2.8 Per la Divisione Corrispondenza sono stati sostenuti, nei vari settori, investimenti per complessivi 136,5 mld.

Nel settore del recapito va ancora segnalata la conclusione del Progetto "*Full Rent*", per la cui realizzazione è stato stipulato un contratto di locazione, senza conducente, di circa 41.000 veicoli nuovi, necessario per il potenziamento della flotta aziendale destinata ai servizi postali di recapito.

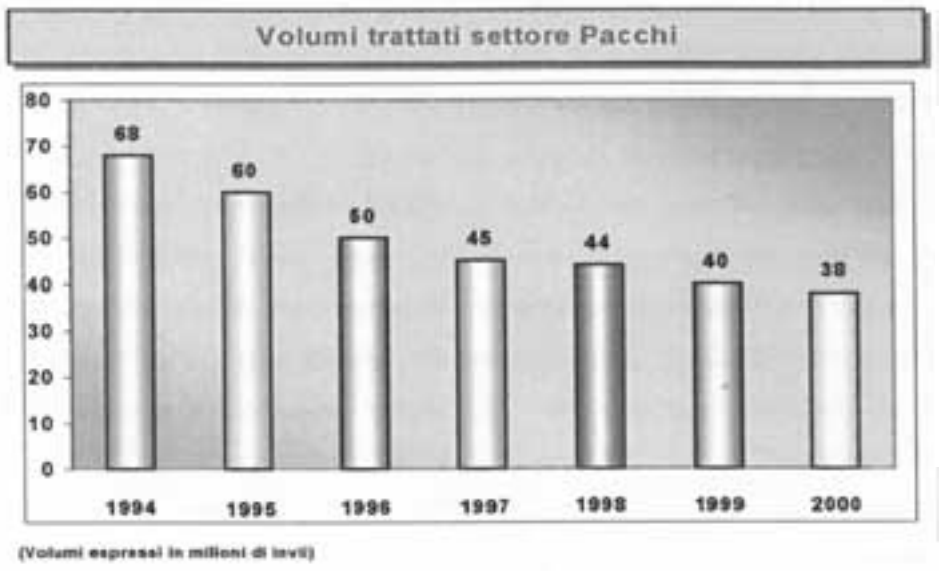
Nell'ambito del "*Progetto Stampe*" che ha l'obiettivo di reingegnizzare l'intera rete logistica del prodotto Stampe (accettazione, smistamento e trasporto), è stata attivata la nuova rete di trasporto primaria (collegamenti nazionali e comprensoriali) e i due nuovi hub nazionali di Bologna e Roma. Questa nuova rete di trasporto, unitamente alla ristrutturazione delle lavorazioni negli stabilimenti e alla standardizzazione del prodotto in ingresso, ha determinato un immediato miglioramento degli standard di qualità del prodotto stampe che ha reso possibile l'attivazione, dal mese di ottobre 2000, del servizio di recapito a domicilio, in abbonamento postale, di un settimanale a tiratura nazionale nello stesso giorno della distribuzione in edicola. Tale servizio nel corso del 2001 è stato esteso anche ad altri settimanali.

Nel settore della posta registrata è stato concluso il "*Riordino delle Raccomandate ed Assicurate*" con l'introduzione nel mese di ottobre (D.M. delle Comunicazioni 7 agosto 2000) della riforma tariffaria dei prodotti assicurati e raccomandati, unitamente ad una riformulazione dell'offerta degli stessi, incentrata sulla soppressione dell'assicurata convenzionale e il lancio della nuova assicurata a valore su nuovi target di clienti. Raccomandate e assicurate possono essere seguite dal cliente dal momento dell'invio fino al recapito attraverso il sistema della "tracciatura elettronica".

Conseguentemente al riordino delle raccomandate è stato concluso il progetto di *Raccomandata Esattoriale*, che prevede un servizio comprensivo di stampa, recapito, archiviazione su cd-rom degli avvisi di ricevimento e gestione informatica dell'esito degli invii. Sempre nello stesso settore va segnalato il progetto "*Multe*", che permette la gestione integrata dei verbali elevati dalla Polizia Stradale in tutto il territorio nazionale a partire dalla metà del mese di dicembre. Una successiva analisi effettuata presso alcuni organi della P.A. ha individuato una tipologia di servizi, analoghi a quelli previsti dal contratto con la

Polizia Stradale, relativi alle tematiche più generali della gestione del processo sanzionatorio amministrativo. In tale prospettiva, alla fine del mese di dicembre, è stato firmato un "accordo quadro" con i Carabinieri ed è stata presentata l'offerta per la convenzione per il servizio di notifica con le Prefetture. L'unico settore di investimento che appare in ritardo è quello del rifacimento dei grandi centri di smistamento, ritardo che si rifletterà negativamente sul miglioramento della qualità postale.

2.9 Per il comparto dei "Pacchi", il Piano di Impresa già nell'ottobre 1998 prevedeva che il rilancio del settore sarebbe dovuto passare attraverso *"un processo realistico di riqualificazione del servizio offerto e dell'immagine del prodotto"*.
Da anni i Pacchi rappresentano un settore in grave crisi con un pesante sbilancio strutturale tra costi e ricavi per tutti i segmenti di prodotto e con una costante e forte perdita dei volumi trattati, appesantita dalla continua entrata nel mercato italiano di nuovi concorrenti stranieri.



Il settore Pacchi aveva chiuso l'esercizio 1999 con un fatturato di 255 mld, costi per 650 mld e, quindi, con un pesante deficit di 395 mld.
Tale situazione, che si stava consolidando già dagli esercizi precedenti, era collegata principalmente a tre fattori: una logistica inadeguata, costi elevati e tariffe decisamente limitate.
All'inizio dell'anno 2000 è stata costituita la Divisione Espresso, Logistica e Pacchi (DELP) che raggruppa le responsabilità, precedentemente suddivise tra la

Divisione Pacchi e la Divisione Corriere Espresso, nel trasporto di merci per conto della clientela retail e della clientela business. Nel mese di aprile 2000, al fine di intervenire nella riorganizzazione della logistica dei pacchi, è stato costituito il *Consorzio Logistica Pacchi* (51% Poste Italiane, 25% SDA Espress Courier SpA e 24% Bartolini SpA), cui sono state affidate le attività strumentali di ripartizione, trasporto e consegna.

La nuova organizzazione, avente l'obiettivo di ridurre le perdite operative e di incrementare i volumi, è stata accompagnata da importanti investimenti per l'informatizzazione del servizio. Il processo di rinnovamento della logistica ha comportato la chiusura di alcuni Centri di Movimentazione Postale Pacchi (CMPP) e la riorganizzazione di altri CMPP. Con questi interventi sono stati notevolmente compressi i costi di gestione, in quanto sono state liberate circa 2400 risorse destinate a potenziare altri servizi.

I dati relativi ai tempi di consegna forniti dalla Società indicano un crescente miglioramento delle prestazioni tale da consentire, a partire dal gennaio 2001, percentuali di consegna in 5 giorni (j + 5) in linea o addirittura superiori a quanto previsto dal Contratto di Programma (80% in J+5 nel 2000 e 85% nel 2001).

In funzione della migliore qualità è stato possibile, nel giugno 2001, mettere a punto una nuova offerta commerciale e un nuovo listino tariffario che dovrebbero permettere di ridurre progressivamente la perdita di questo settore.

La nuova offerta commerciale che Poste italiane ha lanciato, tramite la Divisione Espresso Logistica e Pacchi, si articola nel modo seguente:

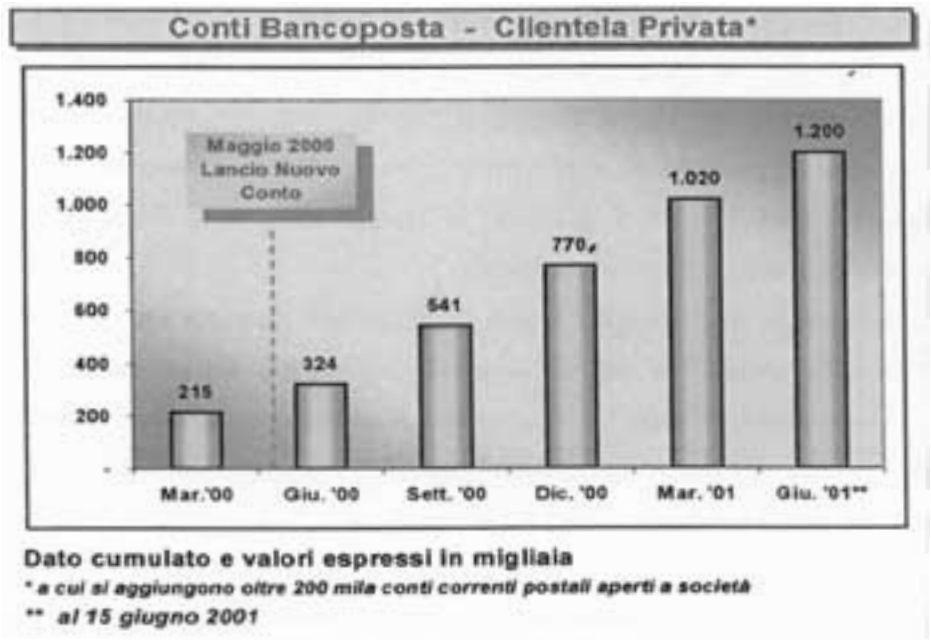
- Postacelere (solo documenti con consegna in un giorno);
- Paccocelere 1 giorno (pacco con consegna in un giorno);
- Paccocelere 3 giorni (documento e pacco con consegna in tre giorni).

Con questa offerta il servizio di spedizione pacchi è stato ridisegnato introducendo, per i prodotti non "universali", la garanzia di consegna secondo la modalità "soddisfatti o rimborsati" e, cioè, il rimborso del costo della spedizione in caso di mancato recapito nei tempi previsti.

Sul miglioramento dei risultati attesi e sull'efficacia degli investimenti effettuati, la Corte si riserva di esprimere le proprie valutazioni nel prossimo referto.

2.10 Per la Divisione Bancoposta molteplici sono state le iniziative e gli interventi tesi ad integrare l'offerta dei prodotti tradizionali, come i libretti e i buoni postali fruttiferi, ma certamente il progetto che ha avuto maggiore visibilità nel 2000 è

costituito dal lancio del nuovo conto Bancoposta rivolto prevalentemente alle famiglie. Il numero dei conti intestati a privati ha superato la quota di un milione nel mese di marzo 2001. Ad aprile 2000 il numero di conti correnti per la clientela retail era di circa 215.000, a maggio 2000 c'è stato il lancio del nuovo conto e ad aprile 2001 il numero di conti Bancoposta aperti alla clientela privata risulta essere di circa 1.088.000 registrando una crescita costante tanto che al 15 giugno 2001 risultano attivati 1.200.000 conti correnti.

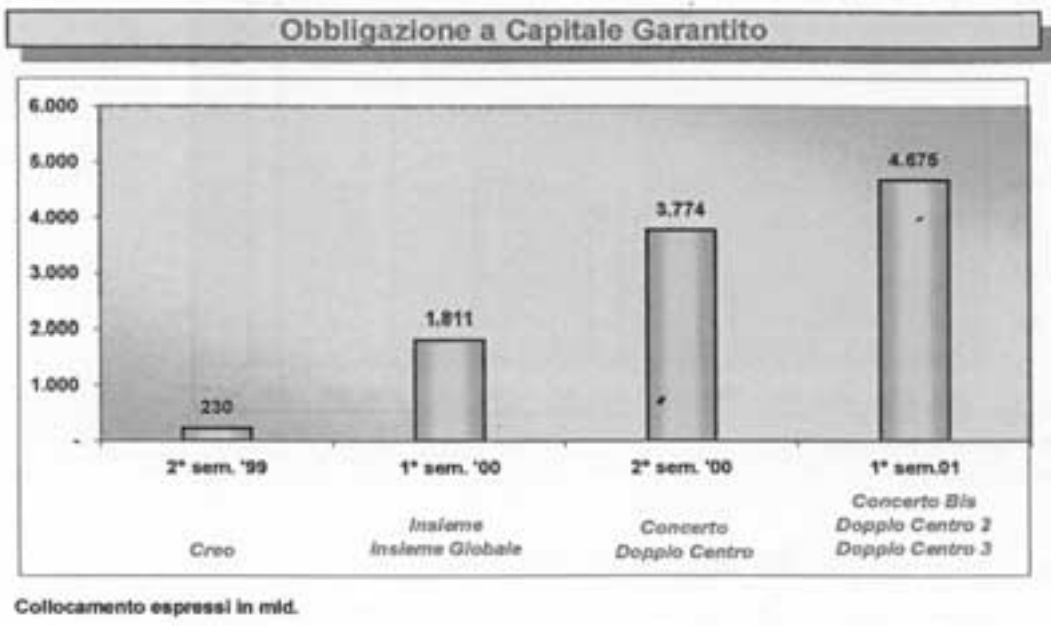


Insieme al nuovo conto sono state distribuite circa 780.000 carte di debito "Postamat Maestro" e circa 35.000 carte di credito BancoPosta "Ricaricabili"[2].

Un'altra area in cui il Bancoposta ha conseguito positivi risultati è quella rappresentata dalle obbligazioni strutturate, ovvero un prodotto che Poste rivolge ad una clientela interessata a strumenti di risparmio con capitale o rendimento minimo garantito e indicizzato agli andamenti del mercato borsistico (es. panieri di titoli azionari). Dopo un'esperienza pilota effettuata nel novembre 1999, l'attività è proseguita con 3 collocamenti nel corso del 2000. Il collocamento complessivo è stato di 5.573 mld, con ricavi per Bancoposta pari a 116 mld. Tali valori si confrontano con 230 mld collocati nel 1999 e 5,9 mld di ricavi. Merita di essere segnalato che i tre collocamenti del 2000 (Insieme globale, Concerto e

[2] Le carte di credito BancoPosta "ricaricabili" consentono di avere a disposizione un credito di 3 milioni (elevabile a 6 milioni) che può essere utilizzato per acquisti di beni e servizi nei negozi convenzionati. La somma impiegata può essere rimborsata con rate mensili che ricaricano automaticamente il credito.

Doppio Centro) hanno rappresentato i collocamenti più rilevanti mai fatti in Italia di prodotti di questa tipologia. Al I° semestre 2001, l'ammontare globale dei collocamenti aumenta a L. 4.675 mld con l'offerta di nuove obbligazioni come si evince dalla seguente rappresentazione:

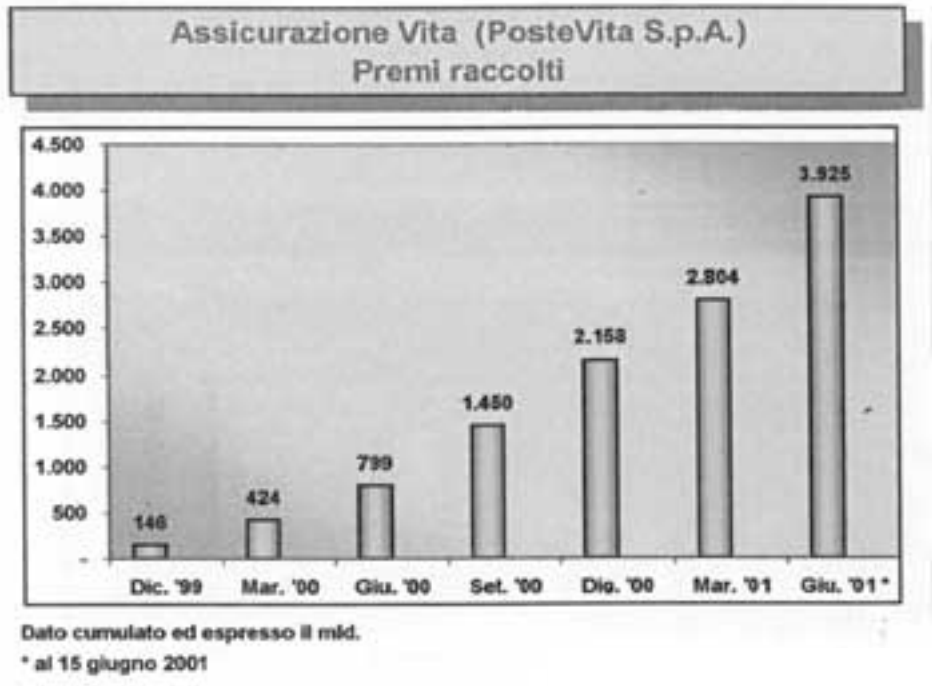


Da osservare che tra conti correnti e obbligazioni si è creato un circuito virtuoso, nel senso che quando si vendono nuove obbligazioni vengono aperti anche nuovi conti correnti postali (fenomeno c.d. di cross selling), avviando una grande sinergia che può garantire, anche in futuro, promettenti risultati in termini di crescita del fatturato.

Nel campo dei prodotti assicurativi molto validi sono i risultati conseguiti dalla società "Poste Vita", che ha avviato l'attività commerciale nel giugno 1999 all'interno di un mercato che ormai è diventato estremamente competitivo.

La nuova società tratta essenzialmente due gruppi di prodotti: il primo fa parte della linea "Posta futuro", polizze tradizionali del "ramo I "delle assicurazioni; il secondo gruppo, è costituito da polizze index linked del "Programma Dinamico", ovvero polizze vita il cui rendimento è legato agli indici di mercati azionari. La vendita di questo ultimo tipo di polizze è stata resa possibile dall'autorizzazione rilasciata dall'ISVAP, nel novembre 2000, ad operare nel "ramo III".

Complessivamente da giugno 1999 a metà giugno 2001 sono stati raccolti premi per 3.925 mld..



2.11 In merito alle istruttorie che hanno interessato Poste italiane nel corso dell'anno 2000, va menzionata la procedura di infrazione avviata dalla Commissione Europea contro il Governo italiano il 16 maggio 2000, con l'accusa che il legislatore italiano non avrebbe recepito correttamente la Direttiva 97/67 CE, dando luogo ad un abuso di posizione dominante dell'operatore pubblico postale. Tale procedura si è conclusa con la Decisione della Commissione del 21 dicembre 2000 nella quale è stabilito: *"le norme italiane che disciplinano il settore postale ed in particolare l'art. 4, comma 4 del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999, violano l'articolo 86, paragrafo 1, in combinato disposto con l'articolo 82 del trattato, nella misura in cui eliminano la concorrenza con riferimento alla fase di recapito a data od ora certe dei servizi di posta elettronica ibrida. L'Italia è tenuta a porre termine a tale infrazione eliminando i diritti esclusivi conferiti a Poste italiane SpA in relazione alla fase di recapito a data od ora certe dei servizi di posta elettronica ibrida"*.

In esito a tale decisione, con Circolare del 24 gennaio 2001, il Ministero delle Comunicazioni ha stabilito che anche gli operatori privati, purchè siano rispettate le condizioni previste, possono fornire il servizio di recapito di messaggi di posta elettronica, stampati e consegnati in busta chiusa all'indirizzo postale del destinatario, qualora l'utente richieda "prestazioni aggiuntive consistenti nel recapito a data od ora certa".

Avverso la decisione della Commissione, Poste italiane è ricorsa innanzi al Tribunale di I° grado CE chiedendone l'annullamento previa sospensione, in considerazione dell'ambigua portata del provvedimento. Anche il Governo italiano aveva depositato un ricorso di annullamento della decisione della Commissione registrato con il n. C – 102/01. In data 30 marzo 2001 tale ricorso è stato ritirato.

Altra istruttoria, tuttora in corso, è stata avviata dall'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato in merito al Consorzio Logistica Pacchi. Al riguardo l'Antitrust ha ipotizzato che *"l'intesa potrebbe avere per oggetto o per effetto di impedire, restringere o falsare in maniera consistente il gioco della concorrenza nel mercato"*.

3 PROFILI NORMATIVI NAZIONALI E COMUNITARI

3.1 L'assetto normativo nel quale si colloca l'attività di Poste italiane ha come punto di riferimento il decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999, di recepimento della Direttiva Comunitaria 97/67/CE, che stabilisce le regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari ed il miglioramento della qualità del servizio.

Nel corso del 2000 il Ministero delle Comunicazioni, nella sua qualità di Autorità di regolamentazione per il settore postale, ha emanato i provvedimenti necessari a dare piena attuazione al decreto legislativo.

Con deliberazione del 2 febbraio 2000, all'art. 2, comma 1, è stato stabilito che, ai fini del mantenimento del servizio universale, la riserva comprende: la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione di invii di corrispondenza interna e transfrontaliera, anche tramite consegna espressa, il cui prezzo sia inferiore a lire 6.000 (seimila) ed il cui peso sia inferiore a 350 grammi.

Lo stesso art. 2, comma 2, ha precisato che sono compresi tra gli invii di corrispondenza di cui al comma 1 quelli generati mediante utilizzo di tecnologie telematiche.

In data 4 febbraio sono stati emanati i due regolamenti recanti disposizioni per il rilascio, rispettivamente, delle licenze individuali (per l'offerta al pubblico di singoli servizi postali non riservati, rientranti nel campo di applicazione del servizio universale) e delle autorizzazioni generali (per l'offerta al pubblico di servizi postali non rientranti nel campo di applicazione del servizio universale).

Con successivo decreto del 17 aprile 2000, lo stesso Ministero delle Comunicazioni ha confermato la concessione del servizio postale universale a Poste Italiane SpA per la durata massima di 15 anni a partire dal 6 agosto 1999.

3.2 In data 21 settembre 2000 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il *Contratto di Programma* che definisce i rapporti tra Stato e Società sulla base delle disposizioni di cui al decreto legislativo 261/1999, della deliberazione 2 febbraio 2000 e dell'atto di concessione del servizio universale alla società.

Con riferimento alla durata del contratto, la cui scadenza è fissata per il 31 dicembre 2002 in relazione alla durata del Piano di Impresa 1998-2002, si ha motivo di ritenere che lo stesso possa essere soggetto a revisione anticipata. Ciò in considerazione del fatto che la Società ha predisposto la separazione contabile per l'esercizio 2000, che consente

la ripartizione dei costi tra servizi riservati e non riservati e fornisce anche una maggiore conoscenza dei fatti aziendali.

Il Contratto in esame contiene, tra l'altro, una serie di importanti previsioni atte al recupero di condizioni di efficienza produttiva della Società: in particolare all'art. 3, comma 8, ammette la possibilità di affidare attività strumentali per l'espletamento dei servizi a società partecipate e, laddove si verifichino specifiche condizioni di squilibrio economico-finanziario, consente la stipula di contratti per l'affidamento dei servizi di sportello e di recapito, anche a tempo parziale, ad altri soggetti pubblici e privati, anche esercenti attività commerciale, operanti o che intendano operare nelle zone interessate.

In merito agli obblighi cui è tenuta la Società, va precisato che quest'ultima ha provveduto alla redazione sia delle *Condizioni Generali di Servizio*, che definiscono le modalità di fornitura del servizio universale riferito ai due segmenti distinti delle lettere e dei pacchi, sia del testo della nuova *Carta della Qualità* del servizio postale, basata sulla trasparenza e sulla semplificazione delle procedure nell'offerta dei servizi. Entrambi i documenti sono stati approvati dal Ministero delle Comunicazioni e pubblicati nella G.U., come meglio precisato più avanti.

Con riferimento agli obiettivi di risanamento, il Contratto ribadisce l'impegno della Società a dare compiuta e tempestiva attuazione ai progetti ed agli interventi programmati nel Piano di Impresa, per il riassetto ed il rilancio dell'azienda. In particolare, per il settore dei servizi postali vengono indicati tre precisi obiettivi di intervento: recupero della qualità, ristrutturazione della rete del movimento postale e introduzione di un sistema di gestione e controllo delle fasi del processo operativo e dell'intero ciclo produttivo dei principali prodotti. Per quanto concerne il recupero della qualità del servizio vengono stabilite, per tipologia di prodotto e secondo una dettagliata schematizzazione, le percentuali di posta e pacchi da consegnare nei limiti di tempo stabiliti.

Secondo quanto suggerito dal CIPE nella propria deliberazione del 22 giugno 2000, si stabilisce, altresì, l'impegno per la Società di ridurre i tempi di attesa del pubblico agli sportelli, tenuto conto degli indirizzi del Governo formulati nel disegno di legge annuale di semplificazione amministrativa e secondo gli obiettivi fissati nella carta della qualità del servizio, unitamente alle sanzioni in caso di mancata osservanza. Inoltre, viene precisato che la Società è tenuta a versare all'entrata del bilancio dello Stato, a titolo di penale, una somma pari a 50 milioni di lire per ogni mezzo punto percentuale o frazione di mancato rispetto degli obiettivi in ciascun semestre dell'anno.

3.3 Con deliberazione del 22 dicembre 2000, il Ministero delle Comunicazioni ha confermato il perimetro della riserva già stabilito con delibera del 2 febbraio 2000. Dalla riserva resta esclusa la pubblicità indirizzata per corrispondenza, purché sia destinata ad almeno 10.000 indirizzi per ciàscuna campagna pubblicitaria, contraddistinta da apposita stampigliatura sull'involucro e ispezionabile.

3.4 Va segnalata la ricordata *procedura di infrazione avviata dalla Commissione Europea contro il Governo italiano il 16 maggio 2000,* con l'accusa che il legislatore italiano non avrebbe recepito correttamente la direttiva 97/67/CE, dando luogo ad un abuso di posizione dominante dell'operatore postale pubblico, conclusasi con la decisione della Commissione del 21 dicembre 2000, nella quale è stabilito che le norme che disciplinano il settore postale ed in particolare l'art. 4, comma 4, del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999, violano l'art. 86, paragrafo 1, in combinato disposto con l'articolo 82 del trattato, nella misura in cui eliminano la concorrenza con riferimento alla fase di recapito a data od ora certe dei servizi di posta elettronica ibrida.

In esecuzione a tale decisione, il Ministero delle Comunicazioni, con circolare n. 208 del 24 gennaio 2001, ha stabilito che anche gli operatori privati, purché siano rispettate le condizioni previste, possono fornire il servizio di recapito di messaggi di posta elettronica, stampati e consegnati in busta chiusa all'indirizzo postale del destinatario, qualora l'utente richieda "prestazioni aggiuntive consistenti nel recapito a data od ora certa".

Poste Italiane, ritenendo ambigua la portata della decisione, in quanto a seconda delle varie interpretazioni cui si presta potrebbe mettere a rischio i ricavi derivanti dall'area di riserva, è ricorsa al tribunale di 1° grado chiedendo la sospensiva del provvedimento stesso. Il TAR Lazio, con ordinanza dell'11 maggio 2001, ha respinto il ricorso delle Poste contro la decisione della Commissione ed ha disposto che il Ministero delle Comunicazioni è tenuto a riesaminare la menzionata circolare 208. In adesione a ciò, il predetto dicastero, con nuova circolare n. 1225 del 18 maggio 2001 ha precisato che il servizio di recapito della posta elettronica ibrida a data od ora certe è soggetto ad autorizzazione generale ed è, quindi, liberalizzato.

Ancora in essere risulta, invece, la procedura istruttoria avviata dalla Commissione europea, con provvedimento del 14 luglio 1998, ai sensi dell'art. 88 (ex art. 93), par. 2,

del Trattato CE, nei confronti dello Stato italiano per presunti aiuti in favore di Poste italiane, già Ente Poste Italiane.

A seguito della comunicazione di avvio della procedura, Poste italiane ha presentato proprie osservazioni al fine di dimostrare che i trasferimenti accordati dallo Stato a Poste italiane erano compatibili con la normativa comunitaria afferente, in quanto inferiori agli oneri derivanti dall'assolvimento degli obblighi di servizio postale universale e, quindi, inidonei a produrre rischi di distorsione della concorrenza intra-comunitaria.

Sulla base degli elementi e delle osservazioni forniti dalla Società, la Commissione ha potuto svolgere un'approfondita istruttoria che risulta essere in fase di conclusione e che dovrebbe condurre a una decisione sul cui esito la Corte si riserva di riferire nel prossimo referto.

Analogamente, la Sezione si riserva di riferire in merito agli esiti della recentissima istruttoria (aprile 2001) avviata dall'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato nei confronti di Poste italiane Spa, al fine di valutare l'esistenza di violazioni all'art. 82 del Trattato CE scaturenti dal comportamento di Poste italiane in tema di posta transfrontaliera. Al riguardo, l'Antitrust ritiene che i comportamenti di Poste italiane consistenti *"da un lato, nella sospensione del servizio di inoltro di invii postali provenienti dall'estero, dall'altro, nella richiesta ad intermediari e/o clienti nazionali di corrispondere le spese terminali"* appaiono integrare fattispecie di abuso di posizione dominante in violazione dell'art. 82 del Trattato CE in quanto *"sono suscettibili di arrecare grave pregiudizio allo svolgimento di un'attività economica da parte di operatori concorrenti di Poste e/o dei clienti dei servizi postali interessati, con sensibili ripercussioni sulla concorrenza ed, in ultima analisi, con danno per i consumatori"*.

3.5 Per il settore postale va segnalato che in data 30 maggio 2000 la Commissione europea ha presentato al Parlamento e al Consiglio europeo la proposta di seconda direttiva sui servizi postali, che dovrebbe modificare la direttiva 97/67/CE per consentire l'ulteriore apertura alla concorrenza del settore. Sull'iter legislativo che dovrà portare all'adozione della nuova direttiva si stanno tuttora confrontando le diverse posizioni delle stesse istituzioni comunitarie in quanto la Commissione vorrebbe accelerare il processo di liberalizzazione del settore mentre l'Europarlamento spinge affinché tale processo si realizzi in maniera più graduale e controllata.

3.6 Per quanto riguarda il comparto dei servizi di Bancoposta, va segnalato un accordo, firmato nel giugno 2000, che permette a Poste italiane di partecipare al sistema interbancario di scambio dei bonifici al dettaglio e all'ingrosso. Tale operazione va intesa nel senso dell'auspicata integrazione tra i sistemi di pagamento bancario e postale.

In materia di esercizio del servizio di tesoreria degli enti locali, la legge n. 488 del 23 dicembre 1999 (finanziaria 2000) ha rimosso le difficoltà interpretative indotte dall'art. 38 della legge n. 28 del 18 febbraio 1999, che impedivano lo svolgimento da parte di Poste italiane di tale servizio che era già stato autorizzato con la legge finanziaria 1999. Tuttavia, la suindicata norma, afferente lo svolgimento del servizio di tesoreria da parte di Poste italiane, non ha ancora trovato alcuna operatività. Il nodo da sciogliere attiene al valore da attribuire al concetto di "anticipazione di tesoreria".

3.7 Nella *Gazzetta Ufficiale* n. 94 del 23 aprile 2001 è stato pubblicato il *Regolamento sui Servizi di Bancoposta*, previsto dalla legge n. 488 del 1998 e mirato ad equiparare l'operatività del Bancoposta alla normativa sull'intermediazione finanziaria (Testo Unico 58/98). Tra le attività innovative, il Regolamento indica i servizi di mediazione e consulenza nella concessione di finanziamenti. Poste Italiane può svolgere una serie di servizi disciplinati dal richiamato testo unico che vanno dalla negoziazione per conto terzi, al collocamento, all'assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente, dalla ricezione e trasmissione di ordini, alla mediazione ed alle attività connesse e strumentali ai servizi di investimento.

Come conseguenza di questa equiparazione, l'attività di indirizzo e vigilanza sul Bancoposta viene esercitata dalle autorità competenti, la Banca d'Italia e la Consob, mentre viene abolita la funzione di indirizzo coordinamento, vigilanza e controllo, limitatamente ai servizi di Bancoposta, esercitata dal Ministero delle Comunicazioni.

Inoltre, all'art. 10 il Regolamento stabilisce che, la Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 146 del testo unico bancario, adotta le misure necessarie ad assicurare l'integrazione di Poste nei sistemi di pagamento e l'interoperabilità dei circuiti di pagamento postale e bancario.

3.8 Come già anticipato, nella *Gazzetta Ufficiale* del 24 aprile 2001 è stato pubblicato il decreto 9 aprile 2001 del Ministro delle Comunicazioni, in qualità di Autorità di

regolamentazione del settore postale, recante l'approvazione delle *Condizioni Generali del Servizio Postale.*

Il nuovo regolamento, condensato in 69 articoli, in luogo dei 350 di cui era composto il precedente, suddivide il sistema postale nei due segmenti fondamentali della "posta" e dei "pacchi". Nella parte generale viene precisato che le tariffe e i prezzi per i prodotti ed i servizi compresi nel servizio universale sono fissati nella misura massima dall'Autorità di regolamentazione del settore postale mentre Poste italiane può chiedere corrispettivi diversi a clienti o gruppi di clienti in base ad accordi contrattuali. La stessa Autorità di regolamentazione stabilisce anche gli standards di qualità relativi ai tempi medi di recapito, che vengono pubblicizzati in modo appropriato anche nella carta della qualità e resi disponibili presso tutti gli uffici postali. La parte seconda descrive i servizi di posta, considerando tali gli invii postali fino a 2 Kg di peso, mentre la parte terza descrive il servizio dei pacchi, definendo tali gli invii che non eccedano i 20 Kg di peso.

3.9 Nella *Gazzetta Ufficiale* del 10 maggio 2001 è stata pubblicata, con decreto del Ministero delle Comunicazioni, la *Carta della qualità del servizio pubblico postale.* Questa nuova Carta si riferisce ai prodotti di corrispondenza di Poste italiane (posta ordinaria, posta prioritaria, posta raccomandata, posta assicurata, postacelere nazionale e internazionale, telegramma e fax) ed è la prima di un progetto che prevede "Carte della Qualità" relative ad altre grandi famiglie di prodotti: Pacchi, Bancoposta, Internet e Uffici Postali.

La Carta della Qualità recepisce le indicazioni europee in materia di qualità dei prodotti e di tutela dei consumatori e tiene conto delle esperienze più significative degli altri operatori internazionali del settore.

La nuova Carta indica i principali impegni di Poste italiane e alcune innovazioni nei rapporti tra tutti coloro che utilizzano i rapporti di corrispondenza e Poste italiane. In particolare vengono indicate le principali caratteristiche di ciascun prodotto e i relativi standard di qualità nonché le modalità di reclamo e le possibilità di eventuali rimborsi. Questi ultimi sono previsti per i prodotti "tracciati" (posta raccomandata, posta assicurata, postacelere, telegrammi e fax) non solo in caso di perdite e danneggiamenti, come avviene in molti altri Paesi europei, ma anche in casi di ritardi particolarmente significativi.

4 *GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA*

4.1 *Introduzione*

L'esercizio 2000 ha confermato ed accentuato l'inversione di tendenza che aveva caratterizzato il 1999.

I risultati dell'esercizio in riferimento, unitamente a quelli degli anni precedenti, sono brevemente esposti nella tabella che segue:

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

(importi espressi in milioni)

Descrizione	1998	1999 (*)	Δ 99/98	Δ% 99/98	2000	Δ 00/99	Δ% 00/99	Δ% 00/98
Ricavi delle vendite e delle prestazioni (**)	11.376.304	12.008.445	632.141	5,6%	12.850.381	841.936	7,0%	13,0%
Altri ricavi e proventi	267.288	370.397	103.109	38,6%	456.454	86.057	23,2%	70,8%
Totale ricavi	**11.643.592**	**12.378.842**	**735.250**	**6,3%**	**13.306.835**	**927.993**	**7,5%**	**14,3%**
Costi del personale	10.335.958	10.042.533	(293.425)	-2,8%	9.816.599	(225.934)	-2,2%	-5,0%
Altri costi operativi (**)	1.928.556	2.102.904	174.348	9,0%	2.513.584	410.680	19,5%	30,3%
Costi operativi complessivi	**12.264.514**	**12.145.437**	**(119.077)**	**-1,0%**	**12.330.183**	**184.746**	**1,5%**	**0,5%**
IVA non detrabile	361.176	321.882	(39.294)	-10,9%	386.453	64.571	20,1%	7,0%
Totale costi ante ammortamenti e accantonamenti	**12.625.690**	**12.467.319**	**(158.371)**	**-1,3%**	**12.716.636**	**249.317**	**2,0%**	**0,7%**
MOL	(982.098)	(88.477)	**893.621**	**-91,0%**	**590.199**	**678.676**	**n.s.**	**n.s.**
Ammortamenti e svalutazioni	357.027	446.890	89.863	25,2%	553.694	106.804	23,9%	55,1%
Accantonamenti per rischi	198.056	152.500	(45.556)	-23,0%	124.060	(28.440)	-18,6%	-37,4%
Totale ammortamenti e accantonamenti	**555.083**	**599.390**	**44.307**	**8,0%**	**677.754**	**78.364**	**13,1%**	**22,1%**
Totale costi operativi	**13.180.773**	**13.066.709**	**(114.064)**	**-0,9%**	**13.394.390**	**327.681**	**2,5%**	**1,6%**
Risultato operativo netto	(1.537.181)	(687.867)	**849.314**	**-55,3%**	(87.555)	**600.312**	**-87,3%**	**-94,3%**
Proventi ed oneri finanziari	(239.521)	(83.447)	**156.074**	**-65,2%**	(297.152)	(213.705)	**256,1%**	**24,1%**
Rettifiche	1.327	(195.988)	(197.315)	**-14856,7%**	(53.602)	**102.386**	**-65,6%**	**-4139,3%**
Proventi ed oneri straordinari	(497.081)	35.204	**532.285**	**-107,1%**	103.626	**68.422**	**194,4%**	**-120,8%**
Risultato ante imposte	(2.272.456)	(892.109)	**1.380.329**	**-60,7%**	(334.683)	**557.425**	**-62,5%**	**-85,3%**
Imposte sul reddito di esercizio	(377.041)	(392.255)	(15.215)	4,0%	(424.453)	32.194	8,2%	12,6%
Perdita dell'esercizio	(2.649.477)	(1.284.364)	**1.366.113**	**-51,5%**	(758.136)	**525.231**	**-40,9%**	**-71,3%**

*) Riclassificato

(**) Importi espressi al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti postali.

Prima di passare all'esame delle poste di bilancio corre l'obbligo di riferire che il Collegio Sindacale ha rilevato che "anche l'esercizio in esame è trascorso senza essere stato risolto il problema, più volte evidenziato dal Collegio, della concordanza tra le scritture della Divisione Bancoposta e quelle della Direzione Amministrazione, tenute con sistemi contabili diversi", auspicando "un intervento risolutivo per pervenire, con la dovuta certezza, alla riconciliazione tra i dati riassuntivi del Tesoro e quelli di

contabilità generale della Società, tenuti peraltro presenti gli obblighi di cui alla Convenzione sottoscritta dalla Società con il Ministero del Tesoro in data 4 agosto 1999".

In merito, anche la società incaricata della revisione contabile sul progetto di bilancio 2000, con lettera del 2 aprile 2001 rileva che "le componenti patrimoniali del Bancoposta esposte in bilancio non trovano attualmente una completa riconciliazione con i saldi delle singole forme tecniche rendicontate dalle specifiche gestioni operative."

La Corte raccomanda una corretta ed univoca imputazione ed aggregazione dei dati contabili e di rendiconto onde pervenire, in tempi brevi, alla risoluzione del problema.

Passando all'esame delle poste del bilancio di esercizio 2000 si possono brevemente esporre le seguenti osservazioni:

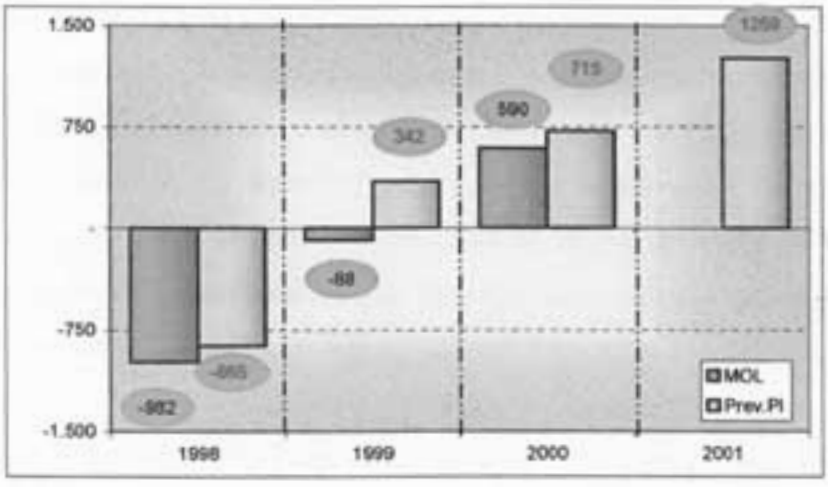
- ***Ricavi***: presentano un saldo di £ 13.306,8 mld, al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti postali, con un incremento del 7,5% rispetto al 1999 e del 14,3% rispetto al 1998. L'aumento ha interessato sia i servizi postali che, al netto dei contributi per l'editoria e delle compensazioni per il servizio universale, mostrano un miglioramento dell'1,8% rispetto al 1999 e dello 0,8% rispetto al 1998, sia i servizi di bancoposta che evidenziano nell'anno di riferimento un aumento del 9,7% rispetto all'anno precedente. I servizi di telecomunicazione, invece, hanno confermato nel 2000 il trend di diminuzione rilevato negli ultimi anni, manifestando un saldo inferiore, in termini assoluti, di £ 7,8 mld, pari al -3,7%, rispetto all'esercizio 1999.

- ***Costi operativi complessivi***: si sono mantenuti pressochè stabili mostrando un incremento dell'1% rispetto all'esercizio precedente e dello 0,5% rispetto al 1998. Tale risultato è stato determinato dall'effetto combinato della diminuzione del costo del personale e dell'aumento degli altri costi operativi. In particolare:
  - il *costo del personale* passa da £ 10.042 mld del 1999 a £ 9.816 mld nel 2000 con una riduzione, in termini assoluti, di £ 226 mld pari al -2,2%, ascrivibile essenzialmente alla diminuzione nell'organico di 7.538 unità medie. Va segnalato, tuttavia, che la Società ha sostenuto maggiori costi sia per competenze contrattuali relative all'anno 2000, determinate dall'intervenuto rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale non dirigente (firmato l'11 gennaio 2001) quantificate in £ 75 mld, sia per l'impegno nell'attività di formazione del personale stesso.

➢ gli *altri costi operativi* mostrano un saldo di £ 2.513,6 mld, con incremento in termini assoluti di £ 410,7 mld, pari al +19,5%, rispetto all'anno precedente (£ 2.103 mld). L'aumento è riferibile, principalmente, ai maggiori oneri sostenuti per il trasporto di corrispondenza e pacchi (£ 120,8 mld), per pubblicità e propaganda (£ 67,2 mld), per il potenziamento dei servizi di telecomunicazione, teleallarmi e trasmissione dati (£ 35 mld), per prestazioni rese da Postel SpA (£ 68,4 mld) nonché per il contratto full rent per la flotta aziendale (£ 28 mld).

- ***Margine operativo lordo***: mostra un saldo positivo di 590 mld, superiore di oltre 678 mld rispetto al 1999. I valori di MOL conseguiti dalla Società nel triennio 1998/00 confrontati con quelli stabiliti dal Piano d'Impresa e la previsione del MOL per l'anno 2001, sono rappresentati nel grafico che segue:

MARGINE OPERATIVO LORDO
(importi espressi in miliardi)



- ***Margine operativo netto***: passa da - 688 mld nel 1999 a - 88 mld nel 2000 con un miglioramento di oltre 600 mld (-87,3%), e testimonia una chiara tendenza al sostanziale equilibrio gestionale.

Il risultato netto conseguito dalla Società negli anni 1998, 1999 e 2000, confrontato con i rispettivi risultati previsti dal Piano d'Impresa nonchè la previsione per il 2001 sono illustrati nel grafico che segue: