e Vincenzina La Banca (dup) - **Napoli IERI:** Da sinistra: A. Cataldo, A. Tucci, V. Zambardino, A. Valletta, G. Conte, A. Pitosa, L. Bilotta (dir. Filiale di Napoli centro), seduta: F. De Angelis (dir. Ufficio), N. Pizzuto, F. Ermano, F. Cennamo, A. Scarpato, A. Murolo. **OGGI:** dall'alto a sinistra Claudia Aletta, Anna Goglia, Amelia Tucci, Tommaso Imparato, Luca Guarino, Alessandro Briglia, Luciano Sarria, Luisa Arfè, Giusy Granata, Giulia Esposito, Viviana Canfora, Mariarca Nolo, Trofimenia Gambardella e Ilaria Sarno.

### DIFENSORE

Data di nascita:  
25/07/1986

Luogo di nascita:  
Napoli

Professione:  
Specialista Impresa  
(MP)

Luogo di lavoro:  
Nocera Inferiore (SA)



### LA NAZIONALE DI POSTE

«Sul lavoro e in campo è importante avere le idee sempre chiare»

Antonio Manzo,  
Specialista Impresa  
a Nocera Inferiore



**P** come **PROGETTUALITÀ**, l'ho imparata in Poste e mi ha permesso di progettare la mia vita. Sul lavoro come in campo è importante avere idee chiare per sapere dove bisogna andare e come arrivarci nel modo più funzionale possibile.

**O** come **ORGOGGIO**, sono il terzo di una generazione di postali: portalettere mio nonno, impiegato mio papà e ora ci sono io che grazie all'Azienda sto seguendo un percorso di crescita importante.

**S** come **SACRIFICIO**, che non va inteso come un peso, lo spirito di sacrificio aiuta a maturare e a porsi obiettivi sempre più sfidanti. Niente arriva se non sei disposto a sacrificarti, nel lavoro così come in campo.

**T** come **TRAGUARDO**, perché nella vita e nello sport è fondamentale porsi dei traguardi ed essere pronti a fissarne di nuovi. Serve a migliorarsi, a mettersi alla prova e a vincere qualche sfida anche con sé stessi.

**E** come **ESEMPIO**, siamo stati selezionati per rappresentare attraverso la Nazionale tutti i valori portanti di Poste. Qui come in ufficio dobbiamo essere attenti ad assumere condotte e atteggiamenti che siano sempre di esempio per gli altri.

A queste aggiungerei la **M** di **MOTIVAZIONI** senza di quelle non si va lontano. Servono da stimolo nei momenti in cui capita di essere un po' scarichi.

Se vuoi essere protagonista delle rubriche di queste pagine invia foto e/o testo a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)

## PROBLEMI E SOLUZIONI

Napoli, l'attività dei portalettere supera ogni difficoltà

# «Più forti degli imprevisti: grazie al gioco di squadra la consegna è garantita»

In alcune zone, i frequenti guasti elettrici dovuti a fattori indipendenti da Poste costringono centri di distribuzione e uffici di recapito a organizzare il lavoro in modo flessibile e creativo

«Qualsiasi cosa accada, la consegna deve essere effettuata. È un accordo che abbiamo con lo Stato, con il governo e con i cittadini». Con questa mentalità affronta il lavoro il Ram1 Sud, Napoli città e provincia, il cui responsabile è Antonio Di Lauro. Può capitare infatti che, nella zona interessata, vi siano dei contrattempi, indipendenti da Poste Italiane, che potrebbero, però, causare dei ritardi nella consegna dei pacchi se non gestiti in maniera ottimale.

### Il problema dell'elettricità

«Spesso accade che ci siano delle difficoltà», spiega Di Lauro. In questi casi «bisogna individuare una soluzione in tempi brevi, e ciò significa avere una grande flessibilità»: spesso queste difficoltà «sono causate dalla mancanza di elettricità dovuta a fattori esterni, come i guasti di zona. Questo ci porta a una condizione di non totale chiarezza sulle tempistiche di risoluzione, non dipendendo il guasto da noi». In questo caso la cosa migliore da fare è «mettere in pratica delle soluzioni alternative, pur segnalando sempre il problema alle strutture apposite. Una zona in cui si sono registrati diversi guasti alla rete elettrica, con conseguenti blackout, è quella di Grumo Nevano. In questo comune si trova un PDD, un centro di smistamento più piccolo, gestito, insieme ad altri due, dal responsabile dell'ufficio di recapito di Giugliano Vincenzo Faraco.

### «Cornetto e caffè»

«Quando si verifica un guasto – spiega Faraco – la prima cosa che facciamo è aprire un ticket, dopodiché, in base al momento della giornata, ci si organizza». Nel caso in cui i portalettere, sei per l'ufficio di Grumo Nevano,



I portalettere Antonio Pistola e Maria Sozio, in servizio a Napoli

supportati da due titolari di linea business, non siano ancora usciti «si portano tutti i prodotti di posta registrata, come raccomandate, assicurate e pacchi, presso il CD "padre", quello di Giugliano. Ovviamente tutta l'attrezzatura, dai palmari alle stampanti, viene comunque loggata sul frazionario di Grumo Nevano». Nel caso in cui, invece, il blackout avvenga dopo l'uscita dei portalettere, la procedura è la stessa, ma riguarda il rientro degli stessi. Ovviamente, «tutto questo procedimento è possibile grazie a un gioco di squadra con i colleghi», tra cui quelli, ovviamente, del CD di Giugliano, pronti ad aiutare i portalettere di Grumo Nevano e far loro spazio. Nel tempo è stata coniata anche una sorta di parola d'ordine, utilizzata per indicare l'inizio delle attività di trasferimento: «Offrire cornetto e caffè».

## BACHECA

### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Carlo Orefice.....	Resp. Filiale Napoli 1 Città - Macro Area Mercato Privati
Marcella Ricci.....	Resp. Filiale Napoli 2 Ovest - Macro Area Mercato Privati
Carolina Picciocchi.....	Resp. Filiale Salerno - Macro Area Mercato Privati
Michela Bianco.....	Resp. Comm. Privati Fil. Benevento Mercato Privati
Marika Cucciniello.....	Resp. Comm. Privati Fil. Caserta 2 Mercato Privati
Carlo De Laurentiis.....	Resp. Comm. Privati Fil. Taranto Mercato Privati
Gian Luca Greco.....	Resp. Comm. Filiale Brindisi Mercato Privati
Antonio Falanga.....	Resp. Gest. Operativa Fil. Napoli 2 Ovest Mercato Privati
Angelo Faraone.....	Resp. Risorse Umane Filiale Matera CARUO

## TORNELLO

### CHI SALUTA

## «I saluti dei vecchi clienti mi emozionano sempre»

«I primi anni trascorsi in azienda sono stati molto gratificanti», racconta da neopensionato **Flaviano Taccardi**. «In Poste - prosegue - ho svolto due differenti mansioni: autista per 25 anni; poi, portalettere per altri 15 anni. Un'esperienza che mi ha consentito di instaurare ottimi rapporti con tutti. La clientela ancora oggi mi invia i suoi saluti, incaricando i miei ex colleghi in servizio di recapitarmeli. Questa testimonianza di stima mi emoziona profondamente, perché significa aver lasciato un buon ricordo».



### CHI ARRIVA

## «Sono rimasta colpita dall'accoglienza»

«La prima cosa che mi ha colpito quando ho iniziato il mio lavoro in Poste è stata l'accoglienza che ho ricevuto. Non immaginavo che un luogo nel quale non conoscevo nessuno, si potesse trasformare fin da subito in un ambiente così ricco di valori umani e professionali», dice **Carmela Pedace**. «In Poste - prosegue - si porta avanti un vero gioco di squadra, che ci consente ogni giorno di raggiungere gli obiettivi che l'Azienda ha fissato».



## LE NOSTRE STORIE

# Luisa, consulente a Crotona: «Una scelta che rifarei in qualsiasi momento»

Formazione e affiancamento per apprendere e comprendere tutte le competenze necessarie per svolgere una mansione delicata ma fondamentale: quella del consulente finanziario, che aiuta i risparmiatori a investire al meglio scegliendo la formula più adatta alle loro esigenze. Luisa, consulente finanziaria a Isola Capo Rizzuto, in provincia di Crotona, racconta la sua storia. Trentatré anni, crotonese, ha conseguito la laurea magistrale a pieni voti all'Università Roma Tre in informazione, editoria e giornalismo. Già dipendente di Poste Italiane, lo scorso aprile le è stato proposto il passaggio da operatrice di sportello a consu-

lente finanziaria: «Non ho esitato, non ci ho pensato due volte – dice Luisa – A maggio sono stata definitivamente trasferita a Isola Capo Rizzuto, a 20 minuti da Crotona, dove ora lavoro sotto il tutoraggio della mia direttrice, che era consulente FCM mobile: quindi non potevo chiedere insegnante migliore». «Questo è un lavoro che definisco sfidante e premiante allo stesso tempo – sottolinea ancora – sono realizzata e molto soddisfatta di aver fatto questa scelta che rifarei in qualsiasi momento. La cosa più bella è il contatto diretto con le persone, soddisfare il bisogno del cliente».





## noi al nord est



### PROBLEMI E SOLUZIONI

I risultati strepitosi dell'Ufficio Postale di Taglio di Po

# «Con la piattaforma Cross rispondiamo ai clienti in modo efficace e veloce»

Raffaele Rivero, direttore della Filiale di Rovigo, spiega: «Il team ha massimizzato le occasioni di contatto grazie alla piena sinergia tra gli sportelli e la sala consulenza»

Gioco di squadra, attenzione al cliente e, soprattutto, un sapiente utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'azienda, come la piattaforma Cross. Su questo si basa il successo dell'ufficio postale, tutto al femminile, di Taglio di Po, diretto da Elisabetta Baratella. Un ufficio che ha raggiunto senza problemi tutti i target del 2022 e che, come sottolinea la direttrice, «è partito bene anche per il 2023».

#### La piattaforma Cross

Come è stato sottolineato anche dal direttore della filiale di Rovigo, Raffaele Rivero, quello di Taglio di Po è «un ufficio che ha massimizzato le occasioni di contatto con la clientela, ottenendo così dei risultati». Ad aver contribuito a questo successo è stato anche un sapiente utilizzo di Cross, «una piattaforma – spiega Rivero – che segnala possibili aree di bisogno della clientela a cui far seguire proattivamente una proposta commerciale, da sviluppare anche in sala consulenza». E questa piattaforma è davvero efficace quando tutta la squadra, come il TEAM di Elisabetta Baratella, la utilizza come strumento di condivisione.

#### Un aiuto importante

Per Baratella un ingrediente fondamentale del successo dell'ufficio è «il rapporto tra le persone, la sinergia, la capacità di andare d'accordo ed, eventualmente, il non andare d'accordo». Una grande spinta però è data anche



Il team dell'Ufficio Postale di Taglio di Po, a destra la Dup Elisabetta Baratella

da Cross: «Questo strumento fornisce direttamente i dati del cliente, con una scheda e una proposta. Noi invogliamo il cliente a prendere un appuntamento per parlare non solo del prodotto indicato dalla scheda, ma anche di altri». Nel corso dell'incontro, spiega sempre il direttore, «che può avvenire con me o con un consulente», si indaga sulle necessità del cliente e, in questo modo, si riescono a proporre i prodotti più adatti. «Tramite Cross – racconta ancora Elisabetta Baratella – siamo riusciti a massimizzare le opportunità. Per esempio abbiamo tirato fuori dei finanziamenti o delle cessioni del quinto, magari portando il cliente in ufficio semplicemente per sistemare l'anagrafica».

#### Superare le chiamate

Il motivo per cui Cross è diventato così importante per l'ufficio postale è anche dovuto alla sua capacità di velocizzare alcune procedure. Oltre ad indicare i dati del cliente, permette anche di prendere appuntamenti velocemente, sia con il consulente o con il direttore: una procedura che, spiega Baratella, «permette di superare la fase di chiamata ai clienti, che porta via del tempo ed è spesso infruttuosa». «Con la piattaforma – conclude – è possibile prendere un appuntamento con il consulente nel momento in cui l'utente arriva nell'ufficio, senza la necessità di ricontattarlo successivamente».

### BACHECA

#### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Annalisa Di Marzo	Resp. Fraud Management - CA/SS/RCG/Fraud Management e Security Intelligence
Dino Massimiliano Conte	Resp. Filiale Belluno - Macro Area MP
Raffaele Rivero	Resp. Filiale Rovigo - Macro Area MP
Matteo Zampieri	Resp. Filiale Trento - Macro Area MP
Erasmus Scatigna	Resp. Filiale Trieste - Macro Area MP
Vincenzo Cassaro	Resp. Filiale Treviso - Macro Area MP
Riccardo Mirandola	Resp. Comm. Privati Fil. RO - Macro Area MP
Cristian Gualtieri	Resp. Prod. Centro Smistamento VR - Macro area PCL
Nunzia Vitiello	Resp. Gest Operativa Filiale GO - Mercato Privati
Cristina Stocca	Resp. Comm. Privati Filiale GO - Mercato Privati
Antonio Bertolo	Resp. Comm. Privati Filiale PN - Mercato Privati
Sandro Forni	Resp. Comm. Privati Filiale TV - Mercato Privati
Giada Orlandi	Resp. Comm. Privati Filiale UD - Mercato Privati
Filippo Sascha Carelli	Resp. Comm. Privati Filiale VR - Mercato Privati
Federica Dilena	Resp. Gest. Operativa Filiale UD - Mercato Privati
Sabrina Madonna	Resp. Produzione RAM3 NE - Poste, Comunic, Logistica

### TORNELLO

#### CHI SALUTA

## «In 42 anni dentro Poste mai un momento di noia»

«È stato molto bello far parte per 42 anni della grande famiglia di Poste Italiane: sono riuscito a instaurare ottimi rapporti sia con i colleghi che con i dirigenti e la clientela», racconta **Stefano Lucin**. «Ho cambiato mansioni tante volte, cercando di dare il meglio di me stesso all'azienda: non ho davvero mai avuto la possibilità di "annoarmi", perché è un lavoro in cui dinamicità e intraprendenza sono importanti».



#### CHI ARRIVA

## «Che emozione girare in scooter e divisa»

«Sto vivendo un'esperienza unica. Professionale ma anche di vita. Questo è davvero un lavoro "diverso", in cui passione e voglia di imparare sono sempre presenti», parla del portalettore **Riccardo Protano**. «Il feeling è stato immediato. Mi sembra oggi di vivere in un mondo che vedo con occhi e sensazioni nuove. Questo lavoro rappresenta anche un nuovo inizio. Dunque, ci sto mettendo tutto l'impegno possibile. E che emozione nel girare con lo scooter, indossando la divisa di Poste!».



### LE NOSTRE STORIE

## Francesca a Brunico con determinazione

Francesca Danza, 35 anni, è partita da Lecce per fare la portalettore a Brunico, piccola ma rinomata località dolomitica in provincia di Bolzano. «Per ottenere un posto fisso alle Poste ho studiato tedesco 4 mesi d'estate, ho superato l'esame di bilinguismo e fatto 1.200 chilometri. Ora sono felice, perché credo che si possano aprire anche interessanti prospettive di carriera». L'entusiasmo di Francesca (una laurea in Scienze Politiche) è davvero contagioso: la ragazza ha



studiato a sue spese, rivolgendosi a un insegnante privato, in modo da rispondere appieno ai requisiti professionali richiesti da Poste. La sua determinazione è stata dunque premiata, così come la volontà di conquistarsi un posto di lavoro fisso, che le consentisse di guardare al futuro con ritrovata fiducia. Il lavoro di portalettore soddisfa appieno le aspirazioni di Francesca, che considera Poste un'azienda sempre in grado di far crescere professionalmente i dipendenti.

### #POSTECOMMUNITY

## L'affiatamento del team di portalettore del Centro Distribuzione di Belluno



Il team di portalettore del Centro Distribuzione di Belluno: Elisa Salerno, Sofia Patuelli, Jacopo Musilò, Gabriele Mirarghi, Patrizia Sorti, Antonio Giannetto, Marzia Mussoi, Mattia Rudi, Michele De Marco, Alberto Fiorino, Maria Palantra, Maria Antonietta Lombardi, Anny Tonet, Lorenzo Brianti e Adriano Musolino



# noi al centro nord



## BACHECA

### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Erminia Grippo	Resp. Comm. Emilia Romagna e Marche - Macro Area MP
Fausto Luigi Avanzini	Resp. Comm. Toscana e Umbria - Macro Area MP
Alessia Bogi	Resp. Filiale Perugia - Macro Area MP
Calisto Pedetti	Resp. Filiale Ancona - Macro Area MP
Antonio Biscotti	Resp. Filiale Macerata - Macro Area MP
Marco Lombardi	Resp. Filiale Firenze 1 Città - Macro Area MP
Edoardo Riganti	Resp. Filiale Firenze 2 Provincia - Macro Area MP
Francesco Rubino	Resp. Filiale Lucca - Macro Area MP
Beatrice Betti	Resp. Filiale Prato - Macro Area MP
Fabrizio Gaudio	Resp. Filiale Pisa - Macro Area MP
Laura Severini	Resp. Comm. Privati Filiale AN - Mercato Privati
Luca Falcioni	Resp. Comm. Privati Filiale BO1 - Mercato Privati
Patrizia Tagliagambe	Resp. Comm. Privati Filiale FI1C - Mercato Privati
Mattia Bronzi	Resp. Comm. Privati Filiale FI2P - Mercato Privati
Mara Bichisecchi	Resp. Comm. Privati Filiale LU - Mercato Privati
Elisa Pacci	Resp. Comm. Privati Filiale MC - Mercato Privati
Francesco Cichello	Resp. Comm. Privati Filiale PO - Mercato Privati
Alberto Gagliardo	Resp. Gest. Operativa Filiale PO - Mercato Privati
Claudia Nicastrò	Resp. Gest. Operativa BO1 - Mercato Privati
Raffaele Forgiione	Resp. Gest. Operativa Filiale BO2 - Mercato Privati
Carmela Carpinelli	Resp. Gest. Operativa Filiale FO - Mercato Privati
Francesca Conti	Resp. Risorse Umane RAM 1 C1 - CA/RUO
Giovanni Germani	Resp. Risorse Umane Filiale FI1C - CA/RUO
Fabrizio Buffardi	Resp. Risorse Umane Filiale BO1C - CA/RUO
Claudia Lanconelli	Resp. Risorse Umane Filiale CS BO - CA/RUO
Barbara Lippi	Resp. Risorse Umane Filiale MODENA - CA/RUO
Davide Longo	Resp. Risorse Umane Filiale CS FIRENZE - CA/RUO
Thomas Mini	Resp. Risorse Umane Filiale FORLI' CESENA - CA/RUO
Concetto Giarratana	Resp. Risorse Umane Filiale PARMA - CA/RUO
Daniele Corsi	Resp. Qualità RAM2 C1 - Posta, Comunicazione e Logistica

## PROBLEMI E SOLUZIONI

Una svolta nel Centro di Smistamento di Firenze

# «Grazie a un'app abbiamo ridotto i tempi dei resi»

Pasquale Napoli, responsabile automazione del CS di Firenze, ha programmato l'applicazione che permette di individuare velocemente i codici di lettere e raccomandate non recapitate

Il tempo di lavorazione dei resi è un tipico problema della logistica. Si tratta di un processo laborioso, specie quando l'indirizzo non è corretto. Il CS di Firenze però è un passo avanti, grazie a un'app sviluppata da Pasquale Napoli, responsabile automazione e strumenti di lavoro.

### La procedura di reso

Nei casi di reso «la posta non segue lo stesso procedimento dei prodotti appena spediti», spiega Napoli. «L'impianto in fase di rientro non deve leggere l'indirizzo ma il codice del cliente spedite riportato sulla busta. E capita che, il sistema non lo rilevi, l'oggetto venga scartato dall'impianto e l'invio debba esser rilavorato a mano. Se poi il codice non è censito nei nostri database, occorre inserirlo manualmente perché venga riconosciuto in seguito. Questo inoltre vale sempre per un nuovo cliente». E non avviene tutto sul posto «Fino a qualche mese fa bisognava recarsi davanti a un computer con il faldone di lettere e inserire, uno per uno, i nuovi codici in un file Excel, abbinandoli all'uscita di smistamento».

### Mittenti Nazionale

Con il via libera di Enrica Valeri responsabile del CS di Firenze che ha da subito creduto nel progetto e la collaborazione di Pasquale Fedele, referente Lean, Gianluca Colicigno e Mariella Fidanza, rispettivamente capo reparto e operatore di lavorazione corrispondenza indescritta, prosegue Napoli, «è nata l'app Mittenti Nazionale, che permette di vedere se il codice è censito o registrarlo al volo a sistema, e senza spostamenti, avviandone poi anche la destinazione». Riduzione dei tempi ma anche dell'errore perché «questa attività, ha abbattuto lo scarto di riconoscimento sotto l'1 per cento» L'applicazione - ottimizzata per desktop, sistema IOS o Android - è stata realizzata con Power Apps che fa parte del pacchetto di Office 365, la suite di Microsoft utilizzata dai dipendenti di Poste. È sicura, semplice e può essere utilizzata in tut-



Da sinistra: il Responsabile produzione Matteo Fanni, il Responsabile Automazione Pasquale Napoli, il Lean Specialist Pasquale Fedele e la Capo Reparto Elisa Serafini

ti i Centri di Smistamento d'Italia, semplificando il lavoro del personale delle aree di lavorazioni manuali e degli Operatori controllo e prestazioni impianti.

### #POSTECOMMUNITY

#### GO Filiale di Perugia a trazione rosa



GO Filiale di Perugia: Barbara Rocca, Francesca Pistella, Maria Cittadini, Michela Moretti, Barbara Dormentoni e Marina Bartolini

## TORNELLO

### CHI SALUTA

## «Non dimenticherò mai l'affetto del pubblico»

«In Poste, ho vissuto tanti momenti intensi: alcuni difficili, altri di grandissime soddisfazioni. Ciò che ricorderò con maggiore emozione è il rapporto con il pubblico», racconta **Antonella Palazzi**. «Sono stata per anni direttrice di un ufficio postale e l'affetto che molti clienti mi hanno dimostrato in occasione del mio ultimo giorno di lavoro non lo dimenticherò mai. Sono stati 42 anni bellissimi e ancora oggi molte persone vengono a salutarmi, ringraziandomi per quello che ho dimostrato durante la mia attività lavorativa».



### CHI ARRIVA

## «Felice di rinnovare una storia di famiglia»

«La prima impressione che ho avuto entrando a Poste è stata quella di essere capitata all'interno di una grande famiglia: mi hanno accolto tutti benissimo, devo ringraziare coloro che mi hanno aiutato nel mio percorso di inserimento», spiega **Giulia Grilli**. Ho 38 anni e devo dire di aver finalmente trovato un lavoro che mi piace. Ho iniziato come portalelettere e ora sono operatrice di sportello - continua - Per me e per la mia famiglia, le Poste rappresentano qualcosa di speciale: anche mia nonna era dipendente dell'azienda ed è dunque come una tradizione che si rinnova».



## LE NOSTRE STORIE

## «Il rapporto di fiducia con i clienti è la base del lavoro»

Marco Cappellini, oggi consulente di Poste Italiane a Pistoia, dopo aver superato l'esame per l'iscrizione all'albo dei consulenti finanziari, ha iniziato a guardarsi intorno ed è arrivata l'opportunità di lavorare per la nostra azienda. «L'assunzione in Poste Italiane - racconta - è stata una grande soddisfazione e il contratto a tempo indeterminato ha permesso di pensare al mio futuro in maniera stabile; mi ha consentito di iniziare a progettare la mia vita presente e futura e di focalizzarmi sui miei obiettivi. Un'azienda come Poste è una realtà che si trova raramente al



giorno d'oggi in Italia e nel mondo, sempre pronta a innovarsi, a stare a passo con i tempi e venire incontro alle molteplici esigenze dei propri clienti». «Il lavoro che sto svolgendo - aggiunge ancora il giovane - è quello che desideravo fin dal tempo dei miei studi e realizzarlo all'interno di questa azienda sicuramente offre uno stimolo maggiore. Il rapporto costante con

i clienti è la base del mio lavoro: riuscire a diventare un punto di riferimento, creare un rapporto di fiducia duraturo, mi aiuta a crescere e mi gratifica professionalmente».



## noi al centro



### BACHECA

#### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Antonio De Lucia	Resp. Gestione Operativa - Macro Area MP
Donatella Anna Maria Ferracci	Resp. Filiale Roma 2 Nord - Macro Area MP
Stefano Federico	Resp. Filiale Roma 4 Est - Macro Area MP
Dario Marigliano	Resp. Filiale Roma 5 Ovest - Macro Area MP
Emilio Contrasto	Resp. Filiale Frosinone - Macro Area MP
Fabio Avella	Resp. Filiale Latina - Macro Area MP
Filippo Castagna	Resp. Filiale Isernia - Macro Area MP
Gabriele Lanzidei	Resp. Filiale Cagliari - Macro Area MP
Daniele Fatello	Resp. Gest. Operativa Filiale RM2N - Mercato Privati
Fabio Ferri	Resp. Gest. Operativa Filiale TERAMO - Mercato Privati
Elena Zandel	Resp. Risorse Umane Filiale FROSINONE - CA/RUO
Diego Padrone	Resp. Risorse Umane Filiale L'AQUILA - CA/RUO
Nicola Petaccia	Resp. Risorse Umane Filiale PESCARA - CA/RUO
Lia Albanese	Resp. Risorse Umane Filiale ROMA 1 CENTRO - CA/RUO
Marco Donati	Resp. Risorse Umane Filiale TERAMO - CA/RUO
Francesco Maria Santisi	Resp. Risorse Umane Filiale NUORO - CA/RUO
Paolo Carta	Resp. Affari Legali Territoriali Sardegna - CA/AL

### PROBLEMI E SOLUZIONI

Le strategie della filiale in un lunedì particolare

# Nell'ora X del 9 gennaio Latina ha giocato d'anticipo: «Per l'Isee tempi dimezzati»

Nel primo giorno utile per richiedere la certificazione ai fini dell'Indicatore economico cinque uffici postali hanno preparato moduli ad hoc per evitare il passaggio allo sportello

Tra le diverse attività di Poste Italiane c'è anche il rilascio della certificazione ai fini Isee, un unico documento contenente tutte le informazioni necessarie per il calcolo dell'indicatore relativo all'anno passato. Si tratta di un documento fondamentale, ottenibile sia online che negli uffici postali, e che quest'anno è stato possibile richiedere dal 9 gennaio. Il rischio, in una giornata così, è quello di ingolfare l'ufficio postale, tra spiegazioni e ritardi; rischio che la filiale di Latina ha gestito molto bene, accelerando i tempi rispetto agli anni passati.

#### L'affetto per l'ufficio postale

«Sono in tanti i clienti che si rivolgono ai nostri uffici per richiedere la certificazione, fondamentale poi per poter usufruire di una gamma di servizi» spiega Giorgia Sabelli, responsabile della gestione operativa della filiale di Latina. «Nonostante ci sia la possibilità di richiederla online, molti sono affezionati ai nostri uffici postali e preferiscono venire in presenza. Coordinandoci con la macroarea - aggiunge Sabelli - ci siamo organizzati in modo da garantire un supporto agli uffici postali per il 9 gennaio». Nello specifico sono stati scelti i cinque uffici che hanno registrato, lo scorso anno, il maggior numero di richieste. Al momento dell'ingresso degli utenti nell'ufficio postale, è stato chiesto loro che tipo di operazione dovessero effettuare. A tutti quelli che si sono presentati per richiedere la certificazione Isee è stato consegnato in anticipo un



Da sinistra Carmen Gallo, Specialista Gestione Operativa Territoriale di Filiale, Giorgia Sabelli, Responsabile Gestione Operativa Filiale e Antonio Rusciano, Direttore dell'Ufficio Postale di Aprilia

modulo da compilare con i propri dati anagrafici, evitando in questo modo un passaggio allo sportello. Moduli che, ovviamente, erano già pronti la mattina al momento dell'apertura degli uffici. La responsabile specifica, comunque, che «ci siamo messi a disposizione dei clienti per fornire istruzioni per la corretta compilazione».

#### Il caso di Aprilia

Tra i cinque uffici interessati dall'intervento della filiale si trova anche quello di Aprilia, che ha registrato risultati quasi da record. Qui «i tempi medi d'attesa

sono stati dimezzati, sono stati serviti più clienti rispetto allo scorso anno, con un incremento del 20% e sono state rilasciate 200 attestazioni Isee in più». Un risultato ottenuto grazie a un lavoro di gruppo che ha visto una grande sinergia tra il direttore dell'ufficio Postale Antonio Rusciano, l'operatrice d'accoglienza Serena Campomizzi e i colleghi della filiale, tra cui Carmen Gallo. Questo successo «è stato apprezzato in particolare dai clienti, oltre che da noi» conclude Sabelli, la quale sottolinea come «il nostro lavoro è basato proprio su questo, sulla soddisfazione del cliente».

### TORNELLO

#### CHI SALUTA

## «L'Azienda si è evoluta i clienti lo riconoscono»

«È stato bello accompagnare negli anni l'evoluzione dell'azienda. Da realtà che operava tra mille difficoltà, siamo diventati oggi un punto di riferimento per il Paese», così Anna Rita Severa racconta la sua esperienza.

Ho svolto in Poste molte mansioni differenti, osservando come sia aumentato nel corso degli anni il rispetto e la considerazione della clientela nei nostri confronti».



#### CHI ARRIVA

## «Ho apprezzato subito l'umanità che ho trovato»

«In Poste ho trovato un clima bellissimo. Venivo da precedenti esperienze in ambito bancario e devo dire che in Poste si respira un'aria differente, con un diverso approccio: vi è molta umanità e un rapporto bello e diretto anche con la clientela».

Sara Abad è entusiasta della sua nuova esperienza. «L'esperienza lavorativa in Poste mi sta insegnando che il cliente deve sempre essere considerato un valore. Ero alla ricerca di un orario lavorativo che mi garantisse una certa flessibilità e devo dire grazie a Poste per avermi dato questa possibilità».



### LE NOSTRE STORIE

## In Sardegna c'è una poetessa allo sportello

Poetessa e impiegata all'ufficio postale da 38 anni. A Narcao, in Sardegna Lioriana Prasciolu è presenza fissa dal 1984. Oggi ha 60 anni ed è ben voluta da tutti. «Durante l'adolescenza - racconta - ho iniziato ad appassionarmi alla lettura dei libri di narrativa. Non scrivevo ancora, ma col passare degli anni, maturava in me il desiderio segreto di scrivere, un giorno, un bel libro di componimenti poetici». Nel 2014 ha iniziato a scrivere poesie sull'onda di eventi luttuosi della famiglia: «Le prime poesie avevano principalmente lo scopo di metabolizzare il profondo dolore per la perdita degli



affetti più cari - sottolinea - La poesia ha avuto una funzione catartica ma anche terapeutica, perché ha saputo curare le ferite della mia anima sofferente». La sua passione non contrasta con il lavoro: «Tutt'altro - spiega - mi è di grande aiuto. L'interazione con il pubblico, a volte, è stata fonte di ispirazione per alcune riflessioni sulle tematiche più importanti dell'esistenza umana, quali la morte, la malattia e gli affetti, relazionandomi con persone di diversa età, estrazione sociale e culturale, sono indotta a immedesimarmi nelle loro storie di vita quotidiana».

### #POSTECOMMUNITY

## I nostri team dalla Sardegna all'Abruzzo

A destra, il team dell'Ufficio Postale di Pirri (Ca): Piera Melis, Claudio Corona, Giorgio Serra, Stefania Pilia, Rita Piras, Maria Elena Rizza (Dup), Filippo Manca, Giovanni Luigi Amadasi e Agostino Bitti



I portalettere di Vasto Mario Di Ciero, Alessandro Tucci e Mario Delle Donne



## noi in Sicilia



### PROBLEMI E SOLUZIONI

Nell'ufficio che gestisce 140 mila account

# “Spegnere e riaccendere” non è una buona idea: ci pensa il CO di Palermo

Raimondo Leo, Chief Technical Officer/Continuity Operations, si occupa della continuità operativa dei computer in tutta Italia: «Con le migrazioni le criticità si risolvono in 10 minuti»

Spegnere e riaccendere il computer quando si ha a che fare con un problema di SDP, l'applicativo degli uffici postali, è un'abitudine scorretta e, purtroppo, particolarmente diffusa. Specialmente se si parla di problemi delle postazioni di lavoro e non si hanno le conoscenze adeguate per risolvere un problema, è bene affidarsi a qualcuno di esperto. Ad assistere gli uffici postali di tutta Italia in questi casi è un ufficio che ha sede a Palermo e che, oltre a fornire assistenza, si occupa della profilazione account del personale interno ed esterno. Raimondo Leo, CTO Continuità Operativa di Palermo, racconta come il suo ufficio, nel quale lavorano anche Vincenzo Leo ed Eliana Pignataro, «gestisce tutti gli account di Poste, erogando il servizio in tutta Italia». Un servizio che conta circa 140 mila account, seguiti grazie anche ad alcuni strumenti, come la console IDM, che si occupa appunto della gestione Account. «Oltre a fornire le abilitazioni, garantiamo il nostro intervento anche in caso di anomalie, come le errate abilitazioni».

#### L'uso delle migrazioni

Proprio sulle abilitazioni SDP si riscontrano, spesso, alcuni problemi. «Può capitare che gli abilitatori di filiale per esigenze di servizio debbano variare il profilo SDP di un dipendente, ad esempio per sostituzione temporanea del Direttore». Si tratta di un processo comune, ma che va gestito cor-



Da sinistra Vincenzo Leo, Raimondo Leo e Eliana Pignataro

rettamente: utilizzando lo strumento della migrazione, «che impegna circa un minuto, si trova nella tendina del menù e permette di spostarsi da una postazione all'altra o di accedere con un profilo diverso dopo la variazione dell'abilitatore», il rischio è che «il sistema noti, nel momento del cambio, una discordanza nell'abilitazione, dando dei problemi». Problemi che possono essere causati anche da un errore di sistema, chiamato Null. «Quando c'è un problema – spiega sempre Leo – l'abitudine scorretta è quella di riavviare il computer, peggiorando la situazione. Non bisognerebbe mai riavviare la postazione». Anche nel caso in cui l'errore sia di sistema, la soluzione è nella migrazione, che sgancia l'accesso dal sistema permettendo quindi di iniziare una nuova sessione senza errori. In ogni caso, dopo la chiamata, i sistemisti

sono in grado di risolvere il problema «in circa 10 minuti».

#### Un sostegno continuo

L'ufficio è sempre a disposizione delle filiali, anche fuori dall'orario di chiusura, basta chiamare il numero d'assistenza 0690520006, che conatterà il reperibile. Spesso questi errori, infatti, «si verificano ai cambi turni o alla chiusura dell'ufficio», anche nel caso di ufficio mono operatore. Il CTO ha comunque spiegato che, «per evitare che questo errore avvenga continuamente – la media è di circa 20 segnalazioni al giorno – è stata fatta formazione a tutti gli abilitatori di filiale. Inoltre, è stato distribuito un piccolo manualetto dove è indicato l'aspetto delle abilitazioni». Infine, l'ufficio di Palermo spiega sempre nelle mail di risposta a cosa stare attenti in queste procedure.

Se vuoi essere protagonista delle rubriche di queste pagine invia foto e/o testo a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)

### BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Daniilo Testa ..... Resp. Gest. Operativa Filiale CL – Mercato Privati  
Rosario Ponzo Emanuele..... Resp. Gest. Operativa Filiale EN - Mercato Privati

### TORNELLO

#### CHI SALUTA

## «Che gioia ricevere la Stella al Merito»

«Ho trascorso in Poste Italiane 40 anni della mia vita. Vincere il concorso, è stata una gioia indescrivibile. Ho iniziato nel 1983 come Operatore dei Trasporti a Catania, per poi spostarmi a Palermo e successivamente presso il Centro Meccanizzato Postale». **Filippo Parrino** ha una vita da raccontare: «La gioia più grande l'ho provata quando Poste ha proposto il mio nome per l'assegnazione della “Stella al Merito”, che mi è stata consegnata in occasione di una bella cerimonia al teatro Politeama di Palermo».



#### CHI ARRIVA

## «In 8 mesi ho scoperto una realtà stimolante»

«I miei primi 8 mesi in Poste sono trascorsi velocemente. La mansione di operatrice di sportello mi permette di vivere a contatto con le persone», sottolinea la neoassunta **Deborah Fuggetta**. «Vedere come le persone si affidano volentieri a noi operatori, è una cosa che mi riempie di orgoglio. Per noi giovani è stimolante far parte di un'azienda che crede fermamente nella possibilità di crescita professionale».



### LE NOSTRE STORIE

## Ecco la direttrice più giovane della Sicilia

Il merito è sempre premiato, in Poste Italiane. L'età non conta, anzi c'è sempre grande spazio per i giovani. È la storia di Michela Pruiti, che a 27 anni è la più giovane direttrice di ufficio postale di tutta la Sicilia. Originaria di Castell'Umberto, Michela è impiegata-direttrice del piccolo ufficio mono operatore di Santa Domenica Vittoria, un paesino del messinese. Laureata con lode in Economia e con un master di specializzazione la ventisettenne ha inviato più volte il curriculum sul sito aziendale e la convocazione è arrivata nel maggio del 2022. Dopo aver seguito un mese di formazione e affiancamento, dallo scorso luglio Michela ha iniziato a gestire l'ufficio postale del paese. «Forse per la mia giovane età, superata la diffidenza iniziale – racconta ancora la giovane direttrice – i residenti mi hanno subito fatta sentire a casa. Nei giorni di pioggia attendevano all'esterno che chiudessi l'ufficio per accertarsi che fossi al riparo, e lo fanno tuttora».



riculum sul sito aziendale e la convocazione è arrivata nel maggio del 2022. Dopo aver seguito un mese di formazione e affiancamento, dallo scorso luglio Michela ha iniziato a gestire l'ufficio postale del paese. «Forse per la mia giovane età, superata la diffidenza iniziale – racconta ancora la giovane direttrice – i residenti mi hanno subito fatta sentire a casa. Nei giorni di pioggia attendevano all'esterno che chiudessi l'ufficio per accertarsi che fossi al riparo, e lo fanno tuttora».

### #POSTECOMMUNITY

## Sempre uniti, in ufficio e per le strade



A destra, i mezzi green del centro Distribuzione Palermo Ausonia

A sinistra, il team di Risorse Umane e Organizzazione di Palermo 1: Alessandra Mammana, il responsabile Ferdinando Corrao e Alessandra Mineo





## dentro l'azienda

Le azioni di sensibilizzazione di NoidiPoste sui temi della D&I

# “Poste, Plurale, Universale” I nostri percorsi e l'impegno per la Diversity&Inclusion

Lo scorso 19 dicembre a Roma  
e in diretta streaming sulla intranet  
NoidiPoste l'evento “Poste, Plurale,  
Universale”: focus sui percorsi  
di inclusione interni alla nostra Azienda

Che l'inclusione sia un percorso nella nostra Azienda e che, come tale, ci spinga tutti verso un comune obiettivo lo testimoniano sia le iniziative sui temi di genere, generazioni a confronto, interculturalità e vulnerabilità sia i valori sottesi e tradotti in riconoscimenti anche internazionali. L'ultimo è l'attestazione ISO 30415:2021 “Diversity&Inclusion”, per l'impegno nell'integrazione dei principi di valorizzazione delle diversità e l'adozione di una cultura aziendale inclusiva, i cui benefici sono stati riconosciuti anche con la certificazione “Top Employer 2023”. «L'affermazione di una cultura inclusiva genera benefici individuali e collettivi ed è in grado di arricchire ad ogni livello di responsabilità l'esperienza di tutte le persone di Poste Italiane», ricorda il Condirettore Generale di Poste Italiane Giuseppe Lasco.

### Poste come riferimento

Lo scorso 19 dicembre a Roma, in presenza in sala Asia e in diretta streaming sull'intranet NoidiPoste, si è tenuto l'evento “Poste, Plurale, Universale”. Creare, supportare e avere un ambiente di lavoro inclusivo per Poste Italiane «non è una bandiera», come ricordato da Tiziana Morandi, responsabile della funzione Risorse Umane e Organizzazione. «Rappresentiamo l'inclusione per passione, per storia. L'inclusione la fa ognuno di noi, nel proprio ambiente, nel proprio ufficio. Nessuno deve restare indietro». La nostra strategia di sostenibilità, infatti, è parte integrante della strategia di business e il Gruppo Poste Italiane si impegna a traguardare non solo obiettivi legati al business, ma anche obiettivi legati agli otto pilastri della sostenibilità, tra i quali la “Valorizzazione delle Persone” e la “Diversity & Inclusion”. Poste è diventata negli ultimi anni un riferimento nei temi

della Diversity & Inclusion e tale risultato conferma lo sforzo e l'impegno che l'Azienda ha messo in campo in favore dei propri dipendenti. In questi anni Poste ha ricevuto numerosi riconoscimenti: la recente certificazione “Equal-Salary” che conferma la parità retributiva tra donne e uomini dell'organizzazione, la leadership globale nell'uguaglianza di genere secondo il Gender-Equality Index di Bloomberg, l'ingresso nella classifica globale Top 100 sulla parità di genere stilata da Equileap, l'attestazione secondo lo standard ISO 30415:2021 Human Resource Management – Diversity & Inclusion e l'inserimento nell'indice Euronext Equileap Gender Equality Eurozone 100, che include 100 aziende della zona euro che hanno dimostrato un ruolo importante nel miglioramento della parità di genere, di cui otto italiane.

### Perché tutti possano sentirsi inclusi e a proprio agio

Il terreno della Diversity & Inclusion sul quale Poste vuole fare la sua parte si estende ogni giorno di più. L'Azienda sta per esempio avviando azioni di sensibilizzazione sul tema dei diritti delle persone LGBTQ+, in partnership con l'Associazione Parks Liberi e Uguali, e un altro importante progetto, Noi Siamo Qui, di sostegno ai colleghi affetti da gravi patologie e malattie croniche. Il percorso prevede un'azione di ascolto e l'attivazione di alcune leve gestionali e di sostegno, con l'aiuto di coach e di volontari aziendali e con un servizio di second opinion tramite il centro medico di Poste. L'appuntamento di dicembre ha rappresentato allora l'ultima occasione, in ordine temporale, di ritrovarsi e condividere un altro e più fondamentale aspetto della D&I, ossia le persone che ogni giorno vivono storie di cambiamenti, di reinserimento dopo una malattia, di contesti multiculturali in evoluzione, di diritti da considerare, insomma storie di ordinarie e straordinarie faccende di vita in cui ciascuno è unico e porta valore.

### Le nostre storie

Le nostre storie di Diversity&Inclusion hanno il volto dei nostri colleghi Alessandra Mirra e Paolo Magrini, che per la dimensione Generazioni hanno raccontato la loro partecipazione all'iniziativa “Il valore dell'esperienza in MIPA”, in cui per alcuni mesi nuove coppie di colleghi di

diverse generazioni, sia nelle sedi centrali sia territoriali, hanno lavorato insieme sperimentando cambiamenti, differenze generazionali, abitudini e nuovi approcci al lavoro. Come anche la testimonianza di Edoardo Violi, portaflettere di Bolzano, che, per la dimensione Genere, ha raccontato il suo percorso di transizione di genere, le difficoltà soprattutto burocratiche, la vicinanza dei colleghi. Per la dimensione della Vulnerabilità, che include l'attenzione alle fragilità che possono accadere in qualsiasi momento della nostra vita a causa di patologie, sono intervenuti i colleghi Giuseppe Di Marco, come coach, e Alessia Scandale De Nobili, come coach, che hanno raccontato l'esperienza di coaching inclusivo del progetto Noi Siamo Qui, che punta a riavvicinare l'Azienda alle sue persone nei momenti più difficili di un percorso di vita e lavoro. Sempre in ambito Vulnerabilità è stata particolarmente ispirazionale la testimonianza di Giulia Lamarca, travel blogger con una disabilità motoria che si è collegata dal Giappone. E poi la dimensione dell'Interculturalità sia con la storia del collega Abderrahman “Abramo” Zarra di origini marocchine, direttore di ufficio postale a Firenze, sia con quella del giovane regista e attore Phaim Bhuiyan, italiano di seconda generazione di origini bangladesi con sguardo divertito e stupito verso quartieri, città e lavori in trasformazione. Presenti in sala e in collegamento anche i “supporter D&I”, colleghe e colleghi di Poste attivi su tutto il territorio nel diffondere le iniziative in questo ambito, raccogliere e proporre spunti e riflessioni sui temi D&I.

### Il nome dell'evento

“Poste, Plurale, Universale” riprende il claim della campagna di lancio delle iniziative D&I in Azienda: se la pluralità è già nel nostro nome, proprio nella diversità sta la forza di Poste Italiane, che con la presenza capillare sul territorio e la coesistenza di tante professionalità diverse tutte al servizio della comunità e del Paese rende universale il messaggio dell'inclusione.

### Il podcast “In altre parole”

Le storie di Diversity & Inclusion continuano nelle foto e nel video dell'evento disponibili sull'intranet NoidiPoste e anche in versione audio: da quando è stato lanciato il nuovo canale Podcast Poste, lo scorso anno, una serie audio fa il punto sui temi di genere, generazioni a confronto, interculturalità e vulnerabilità intervistando, per ogni puntata, le voci di esperti dell'ambito di riferimento. Ascolta le puntate e lascia un tuo commento e le tue storie D&I scrivendo a [inclusione@posteitaliane.it](mailto:inclusione@posteitaliane.it)

## I D&I SUPPORTERS



### CORPORATE

Corporate University	Giulia BERARDI Paola CASSESE Carlo D'ALESSIO Loredana MARCELLI
GDS	Federica LADOGANA
Organizzazione	Barbara BORTOLUZZI Arianna MACCHIA
CA	Veronica VARI
RICRUT	Andrea GONNELLA
Sviluppo/Digital	Simone DI MARTINO Francesca MAZZIOTTA Silvia VISCARDI

### HRBP

MP	Giulia BELLI Cristina CUPINI
PCL	Stefania RAICOVICH Fortuna ZINGONE
SERV LOGISTICI	Luca BALDASSARRI Anna IOLLO Monia PALOMBO
VIGILATE	Brunella CIANFRONE Cristina D'ALO Andrea MIGLIORE
MIPA	Antonella MASSAFRA Valeria MIOLO
CORP	Cristina BUONOMO Rosalba D'ANGELO

È partita a dicembre 2022 una nuova iniziativa per i dipendenti e i propri familiari

# PosteXTe: tutte le convenzioni per i dipendenti a portata di mano

Benessere, famiglia, mobilità, viaggi, sport e tempo libero: un portafoglio di offerte per la fruizione e l'acquisto di prodotti e servizi da selezionare tramite un'unica App, in linea con il percorso di innovazione e sostenibilità avviato da Poste Italiane

Il progetto "Convenzioni per i dipendenti", in linea con la strategia dell'Azienda di attenzione alle persone, ha la finalità di promuovere iniziative a favore dei dipendenti, familiari e pensionati in grado di garantire un supporto tangibile e concreto, ancor di più in una fase complessa legata all'attuale scenario economico e sociale che a livello globale stiamo vivendo. In tal senso, Poste ha sviluppato un portafoglio offerte per la fruizione e acquisto di prodotti e servizi erogati da società accuratamente selezionate secondo rigorosi criteri di offerta capillare sul territorio, riconoscibilità del brand e affidabilità. Particolare attenzione viene posta al sostegno della conciliazione vita lavoro, al benessere delle persone e della famiglia, alle esigenze primarie connesse alla mobilità, ai viaggi, allo sport, ai servizi di ristorazione, al tempo libero e all'intrattenimento. In linea con il percorso di innovazione tecnologica intrapreso dall'Azienda, sono state implementate soluzioni innovative per poter accedere a tutte le offerte attraverso un'unica App.

## L'applicazione

In PosteXTe troviamo diverse categorie merceologiche e in qualunque posto viviamo, lavoriamo o siamo semplicemente di passaggio, possiamo accedere alle agevolazioni dedicate a NoidiPoste e alle nostre famiglie. Tutto "a portata di mano" come recita il claim di questa campagna.

Tutto sempre disponibile 24 ore su 24 in PosteXTe, un'App raggiungibile dalla intranet e dall'app NoidiPoste



## I calciatori Panini in regalo con PosteneWS

Grazie alla convenzione con Panini in omaggio una copia dell'album Calciatori per i dipendenti di Poste Italiane.



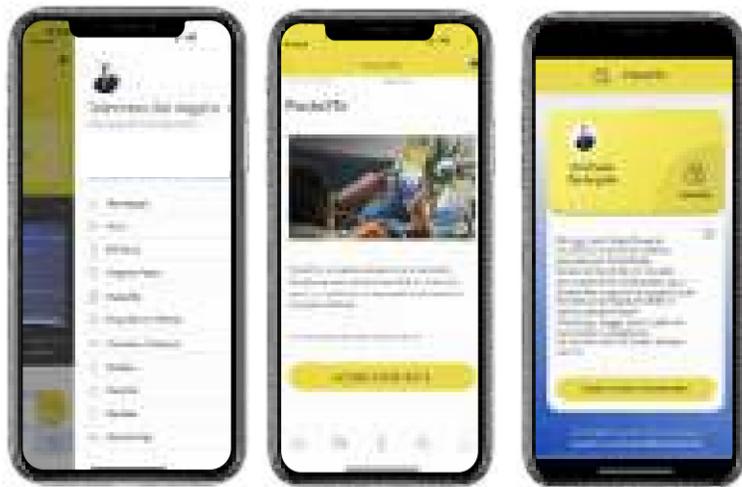
## Collegati subito all'applicazione

- 1 Scarica **PowerApps**
- 2 Entra in "Tutte la APP"
- 3 Cerca **PosteXTe**
- 4 Entra con le tue credenziali di rete (Inserisci la tua user seguita da **@posteitaliane.it**, inserisci la password che utilizzi abitualmente per accedere al tuo PC o Postazione di Lavoro o Palmare)

Trovi in homepage la tua card digitale, utile a farti riconoscere presso i partner, se richiesta, per usufruire delle tue agevolazioni. Nella pagina principale puoi navigare le categorie merceologiche. Per trovare i partner e le agevolazioni che più ti interessano, puoi sfruttare i filtri avanzati per una ricerca geografica per regione, provincia o comune. Scopri tutti i partner e aggiungi quelli che ritieni più interessanti ai tuoi preferiti. Per ciascun partner puoi avere una o più agevolazioni e puoi collegarti direttamente online con il sito del partner per gli acquisti online dove disponibili. All'interno di ciascuna agevolazione basta seguire le indicazioni per usufruirne facendo attenzione alla data di validità.



Inquadra il QR CODE per accedere all'APP



## Accesso semplice

L'app "PosteXTe" raccoglie tutte le offerte a disposizione dei dipendenti di Poste Italiane e permette di navigare tra le diverse categorie merceologiche applicando diversi filtri di ricerca.

## Le convenzioni di Poste, sempre con te

Trasporti e Mobilità	Editoria	Alimentari e supermercati	TV e Streaming	Cura della Casa	Moda	Musei e Luoghi della Cultura	Cinema	Cura della persona	Teatri	Università
Tecnologia ed elettronica	Eventi Sportivi	Sport e Wellness	Hotels	Tour Operator						

Continua a seguirci per scoprire i partner di volta in volta contrattualizzati e i numerosi vantaggi a te dedicati. Accertati di avere sempre l'ultima versione dell'app **NoidiPoste**. In questo modo sarai sempre informato di tutti i cambiamenti dell'app NoidiPoste e potrai utilizzare al meglio tutti i servizi disponibili. Aggiorna subito l'app NoidiPoste oppure imposta degli aggiornamenti automatici. Grazie agli aggiornamenti automatici la tua app sarà sempre in linea con i cambiamenti.



# io di poste

Sei mesi di abbonamento digitale a Donna Moderna, Starbene e Casa Facile

Un regalo unico per tutti i lettori di Postenews: sei mesi di abbonamento omaggio alle edizioni digitali di Donna Moderna, Starbene e CasaFacile. Un'opportunità unica e semplicissima da attivare: collegati al link [www.abbonamenti.it/postenews](http://www.abbonamenti.it/postenews) e vai alla pagina di attivazione. L'abbonamento si può attivare entro il 31/12/2023 e alla scadenza non sono previsti rinnovi automatici.

La storia di una collega che ha saputo ottimizzare il rapporto tra il lavoro e gli studi

## Poste come argomento di laurea: Nicole, portalettere e dottoressa

Un lavoro stabile come portalettere, una laurea in Giurisprudenza e una tesi su Poste Italiane. Nicole Slomp, in servizio come portalettere a Trento, ha deciso infatti di raccontare la storia di Poste Italiane, con un focus sui trasporti dell'azienda, all'interno della sua tesi di laurea.

### Portalettere e studentessa

Nicole, nata e cresciuta a Trento, ha diviso il suo tempo tra gli studi universitari e il lavoro come portalettere. «Ho iniziato come portalettere nel Comune di Rovereto, in provincia di Trento, dove sono rimasta per circa 17 mesi – racconta Nicole a Postenews - Poi, nel 2020, sono stata stabilizzata, e adesso lavoro a Trento, dove vivo». Nel frattempo, accanto al suo lavoro come portalettere, Slomp ha condotto i suoi studi in Giurisprudenza all'Università di Trento, laureandosi a settembre 2021 con una tesi in diritto dei trasporti. Nicole non è l'unica persona della sua famiglia ad aver lavorato per Poste: «La tesi



è dedicata a mio nonno, che ha lavorato prima di me in Poste Italiane, svolgendo per anni il mio stesso compito, quello di portalettere».

### La storia di Poste Italiane

La tesi di Nicole, dal titolo «Il servizio postale: profili concernenti la fase del trasporto e l'accesso al mercato», parte

Nicole Slomp, portalettere di Trento, si è laureata in Giurisprudenza con una tesi dal titolo «Il servizio postale: profili concernenti la fase del trasporto e l'accesso al mercato»

da una analisi storica di quella che è stata l'evoluzione di Poste Italiane fin dalla sua nascita: «Sono partita dalla legge 604 del 1862, che istituiva il servizio postale nazionale, per poi seguire tutta l'evoluzione dell'Azienda». Dopo esser passata per il testo unico delle disposizioni legislative in materia postale - la legge 156 del 1973 - la dottoressa ha analizzato

«tutto ciò che riguarda il cambiamento da ente statale a società per azioni».

### La tesi sui trasporti

Focus della tesi è la legislazione dei trasporti: il trasporto postale infatti «segue una disciplina particolare, con l'applicazione di alcune norme specifiche». Per esempio, Nicole ha analizzato «tutta la problematica relativa allo smarrimento o alla perdita di chance», per poi concentrarsi sulla «carta dei servizi postali» e sulla «mediazione come strumento di risoluzione dei problemi che possono venirsi a creare».

### La sostenibilità di Poste

Una parte della tesi si è anche concentrata su «quelli che sono i cambiamenti relativi alla sostenibilità ambientale nelle politiche di Poste». Si tratta di un argomento sentito per Nicole e sul quale Poste Italiane si impegna molto, «per esempio attraverso l'utilizzo di mezzi totalmente elettrici».

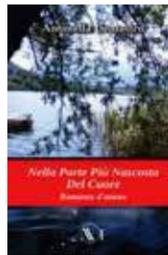
### L'OPERA DI ANTONELLA, SPORTELLISTA A MILANO

#### Da una famiglia di postali all'amore per la scrittura

Una dipendente di Poste con la passione per la scrittura: Antonella Demastro lavora in azienda dal 1988 e svolge la sua attività di sportellista presso l'Ufficio Postale di Milano Bonola. Ogni giorno ha l'occasione di conoscere persone nuove, situazioni diverse che rappresentano un bagaglio di esperienze che Antonella ha deciso di elaborare per costruire qualcosa di speciale: «Nella parte più nascosta del cuore» è il suo primo romanzo, pubblicato di recente, dopo aver ricevuto l'apprezzamento di una casa editrice. Nonostante la scrittura avesse sempre occupato una parte importante della sua vita, il lavoro era rimasto nel cassetto per anni. Adesso Antonella è riuscita a terminare l'opera, coronando così un sogno che aveva da tempo. Il romanzo racconta la storia d'amore tra due ragazzi. Grazie ai numerosi flashback, il racconto si sviluppa tra presente e passato in modo appassionante, fino all'epilogo finale.

### La condivisione della gioia con Poste

«Con la pubblicazione del mio primo libro – racconta Antonella, dipendente di Poste – ho realizzato un desiderio che avevo da sempre. Oggi posso dire di sentirmi molto felice. E vorrei che anche Poste italiane ne fosse orgogliosa quanto me. Vorrei infatti condividere con tutti gli amici di Poste questo momento speciale: ho trascorso in azienda circa 35 anni della mia vita, cercando di trasferire nel mio lavoro la stessa passione che ho per la scrittura». Antonella è molto legata all'Azienda: proviene, infatti, da una famiglia di postali. Suo padre, così come suo zio e suo cugino, sono stati dipendenti di Poste. Ed è proprio al papà che ha lavorato alle Poste, purtroppo scomparso, che Antonella ha voluto dedicare il suo libro: «Ho voluto dedicare queste pagine a mio padre – racconta emozionata – perché le radici, quando sono buone, producono persone sane. I suoi insegnamenti sono stati per me esempi di vita». Antonella parla anche del suo lavoro in Poste Italiane: «Il mio lavoro – afferma – è profondamente cambiato in questi ultimi anni. Poste ha cambiato il suo volto, diventando una realtà che eroga servizi sempre più numerosi e variegati. Anche per noi dipendenti è una bella sfida».



### LA STORIA DI PASQUALE

#### “Il custode di Cotalonga”: il borgo secondo il postino

Il portalettere è una figura che negli anni ha ispirato scrittori, artisti e registi. Un portalettere in pensione, per esempio, è il protagonista del romanzo «Il custode di Cotalonga», scritto da Pasquale Gallicchio ed edito da Delta3. In questo romanzo Rocco «custodisce» il suo paese, cercando di farlo rinascere: rimette per esempio in funzione un antico mulino per due ragazzi del posto e garantisce la nascita di una cantina, grazie anche all'aiuto di un giovane, figlio di un emigrato del paese, che decide di tornare a Cotalonga.



### La figura del portalettere

«Il portalettere, nei piccoli comuni così come nelle grandi città, non si limita a consegnare le lettere alla gente» racconta Gallicchio. «Chi scrive è sempre alla ricerca di personaggi particolari e penso che il portalettere, specialmente in una comunità piccola, sia capace di conoscere ogni persona, ogni casa e ogni luogo. Si tratta del personaggio migliore per poter descrivere l'ambientazione di un piccolo comune». Rocco è un catalizzatore di tutte le storie che si sviluppano a Cotalonga. L'autore, nella sua creazione, si è ispirato anche ai vari portalettere che ha conosciuto. «I vecchi portalettere - racconta - godevano della massima fiducia delle persone, tanto che spesso coloro che non sapevano leggere si facevano aprire e illustrare da loro la corrispondenza». Per creare la figura di Rocco, portalettere in pensione che consegnava telegrammi e lettere, «ho preso ispirazione dai due portalettere del mio paese». Rocco è anche un ponte tra i portalettere di un tempo e i portalettere moderni, «dal momento che viene da una famiglia di dipendenti di Poste Italiane».

### IL ROMANZO

#### La prima portalettere in un paesino della Puglia

Si chiama «La portalettere», il romanzo della scrittrice pugliese Francesca Giannone (edito da editrice Nord), che racconta la storia di una coppia, Carlo e Anna, che si trasferisce a Lizzanello, un piccolo paese del Sud Italia, nel 1934. Anna, venuta dal Nord, è vista come diversa dalle donne del luogo e non si piega alle leggi non scritte che imprigionano le donne del Sud. Nel 1935, Anna diventa la prima portalettere del paese, un ruolo che le permette di cambiare molte cose a Lizzanello, attraverso il suo lavoro di consegna delle lettere. La storia è anche quella di due fratelli, Antonio e Carlo, che si innamorano della stessa donna. La narrazione copre dagli anni '30 agli anni '50, attraversando una guerra mondiale e le istanze femministe. La scrittrice, Francesca Giannone, pugliese, si è laureata in Scienze della Comunicazione e ha studiato al Centro Sperimentale di Cinematografia. Trasferitasi a Bologna, ha curato la catalogazione dei trentamila volumi della Associazione Luigi Bernardi e ha frequentato il corso biennale di scrittura della Bottega di Narrazione «Finzioni».





## ricordi di poste

analisi, scenari, approfondimenti  
vai su [www.tgposte.poste.it](http://www.tgposte.poste.it)

Le storie di chi si è speso per migliorare la logistica e gli uffici postali in tutto il Paese

# Quarant'anni di servizio per Poste con il cuore rivolto a colleghi e clienti

Nel 1951, appena 17enne, Benito fu assunto presso la Direzione Provinciale di Milano, prima del trasferimento definitivo a Catania. Elio racconta l'abnegazione del papà Ciro, scomparso un anno fa: «Il suo "vizio" era restaurare gli uffici postali che doveva dirigere»

*Sono un appassionatissimo lettore del giornale "Poste News" che mi viene portato da mio figlio. Mi chiamo Benito Di Maria, sono stato assunto in Poste presso la Direzione Provinciale di Milano il primo ottobre 1951. Avevo da qualche mese festeggiato i miei 17 anni. Il primo giorno di servizio è stato come fattorino telegrafico dalle ore 9.00 alle ore 18.00, in Piazza Affari, presso la succursale 11. Dal secondo giorno ho iniziato a fare i turni, dalle ore 6.30 alle ore 14.30, il giorno dopo dalle ore 14.00 alle ore 22.00. Nel mese di aprile 1952 mi assegnarono un altro servizio che a Milano veniva chiamato "raccolta". Montavo in servizio dalle ore 9.00 fino alle ore 18.00, ogni mezz'ora da piazza Cordusio mi recavo in Corso Matteotti presso la succursale 12 per ritirare un plico contenente i telegrammi fatti dal pubblico per portarli presso la sala apparati (telegrafo) ed essere trasmessi. Il primo aprile 1953 sono stato trasferito presso l'Ufficio Portalettere in Via Ferrante Aporti. Dopo quattro mesi e mezzo mi è stata assegnata la zona fissa. Il primo settembre 1954 ho preso servizio a Catania come portalettere. Il 21 febbraio 1985 con una lettera con numero di protocollo 2836/Fp sono stato invitato a presentarmi presso la Direzione Provinciale per accettare la promozione al Quinto livello. Non accettai la promozione perché ero troppo affezionato al mio lavoro e alla mia zona che avevo servito per più di 33 anni. Il 2 luglio 1990 ho lavorato ai servizi interni sempre presso la Sala Portalettere. Martedì 31 luglio è stato l'ultimo giorno di servizio. La domenica del 28 luglio 1992 assieme ad altri colleghi sono stato premiato per i miei 40 anni di servizio.*

Benito Di Maria



Due immagini di Benito Di Maria, negli anni della gioventù. Sopra, pronto per le consegne in bicicletta con la divisa da portalettere. A destra, ritratto a Piazza del Duomo a Milano all'inizio degli anni Cinquanta

*Direttore di uffici postali, arbitro, "restauratore" e padre. Ciro Russo, scomparso il 13 marzo 2022 dopo una vita al servizio di Poste Italiane, era tutto questo, come ricorda suo figlio, Elio Russo, anche lui parte dell'azienda. Elio è attualmente impiegato nella sezione amministrazione, finanza e controllo, ma in passato ha lavorato negli uffici postali di Napoli, esattamente come suo padre prima di lui. Ciro è stato infatti direttore di molti uffici postali a Napoli (Napoli9, Napoli25, Napoli12) per poi svolgere i suoi ultimi anni di carriera a Minturno e a Scauri, in provincia di Latina.*

*Cavaliere della Repubblica, Ciro Russo aveva un occhio speciale per i clienti. «Poteva capitare che, nei giorni in cui si ritiravano le pensioni, le persone con un cognome che iniziava, per esempio, con la Z dovessero spendere tutta la giornata nell'ufficio» racconta Elio. «Questo, per mio padre, era inammissibile, e per questo organizzò un sistema con più sportelli per evitare che le persone anziane aspettassero tanto tempo». Ciro Russo si prodigò anche per aiutare la gente a scegliere gli*



Ciro Russo

*investimenti giusti, «tanto che per anni molta gente lo è andata a trovare in ufficio poiché, grazie ai buoni consigliati da lui, era riuscita ad aumentare il proprio capitale e, per esempio, a comprare una casa per i propri figli».*

*«Mio padre - racconta ancora Elio - aveva il "vizio" di restaurare gli uffici in cui andava, presentando delle bozze di progetti all'immobiliare». Un esempio? «Appena trasferito a Minturno fece restaurare sia l'ufficio postale del paese che quello della zona marittima, Scauri» e, all'inaugurazione di quest'ultimo, «era presente anche l'allora ministro delle Poste, Oscar Mammi».*

*Ciro Russo, quando non era impegnato negli uffici postali o con la sua famiglia, si trasferiva nei campi da calcio per arbitrare le partite. Dopo un infortunio divenne un osservatore arbitrale, e così viene ricor-*

*dato dalla sezione di Formia, nella provincia di Latina, dell'Associazione Italiana Arbitri. A settembre 2022 si è tenuta infatti a Formia la prima edizione del Premio Nazionale Maurizio Mattei: in questa occasione è stato anche consegnato il Premio "Cav. Ciro Russo", che diventerà annuale e che è stato assegnato dal consiglio direttivo della sezione al dirigente che si è maggiormente distinto per impegno, professionalità e attitudine al ruolo ricoperto, per tutta la durata della Stagione Sportiva.*

Elio Russo

## Mandateci fotografie e testimonianze per condividere le vostre esperienze

Scrivete a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it) per raccontare i vostri ricordi postali e rinnovare il vostro legame con l'Azienda, accompagnandoli con una foto di come siete oggi e una di come eravate in servizio, nel corso della vostra attività. Condividere emozioni e pezzi di vita con gli ex colleghi di Poste ci aiuta a riunirci idealmente in un'unica grande famiglia e a ripercorrere, attraverso le nostre Persone, una grande storia fatta di successi, crescita personale e pezzi di strada fatti insieme. Attraverso le immagini di diverse epoche potremo ricostruire il nostro album e l'evoluzione di Poste Italiane, da sempre intrecciata alla storia del nostro Paese.



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it) i "Ricordi di Poste" degli ex dipendenti

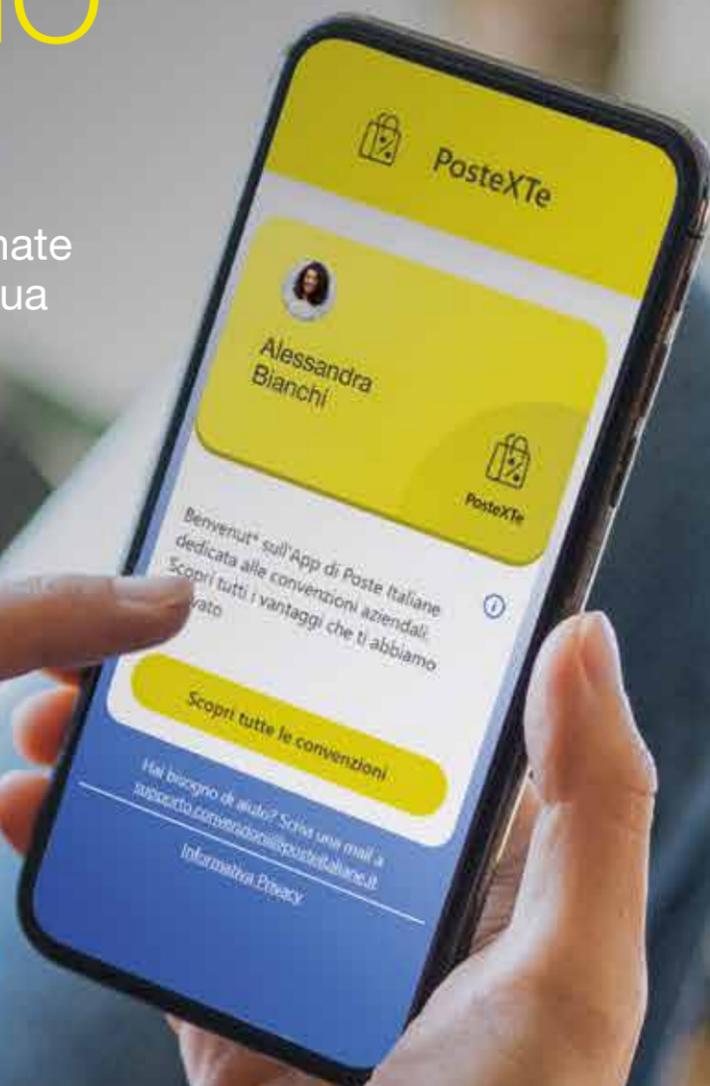
# TUTTI I BENEFICI DELLE NOSTRE CONVENZIONI, A PORTATA DI MANO

Da oggi con PosteXTe, potrai accedere alle offerte che abbiamo pensato per NoidiPoste.

Grazie ad accordi con società accuratamente selezionate potrai acquistare a prezzi vantaggiosi, per te e per la tua famiglia, prodotti e servizi sempre nuovi.

Shopping, viaggi, sport, cultura e tanto altro: sull'app NoidiPoste o collegandoti alla Intranet, avrai accesso a tutte le convenzioni tramite il tuo smartphone, 24 ore su 24.

Le convenzioni di Poste, sempre con te.



**NoidiPoste**



Inquadra il QR code  
per accedere a PosteXTe.

**PosteXTe**