2.2 Il valore della produzione si assesta a 13.430 miliardi con un incremento pari al 7,9% rispetto al 1999.

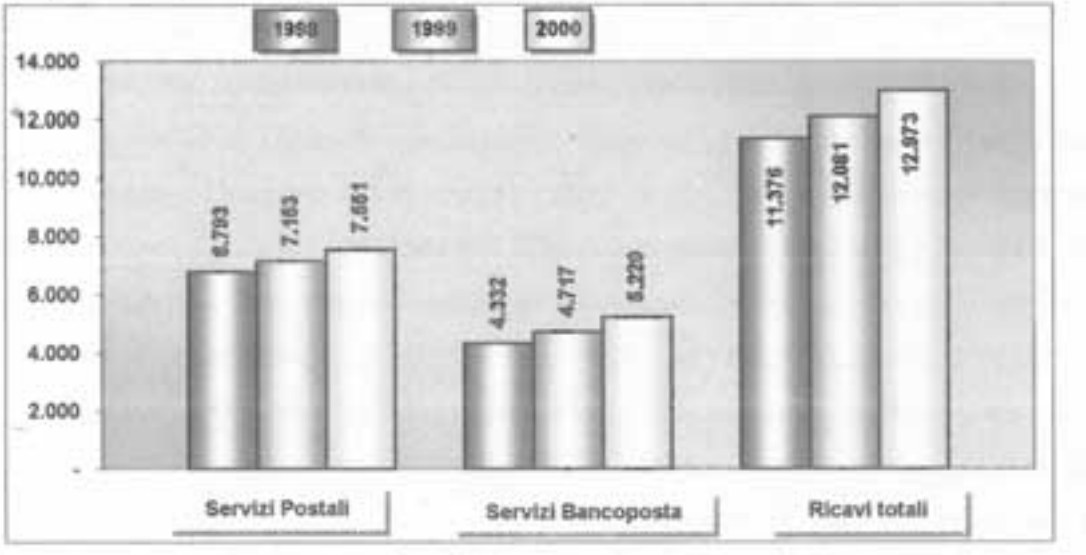
Il differenziale di circa 400 miliardi dei ricavi dei servizi postali è dovuto all'aumento complessivo dei volumi dei prodotti più innovativi (in particolare della Posta Prioritaria, Posta ibrida e corrispondenza commerciale) e al maggiore importo delle compensazioni da parte dello Stato per oneri sostenuti dalla Società per il servizio universale (in parte vanificato dalle minori integrazioni tariffarie per editoria e non profit).

L'incremento dei ricavi dei servizi di bancoposta, circa 500 miliardi, è da attribuire ai maggiori interessi maturati sulle maggiori giacenze rese disponibili alla Cassa DD.PP., ai maggiori proventi derivanti dal servizio di collocamento di titoli emessi da altre istituzioni finanziarie e dal servizio di intermediazione per la vendita di polizze vita per conto della controllata Poste Vita SpA.

RICAVI NEI SERVIZI POSTALI E NEI SERVIZI DI BANCOPOSTA

	1998	1999	2000	Δ +/- 00/99	Δ +/- 00/98
Ricavi Servizi Postali	6.793	7.153	7.551	5,6%	11,2%
Ricavi Servizi Bancoposta	4.332	4.717	5.220	10,7%	20,5%
Ricavi Totali *	11.376	12.081	12.973	7,4%	14,0%

* *Compresi 203 mld per i servizi di Telecomunicazioni*



2.2.1 Sui risultati complessivi dell'Azienda hanno influito alcuni fattori interni, che hanno in qualche modo costituito un freno al processo di rilancio e sviluppo. Tali fattori, come peraltro costantemente segnalato ed evidenziato dalla Sezione, hanno rappresentato, già da diversi anni, elementi di criticità e appesantimento gestionale.

Ci si riferisce in particolare:

- al *costo del personale*, che solo negli ultimi due anni manifesta una tendenza al ribasso ma rimane ancora elevato in rapporto alla produttività;
- al problema degli *esuberi*, che è strettamente collegato al precedente ai fini della produttività;
- alla *mobilità* sia a livello territoriale che tra strutture al fine di coprire settori a maggior traffico;
- alla possibilità di diffondere il *lavoro part-time*;
- alla difficoltà di risanare il *settore dei pacchi*, che fino a tutto il 2000 ha presentato volumi di traffico in diminuzione;
- alla necessità di migliorare e consolidare la qualità dei servizi, quale presupposto essenziale per l'incremento dei livelli produttivi.

2.2.2 Per i servizi postali, hanno influito negativamente, secondo la Società, fattori esogeni correlati al riconoscimento solo parziale degli Oneri per il Servizio Universale e per le tariffe agevolate. Per l'anno 1999 tali oneri sono stati determinati, con certificazione della società di revisione, in 2.469 miliardi. Questo dato è stato confermato anche dall'Autorità di Regolamentazione del settore postale. Per l'anno 2000, sulla base della separazione contabile certificata dalla Società di revisione in data 6 giugno 2001, l'Onere per il Servizio Universale e per le tariffe agevolate è stato determinato in 2.156 miliardi.

In particolare l'onere derivante dalle tariffe agevolate ai settori dell'editoria e del non profit è di circa 1.000 mld (nel 1999 era di 1.030 mld) e viene solo in parte compensato dalle integrazioni tariffarie dello Stato (600 mld nel 1999 e 500 mld nel 2000). La corrispondenza che gode di tariffe agevolate rappresenta circa il 40% dei volumi trattati da Poste italiane.

L'art. 41 della legge 448/98 aveva previsto il passaggio al sistema di contributi diretti a favore degli editori e delle associazioni non profit, con il riconoscimento

a Poste Italiane di tariffe di mercato, a decorrere dal 1° gennaio 2000. Tale termine è stato prorogato una prima volta al 1° ottobre 2000 dall'art. 27 della legge 488/99 e una seconda volta al 1° gennaio 2002 dall'art. 1 del D.L. 266/2000 convertito in legge n. 344 del 23/11/2000.

Con riferimento alla prima proroga, che fissava il termine del passaggio al sistema di contribuzione diretta al 1° ottobre 2000, è stato stanziato nel bilancio dello Stato un più limitato contributo per Poste Italiane di 500 mld. Mentre, applicando le tariffe attualmente in vigore, il contributo alle Poste per il 2000 ammonterebbe a 684 mld.

Tenuto conto che l'art. 8, comma 1, del nuovo Contratto di Programma stabilisce che le tariffe agevolate per le spedizioni editoriali e non profit non devono determinare ricavi inferiori ai costi sostenuti per il servizio - e pur tenuto conto di quanto lasciato a carico della Società per il richiesto miglioramento dell'efficienza - l'onere non compensato a Poste italiane per l'esercizio 2000 è quanto meno, sulla base delle tariffe in vigore, di circa 184 mld.

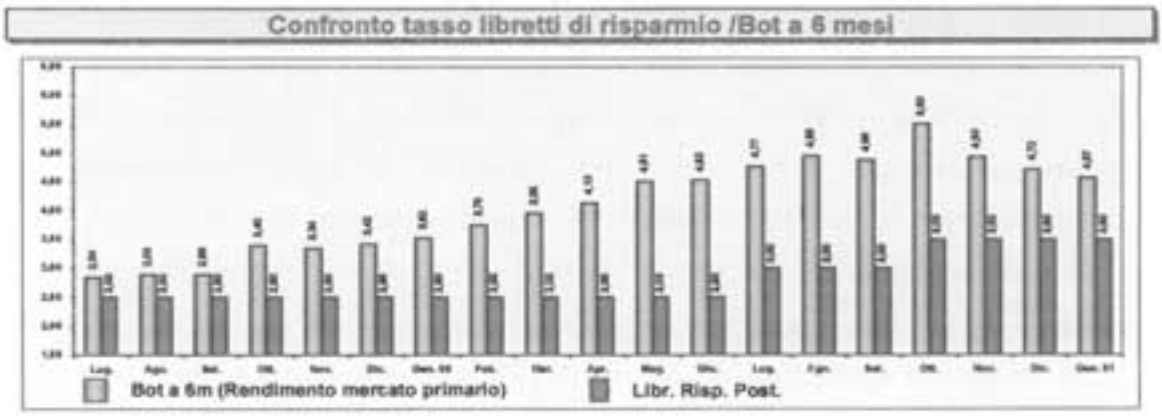
2.2.3 I risultati di Bancoposta hanno risentito di alcuni fattori, anch'essi esogeni, che, come evidenziato da questa Corte nel precedente referto, hanno cominciato a determinare minori ricavi rispetto a quelli preventivati dal Piano d'Impresa già a partire dall'esercizio 1999, mentre per l'esercizio 2000 hanno comportato complessivamente minori introiti stimati dalla Società in almeno 250 mld.

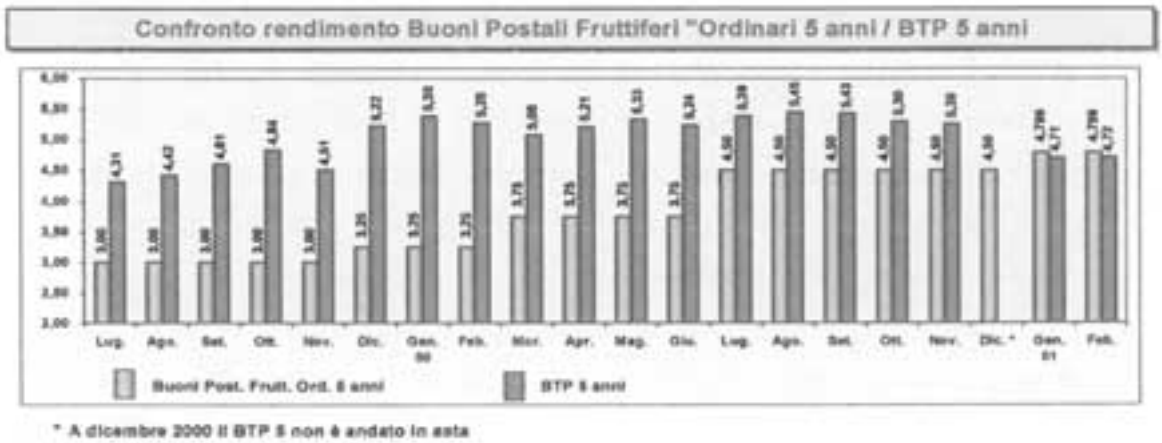
I principali ritardi ed impedimenti al lancio di nuove attività vengono di seguito elencati.

- Il ritardo nell'emanazione del Nuovo Regolamento sui Servizi di Bancoposta, che dopo un travagliato iter procedimentale è stato definitivamente pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 23 aprile 2001, non ha reso possibile il lancio di alcuni prodotti e servizi previsti dal Piano di Impresa fin dal 1999. In particolare, il Piano prevedeva la vendita di mutui, di prestiti personali, di fondi di investimento, la possibilità di accesso al mercato secondario dei titoli e, soprattutto, lo scoperto di conto corrente, indispensabile per garantire la piena operatività al conto Bancoposta.
- La mancata autorizzazione all'acquisto di Banca Proxima ha determinato, come già rilevato nel precedente referto, il ritardo di oltre un anno nel lancio

del nuovo conto corrente postale e, in generale, nello sviluppo dei sistemi informativi indispensabili per tutti i nuovi prodotti bancari.

- Il protrarsi del rifiuto dell'A.B.I. alla negoziazione di assegni di terzi versati sui conti Bancoposta ha reso estremamente circoscritta l'offerta del nuovo conto Bancoposta Imprese. L'accordo che regola lo scambio fra Poste e banche di tutte le tipologie di assegni postali, bancari e circolari è stato siglato recentemente (26 giugno 2001) ed è operativo dal 2 luglio 2001.
- Il ritardato adeguamento dei tassi del risparmio postale alle condizioni di mercato. Per buona parte dell'anno 2000, Buoni e Libretti hanno sofferto di una situazione di non concorrenzialità nei confronti di prodotti alternativi offerti dal sistema bancario e dallo stesso Tesoro. Nel corso del 2000, è stato registrato uno scarto medio di interesse tra Libretti e Bot a 6 mesi pari all'1,85%, mentre tra Buoni Postali Fruttiferi Ordinari a 5 anni e Btp a 5 anni il divario medio è stato dell'1,45%. Tale decisione potrebbe aver precluso alle casse dello Stato una raccolta a medio periodo a tasso fisso a condizioni particolarmente favorevoli.





2.3 Nell'esercizio 2000 i costi operativi aumentano complessivamente di circa 300 mld rispetto all'esercizio precedente. All'interno dell'aggregato si rileva una diminuzione del costo del lavoro, pari a circa 226 miliardi rispetto all'esercizio precedente, dovuta alla contrazione del numero medio di unità presenti in azienda.

Consistenza del personale

	1998	1999	2000	Δ +/-99/00	Δ +/-98/00
Numero di dipendenti * (media annua)	186.648	182.090	174.552	- 7.538	- 12.096

* Inclusi Contratti a Tempo Determinato, Formazione Lavoro, personale comandato e sospeso.

Il costo del lavoro, anche per l'esercizio 2000, è gravato degli oneri sostenuti per il personale a tempo determinato nella misura di 407 mld (394,5 mld nel 1999).

Le unità mediamente assunte con contratto a tempo determinato nel corso del 2000 sono state 8.450 (8.368 nel 1999). Dette unità vengono impiegate per far fronte a carenze che si determinano in alcuni momenti dell'anno (mesi estivi o periodi di maggior traffico). Al riguardo vale precisare che il Piano di Impresa prevedeva la graduale riduzione dei CTD ad eccezione dei 3.000 trimestrali "estivi". Si prende peraltro atto che nei primi mesi del 2001 il numero dei CTD si è ridotto di circa 3.500 unità e si è collocato nell'interno delle 4.100 unità.

Valgono, quindi, le stesse osservazioni formulate dalla Corte, con il precedente referto, circa l'opportunità di affidare completamente al personale interno le attività svolte dal personale assunto con contratto a tempo determinato e, ciò, sia perché si tratta di attività qualificate – che per essere adeguatamente svolte richiedono un congruo periodo di addestramento – sia per non disperdere professionalità acquisite da risorse che, una volta formate, devono lasciare la Società.

COSTI OPERATIVI

	1998	1999	2000	Δ +/- 99/00	Δ +/- 98/00
Costi del Personale	(10.336)	(10.042)	(9.817)	-2,2%	-5,0%
Costi della Gestione caratteristica	(2.290)	(2.495)	(3.023)	21,2%	32,0%
TOTALE COSTI OPERATIVI	(12.626)	(12.537)	(12.840)	2,4%	1,7%

In data 11 gennaio 2001 è stato siglato il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti della Società (esclusi i dirigenti), che rappresenta il primo contratto di diritto privato delle Poste.

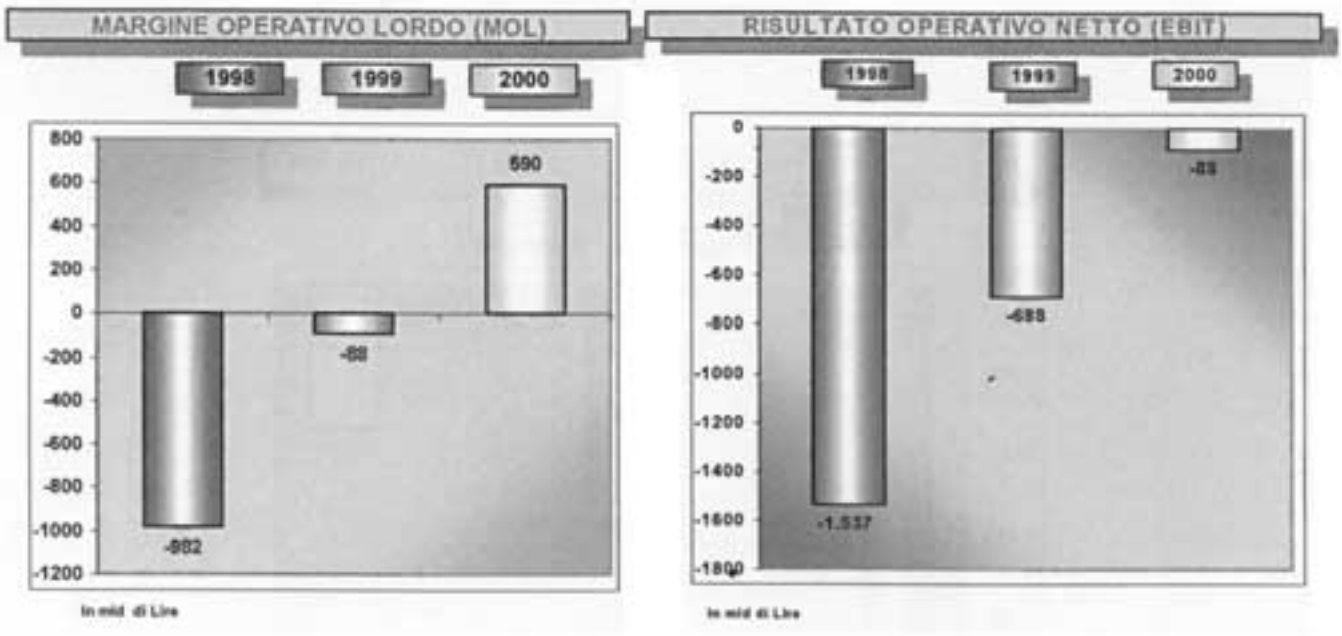
Gli impegni che l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno assunto con la "dichiarazione programmatica", con la quale si apre il testo contrattuale, sono strutturalmente correlati agli obiettivi di risanamento e rilancio competitivo della Società indicati dal Piano di Impresa.

Il nuovo contratto è stato riscritto anche con l'intento di cogliere tutte le opportunità derivanti dalla nuova legislazione del lavoro e di favorire, attraverso una più ampia strumentazione, i processi di riorganizzazione aziendale nella prospettiva del rilancio produttivo delle attività.

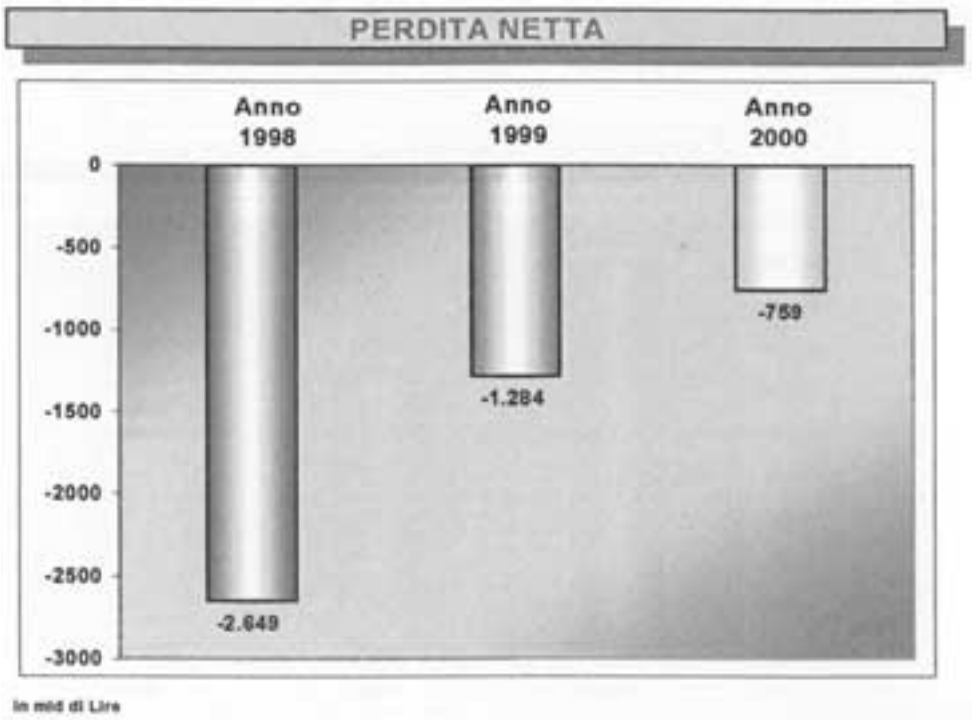
Gli aspetti che più caratterizzano il nuovo contratto riguardano sia la parte cosiddetta politica, quella cioè inerente soprattutto ai rapporti tra azienda e rappresentanti del lavoro, sia la parte normativa che si riferisce alla disciplina del rapporto di lavoro. In sintesi il contratto:

- si applica a tutti i dipendenti delle società del Gruppo Poste, partecipate a maggioranza con l'intento, in prospettiva, di promuoverne l'estensione a tutto il personale che opera nel settore dei servizi postali;
- introduce, nel rispetto del protocollo del Luglio '93, due livelli di contrattazione, uno nazionale, l'altro "regionale";
- ridefinisce e riordina il sistema di relazioni industriali;
- riordina le flessibilità delle prestazioni, e quindi degli orari, introduce il "conto ore individuale";
- ridefinisce e attualizza tutta la normativa contrattuale, dall'assunzione alla risoluzione del rapporto di lavoro regolando ogni momento della gestione del rapporto;
- prevede l'avvio della previdenza integrativa;
- introduce l'istituto dell'apprendistato.

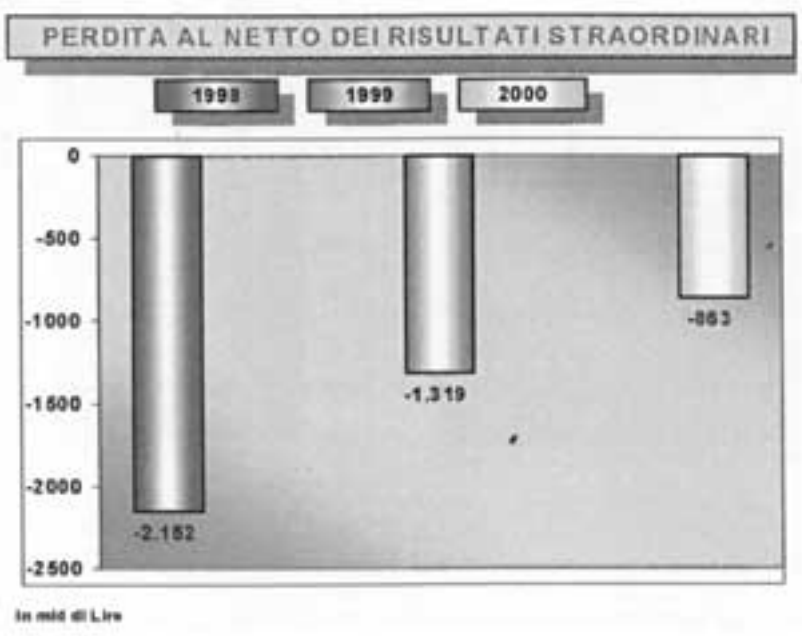
2.4 Con l'esercizio 2000 si assiste a un superamento dei ricavi gestionali rispetto ai costi operativi tale da consentire il raggiungimento di un *Margine Operativo Lordo* positivo (+590 mld) e un sostanziale equilibrio a livello di *Risultato Operativo Netto* (- 88 mld) con ammortamenti e accantonamenti per 678 mld.



Il risultato economico netto al 31 dicembre 2000 evidenzia un miglioramento di 525 mld rispetto all'esercizio precedente. La perdita netta si riduce del 41% passando da 1.284 mld a 759 mld.



Analogo il trend di miglioramento per quanto riguarda la perdita al netto dei risultati straordinari che chiude il 2000 con un risultato negativo di 863 mld contro i 1.319 del 1999.



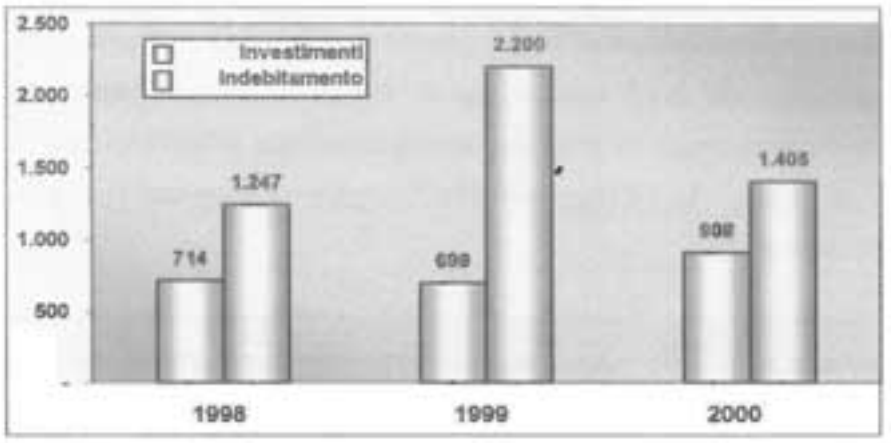
Il "Patrimonio netto" al 31 dicembre 2000 si stabilisce a 2.461,5 mld con un decremento di 759 mld rispetto al 31 dicembre 1999, in conseguenza del risultato negativo dell'esercizio e comunque in linea con quanto previsto dal Piano di Impresa.



Particolarmente significativo risulta l'andamento degli investimenti e dell'indebitamento finanziario netto. Infatti, i primi nel 2000 registrano un incremento pari al 30% rispetto al 1999 mentre l'indebitamento finanziario netto, nello stesso periodo, evidenzia una diminuzione del 36%.

	1998	1999	2000	Δ % 00/99
Investimenti *	714	699	908	30%
Indebitamento finanziario netto	1.247	2.200	1.405	-36%

(miliardi di lire)



* Al lordo di IVA

La Corte valuta positivamente la consistente diminuzione dell'indebitamento netto della Società nonostante l'incremento degli investimenti, come illustrato nel grafico appena riportato. Tale risultato è dovuto all'effetto combinato dei seguenti principali fattori:

- versamento da parte dell'azionista della 2ª tranche di aumento di capitale per 1.000 mld. Com'è noto la legge 27 dicembre 1997, n. 449 stabiliva, all'atto della trasformazione dell'Ente Poste in Società per azioni, l'apporto al capitale sociale della Società medesima di 3.000 mld ripartito in quote annuali di 1.000 mld ciascuna a decorrere dal 1999. Al riguardo è opportuno riferire che del residuo credito di 1.000 mld, relativo alla quota per il 2001, l'Assemblea dei soci, nella riunione del 4 maggio 2001, ne ha disposto l'utilizzazione per 250 mld, già versati dallo Stato alla Società, a parziale copertura della perdita dell'esercizio 2000;
- investimenti per immobilizzazioni immateriali e materiali per 787 mld e finanziari per 119 mld. In particolare: acquisto di un ulteriore 25% di Postel

SpA (32,5 mld), versamento in conto capitale a favore di Postecom SpA (25 mld), aumento del capitale di Poste Vita SpA (50 mld);

- realizzazione da cessioni di immobilizzazioni materiali per 317 mld;
- determinazione di un risultato positivo della gestione ordinaria per 384 mld.

La Sezione auspica che la favorevole combinazione verificatasi nel 2000, con l'aumento degli investimenti da una parte e la diminuzione dell'indebitamento finanziario netto dall'altra, possa ripetersi anche nel 2001.

2.5 Come già precisato, uno degli obiettivi principali del Piano di Impresa è quello di portare la qualità postale italiana al livello garantito dalle migliori Poste europee. I risultati conseguiti nel 2000 evidenziano il sostanziale raggiungimento degli obiettivi per tutte le tipologie di invio con la sola eccezione della Posta Prioritaria con destinazione urbana che ha raggiunto l'83% degli invii recapitati in un giorno, contro l'obiettivo dell'85%.

Qualità nei Servizi Postali - Anno 2000

	Consegna entro	Risultato 1999	Obiettivo 2000	Risultato primo semestre 2000	Risultato secondo semestre 2000	Risultato 2000
Posta Prioritaria *	1 giorno	81%	75%	83%	82%	82%
Posta Internazionale *						
in uscita	3 giorni	85%	85%	92%	88%	91%
in entrata	3 giorni	74%	85%	88%	87%	88%
Posta Ordinaria *	3 giorni	78%	85%	83%	85%	84%
Posta Raccomandata **	3 giorni	85%	85%	87%	87%	87%

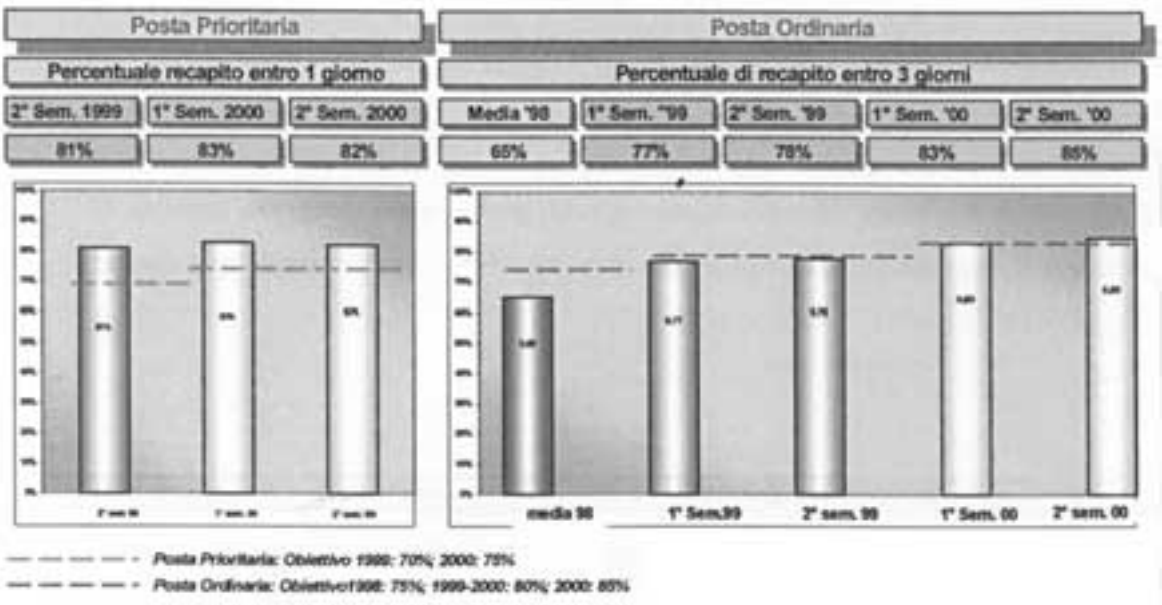
* Elaborazione su dati certificati International Post Corporation - Unipost Price Waterhouse e Research International

** La Posta Raccomandata è monitorata attraverso il sistema di tracciatura elettronica

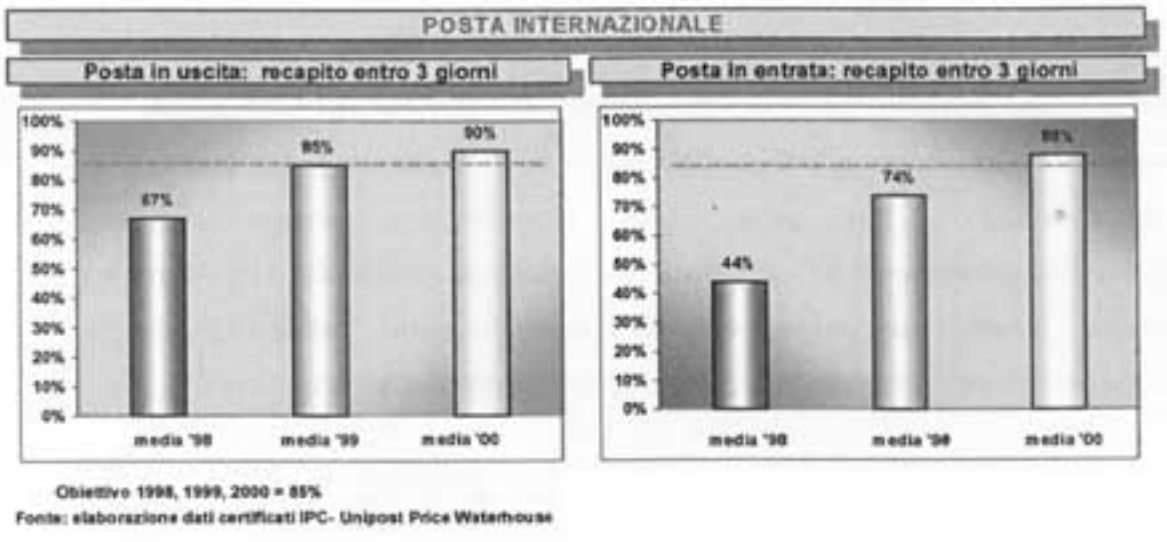
Il servizio di Posta Prioritaria è stato lanciato nel giugno 1999 ed ha sempre registrato volumi in costante crescita con inevitabile erosione dei volumi della posta ordinaria. Lo standard di qualità della Posta Prioritaria ha sempre raggiunto e superato i livelli stabiliti con il Piano di Impresa, con l'eccezione, già menzionata, degli invii con destinazione urbana, mentre per la posta ordinaria il livello di qualità tende ad avvicinarsi agli obiettivi assegnati.

Da osservare che per il 2001 gli obiettivi di consegna, sia della posta prioritaria in j+1, che della posta ordinaria in j+3, diventano più impegnativi passando dall'85% al 90% e, quindi, maggiore è lo sforzo richiesto alla Società per il loro

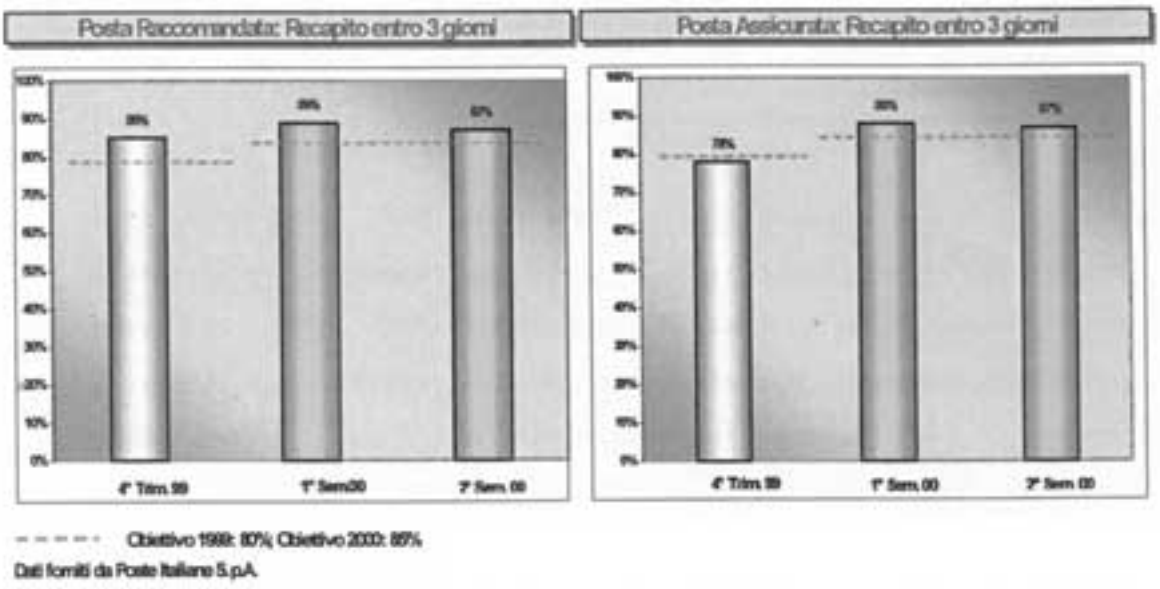
conseguimento. In particolare, il ritardo che si sta accumulando – per motivi anche esogeni - su due importanti progetti previsti dal Piano di Impresa (ammodernamento tecnologico dei centri di meccanizzazione postale e riorganizzazione del recapito) renderà tale sforzo ancora maggiore. Entrambi i progetti sono avviati, ma il prolungarsi delle procedure di gara europea nel primo caso e il ritardato avvio del progetto dovuto anche al prolungarsi delle trattative rispetto a quanto inizialmente previsto per il nuovo Contratto Nazionale di Lavoro, non permetteranno probabilmente di raggiungere gli obiettivi nei tempi previsti.



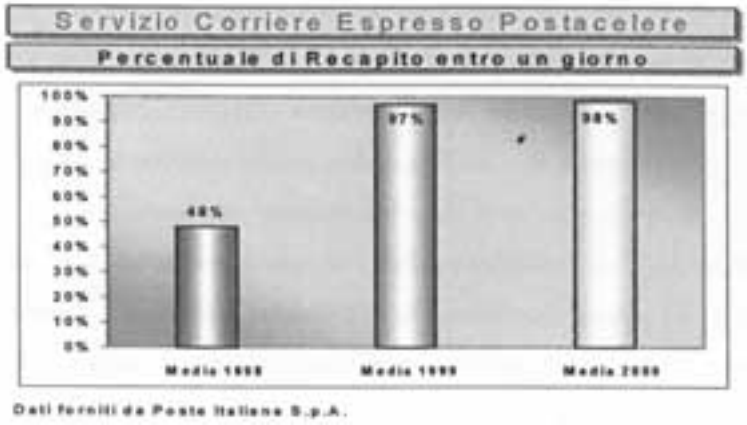
Validi sono anche i risultati per la qualità della posta internazionale dove l'obiettivo dell'85% di consegne entro 3 giorni è stato superato sia per la posta in entrata che per quella in uscita. Il miglioramento della qualità nella posta internazionale conseguito negli ultimi due anni ha consentito a Poste Italiane di anticipare al 2000 l'ingresso nell'ordinamento che regola i rapporti diretti trasfrontalieri (Reims II) tra i Paesi dell'Unione Europea. I bassi livelli di qualità conseguiti da Poste Italiane fino al 1998 avevano imposto alla stessa Società, al pari di Spagna, Portogallo e Grecia, di operare in deroga alle norme vincolanti dell'accordo. Con l'ingresso a regime nel citato ordinamento, Poste Italiane può beneficiare di "remunerazioni terminali" più elevate.



Il settore della Posta Raccomandata, le cui performance vengono monitorate mediante la tracciatura elettronica dalla fine del 1999, chiude il 2000 con risultati superiori all'obiettivo.



Con riferimento al servizio Postacelere, si rileva una riduzione dei volumi del 12,6% rispetto al 1999 e una riduzione dei ricavi del 3%. Il contenimento della perdita dei ricavi è ascrivibile alla maggior offerta di servizi accessori e al peso medio più elevato per singole spedizioni. L'erosione dei volumi è dovuta al servizio di Posta Prioritaria, che soddisfa il bisogno di celerità di consegna di quei clienti che non necessitano di servizi accessori (ricevuta, avviso di ricevimento, contrassegno, assicurazione). Sul fronte della qualità del servizio, il prodotto ha garantito nell'anno 2000 un risultato del 98% in j+1, rispetto al 97% dell'anno 1999.



Dati forniti da Poste Italiane S.p.A.

2.6 Il modello organizzativo dell'azienda nel corso del 2000 ha subito alcuni affinamenti e semplificazioni anche in funzione delle esigenze del mercato, mantenendo comunque una sostanziale stabilità. Sono operative due strutture che rappresentano i canali di accesso ai servizi: la *Divisione Rete Territoriale* e *Postecom SpA*. La prima garantisce la presenza di Poste italiane SpA su tutto il territorio nazionale, attraverso sportelli e recapito (escluse le aree urbane dei capoluoghi di provincia la cui competenza è della Divisione Corrispondenza). Postecom SpA, invece, è stata costituita per sviluppare e gestire tutte le attività su Internet, in particolare, quindi, la realizzazione e gestione dei servizi on line, la certificazione della firma digitale, lo sviluppo e gestione dei servizi per il commercio elettronico nonchè la gestione tecnica e commerciale del sito Internet di Poste italiane.

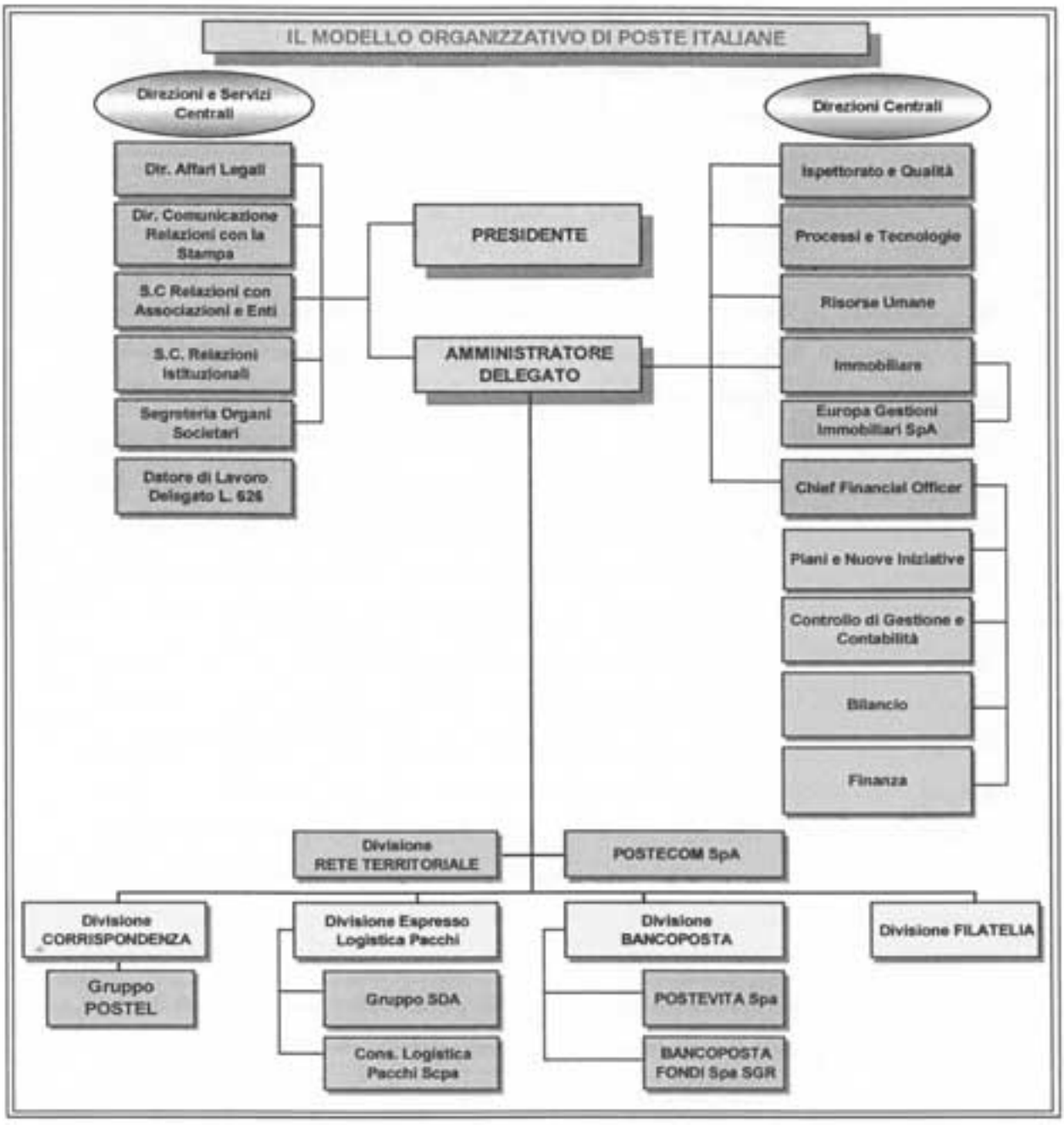
Accanto a queste due strutture, nella funzione di accesso ai servizi e soprattutto di comunicazione con il cliente, va aggiunto il recente *Call Center Unico* che prevede due livelli di intervento: con il primo contatto gli operatori accolgono tutte le telefonate e danno informazioni generali sugli uffici, sui prodotti e sui

servizi; quando invece le richieste sono specifiche, la telefonata viene smistata al secondo livello, ad operatori specializzati sui singoli prodotti/servizi.

A livello di business vi sono 3 grandi Divisioni (*Corrispondenza, Espresso-Logistica-Pacchi, Bancoposta*) alle quali se ne aggiunge una più piccola (Filatelia). Alle Divisioni di business fanno capo sia le strutture divisionali centrali che quelle decentrate sul territorio, oltre alle società-prodotto, di cui Poste italiane detiene il controllo azionario: Gruppo Postel (80%) per la Divisione Corrispondenza; Gruppo SDA (100%) e Consorzio Logistica Pacchi Scpa (76%) per la Divisione Espresso-Logistica-Pacchi; Poste Vita SpA, Bancoposta fondi SGR SpA, Securipost SpA (tutte al 100%) per la Divisione Bancoposta.

Il governo, controllo e supporto alle attività di gestione è garantito dalle Direzioni Centrali. In coerenza con il modello organizzativo divisionale prescelto dalla Società, si è proceduto nel corso del 2000 a delegare alle Divisioni stesse attività precedentemente svolte a livello centrale, ma sempre assicurando i necessari controlli e coordinamenti. Vale l'esempio dello sviluppo applicativo e di una parte degli acquisti. Infatti, è stata soppressa la Direzione Centrale Acquisti e le connesse attività, funzioni e responsabilità sono state riallocate nell'ambito delle varie Divisioni e Direzioni della Società. Recentemente, inoltre, con effetto 7 maggio, è stata costituita la funzione di coordinamento (Chief Financial Officier) delle attività assegnate alle Direzioni Centrali Amministrazione, Finanza e Strategia, Pianificazione e Controllo.

Infine, per garantire il rispetto delle norme in tema di sicurezza sul lavoro è operante la Struttura del Datore di Lavoro Delegato – Legge 626.



2.7 Nel corso del 2000 sono stati realizzati nuovi investimenti secondo le priorità indicate nel Piano di Impresa per il miglioramento della qualità dei servizi e per favorire l'obiettivo della crescita.

Gli investimenti complessivi sono stati pari a 908 mld, con un aumento di circa 200 mld, rispetto al 1999.

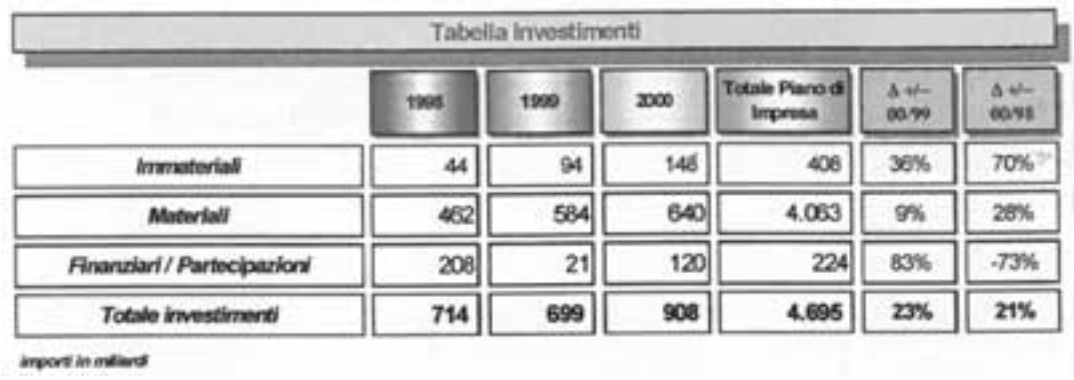


Tabella investimenti

	1998	1999	2000	Totale Piano di Impresa	Δ +/- 00/99	Δ +/- 00/98
Immateriali	44	94	146	406	36%	70%
Materiali	462	584	640	4.053	9%	28%
Finanziari / Partecipazioni	208	21	120	224	83%	-73%
Totale investimenti	714	699	908	4.695	23%	21%

importi in miliardi

In correlazione agli investimenti è proseguita la fase di realizzazione di numerosi progetti previsti dallo stesso Piano di Impresa. Per i più importanti ne viene riportata, di seguito, una breve sintesi.

Per il miglioramento dell'efficienza operativa, già nel primo semestre 2000 è stato completato il progetto di collegamento in rete di tutti gli uffici postali (alla fine del 1999 gli uffici collegati erano circa 13.300), con un totale di oltre 40.000 postazioni di lavoro, in particolare per la gestione informatica dei servizi di vendita dei prodotti di bancoposta. Il processo di informatizzazione ha toccato anche i processi di vendita allo sportello dei Servizi Postali per i 4.000 uffici maggiori mentre è stato avviato il processo presso i 10.000 uffici minori. Al termine del complesso progetto di informatizzazione saranno oltre 50.000 le postazioni di lavoro collegate in rete. Per l'ottimizzazione di una così vasta rete e di tutti gli apparati informatici collegati, Poste italiane ha costituito, come si è data notizia nel precedente referto, un apposito consorzio *(Pegasus)* con la società americana Computer Associates ed ha predisposto 11 centri regionali per il monitoraggio dell'intera rete informatica e telematica.

Gli interventi previsti per il rinnovo degli uffici postali sono stati suddivisi in due importanti categorie: il nuovo modello di ufficio postale e il restyling. Per quanto riguarda il primo tipo di intervento, il cui progetto è stato avviato nel 1999, si è ormai conclusa la sperimentazione che è stata avviata su Roma e Milano, dove i primi uffici sono già stati aperti al pubblico. L'estensione del progetto su tutto il territorio nazionale ha visto l'apertura di circa 170 uffici postali di nuova concezione. Il progetto restyling, invece, prevede interventi di manutenzione straordinaria che dovrebbe produrre, secondo l'azienda, un forte impatto sull'immagine e sulla funzionalità degli uffici.