6.6 Personale dipendente

Il personale non dirigente iscritto nel libro matricola della Società Poste nell'anno 2000 è stato mediamente di 174.057 unità, così ripartite e messe a confronto con le stesse tipologie presenti nell'esercizio precedente:

CONSISTENZA MEDIA DIPENDENTI – 1999/2000

TIPO DI PERSONALE	1999	2000	Δ	
Q1	3.668	3.861	193	5,26%
Q2	8.091	8.309	218	2,69%
A.O.	157.476	149.629	-7.847	-4,98%
A.B.	4.028	3.637	-391	-9,71%
*Totale personale di Ruolo**	*173.263* *	*165.436* *	-7.827	-4,52%
CFL	12	171	159	
CTD	8.368	8.450	82	0,98%
Totale dipendenti	*181.643*	*174.057*	-7.586	-4,18%
* di cui:				
Sospesi	441	224	-217	-49,21%
Comandati	3.161	2.173	-988	-31,26%

Nel numero complessivo di *dipendenti c.d. di ruolo* nell'anno 2000 (165.436 unità) sono comprese: 224 unità che non percepiscono retribuzione perché *sospese*, in aspettativa, o in servizio militare e 2.173 unità medie *comandate* presso altre Amministrazioni.
La consistenza media del *personale a tempo determinato* (CTD), indicata nella misura di 8.450 unità equivalenti più 171 unità con *contratto di formazione lavoro* (CFL) portano il numero complessivo del personale non dirigente a 174.057 unità/medie.
Il costo di detto personale – globale e medio unitario - risulta così ripartito secondo le aggregazioni fornite dalla Società ed i costi imputati in bilancio di seguito specificati:

BILANCIO 2000	Costo globale	N. Dipendenti	Costo Medio pro-capite
Personale di ruolo	9.270.218.847.644	165.436	56.035.076
Personale CTD	430.935.940.844	8.450	50.998.336
Personale CFL	7.220.661.376	171	42.226.090
Costo personale dipendente	*9.708.375.449.864*	*174.057*	*55.776.989*

La struttura, secondo le voci economiche del costo delle diverse tipologie di personale suesposte, è stata già rappresentata nel capitolo che precede, cui si rimanda. Verrà

trattata di seguito la struttura della retribuzione fissa e variabile attribuita secondo le aggregazioni fornite dalla Società.

6.7 Retribuzione

Nell'esercizio 2000 il costo del *personale dipendente* da Poste italiane (n. 174.057 unità mediamente amministrate) è pari a £ 9.708,4 mld. al lordo di *oneri sociali*, accantonamenti per *T.F.R* e *altri costi*. Tale costo si attesta ad un livello inferiore di 237 mld. rispetto al valore di bilancio riclassificato dell'esercizio precedente (£ 9.945,4 mld.).

Nella prospettazione seguente vengono messi a raffronto i costi attribuibili alle singole voci che costituiscono il costo per *salari e stipendi* di tutto il personale dipendente - imputato in conto economico - negli esercizi 1999 e 2000 con i relativi differenziali, in termini assoluti e percentuali e l'incidenza percentuale delle singole voci rispetto al costo complessivo delle retribuzioni (voce salari e stipendi) e al costo del lavoro globale, in termini assoluti e percentuali.

RETRIBUZIONI AL PERSONALE DIPENDENTE - ESERCIZI 1999 e 2000
INCIDENZA DELLE SINGOLE VOCI SUL COSTO COMPLESSIVO

DESCRIZIONE	COSTO 1999 riclassificato			COSTO 2000			Δ 1999/2000	
Retribuzione fissa:								
Personale di Ruolo	6.315.837.517.718	83,8%	62,9%	5.987.136.667.787	82,6%	61,6%	-328.700.819.949	-5,2%
rinnovo CCNL				56.646.429.581	0,8%	0,6%	56.646.429.581	
personale CTD	270.750.322.580	3,6%	2,7%	294.239.682.668	4,0%	3,0%	23.489.360.088	8,7%
personale CFL	368.869.167	0,0%	0,0%	5.140.685.942	0,1%	0,1%	4.779.786.775	
rimborsi INAIL (riclassificazione)	-10.501.981.400							
Competenze fisse	**6.576.454.728.063**	**87,3%**	**65,5%**	**6.343.371.465.958**	**86,9%**	**64,6%**	**-233.083.262.107**	**-3,5%**
Retribuzione variabile:								
Personale di Ruolo								
Indennità funzione quadri				71.135.597.637	1,0%	0,7%		
Indennità funzioni superiori				9.503.916.885	0,1%	0,1%		
Indennità funzione (quadri + f.s.)	84.956.325.006	1,1%	0,8%	80.689.514.722	1,1%	0,8%	-4.266.810.284	-5,0%
Straordinario	80.587.557.858	1,1%	0,8%	90.633.974.191	1,2%	0,9%	10.046.416.532	12,5%
Premi di produttività	419.827.131.827	5,6%	4,2%	517.940.712.333	7,1%	5,3%	98.113.580.506	23,4%
Indennità rischio cassa	51.251.089.241			49.249.620.768	0,7%	0,5%	-2.001.468.473	-3,9%
Indennità notturna	80.365.703.078	1,1%	0,8%	72.618.910.228	1,0%	0,7%	-7.746.792.848	-9,6%
Indennità festivo	7.625.676.335	0,1%	0,1%	3.914.044.725	0,1%	0,0%	-3.711.631.610	-48,7%
Rimborso uso mezzo proprio	63.627.858.392	0,1%	0,1%	58.122.116.303	0,8%	0,6%	-2.505.742.089	-4,1%
Rimborso uso mezzi S.p.A.	5.926.313.400	0,5%	0,3%	5.653.227.561	0,1%	0,1%	-273.085.849	-4,6%
Indennità missione	33.925.764.860	0,5%	0,3%	32.377.339.825	0,4%	0,3%	-1.548.425.035	-4,6%
ALTRE	8.011.332.829			14.085.436.153	0,2%	0,1%	6.074.103.324	75,8%
Competenze arretrate 1998	90.596.837.615			-			-90.596.837.615	
Comp. access. Personale Ruolo	823.701.590.240	0,5%	0,4%	825.284.896.799	12,7%	8,4%	1.583.306.559	0,2%
Comp. accessorie personale CTD	35.794.165.780	0,0%	0,0%	35.797.175.777	0,5%	0,4%	666.990.003	2,7%
Comp. accessorie personale CFL	35.185.924	12,7%	9,6%	907.181.396	0,0%	0,0%	871.975.472	
Competenze accessorie	**960.520.941.944**	**100%**	**75,1%**	**961.989.253.972**	**13,2%**	**9,8%**	**1.468.291.028**	**0,2%**
Salari e stipendi	**7.536.975.670.007**	**100%**	**75,1%**	**7.305.360.699.928**	**100%**	**74,4%**	**-231.614.970.079**	**-3,1%**
COSTO DEL LAVORO	10.042.533.540.963		100%	9.816.599.303.107		100%	-225.934.187.756	-2,2%

Fonte: elaborazione effettuata sulla base dei dati forniti dalla Società.

Nel prospetto sopra esposto è possibile rilevare l'ammontare delle competenze fisse e accessorie imputate in conto economico.

Il trattamento economico corrisposto al personale dipendente di Poste (personale di ruolo e comandati) è costituito da *retribuzione fissa* (stipendio, ped, 13a e 14a, indennità di 2a lingua, aggiunta di famiglia) per un ammontare di £ 6.343,4 mld. imputate in bilancio 2000 e *retribuzione variabile* (straordinario, premi di produttività, indennità varie) pari a £ 962 mld.

La *retribuzione fissa* incide nella misura del 64,6% sul *costo del lavoro* complessivo - un punto percentuale in meno rispetto all'incidenza sui valori 1999 - e dell'86,8% rispetto al totale delle competenze dei dipendenti (fisse+variabili). In termini assoluti le retribuzioni fisse del suddetto personale registrano complessivamente una diminuzione di 233 mld., pari al 3,5% in meno, rispetto all'anno precedente. In tale voce sono comprese le competenze maturate per effetto del rinnovo contrattuale (£ 56,8 mld.) imputabili all'esercizio in parola.

La *retribuzione variabile*, erogata a tutti i dipendenti eccetto il personale comandato, ammonta complessivamente a £ 962 mld. - in aumento rispetto all'esercizio precedente (£ 1,5 mld.) - con un incidenza del 13,2% rispetto al totale delle competenze dei dipendenti e del 9,8% rispetto al costo del lavoro globale.

In aumento risultano anche le voci inerenti allo *straordinario* (+ 10 mld.) e ai *premi di produttività* (+ 98,1 mld.).

La contrazione complessiva dei *salari e stipendi* erogati al personale non dirigente nell'esercizio 2000 è di £ 231,6 mld.(–3,1%) rispetto all'esercizio precedente ed è attribuibile – come già detto - alla contrazione di 7.586 unità medie nell'anno.

Aggiungendo al costo per *salari e stipendi*, pari a £ 7.305,4 mld., *oneri sociali* (1.765,4 mld.), *Tfr* (506,2mld.) e *altri costi* (131,4 mld.), si ottiene il *costo del lavoro* del personale dipendente pari a £ 9.708,4 mld.

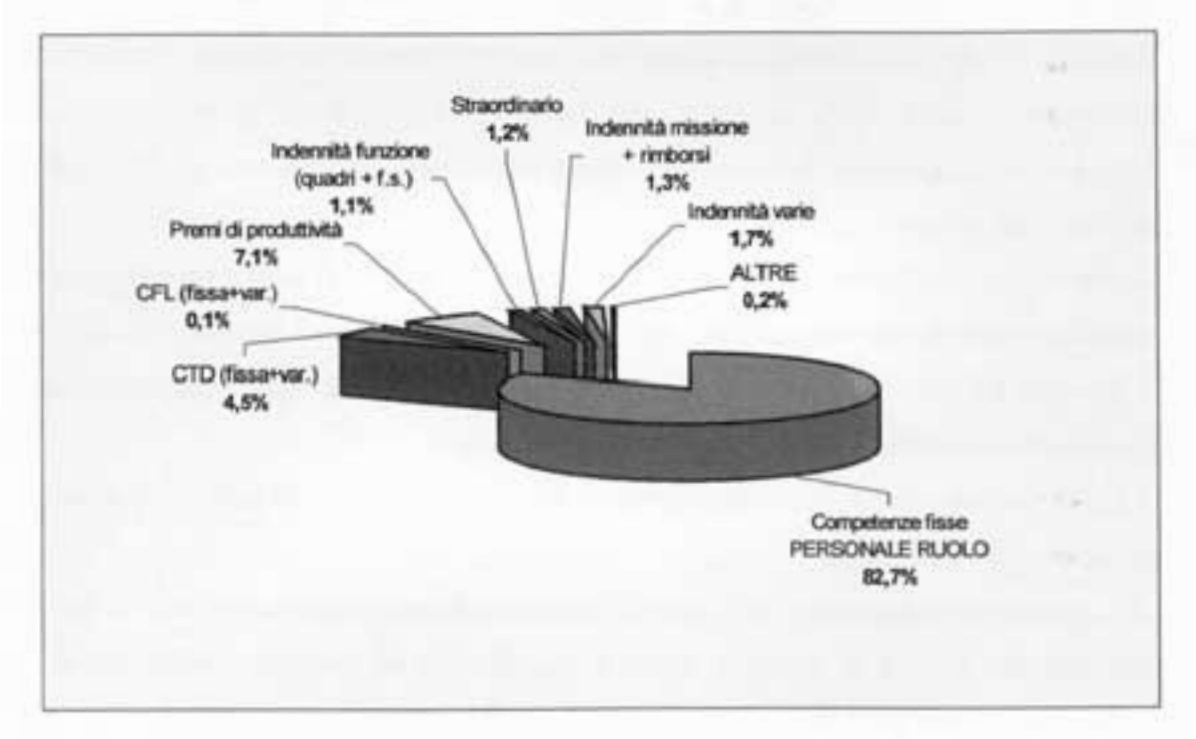
STRUTTURA COSTI PERSONALE NON DIRIGENTE

VOCI	1999 (riclassificato)	2000	Δ	
Salari e stipendi	7.536.975.670.007	7.305.360.699.928	-231.614.970.079	-3,1%
Oneri sociali	1.800.722.913.484	1.765.361.471.478	-35.361.442.006	-2,0%
Trattamento fine rapporto	513.370.610.640	506.250.751.099	-7.119.859.541	-1,4%
Altri costi	94.327.755.930	131.402.527.359	37.074.771.429	39,3%
Costo personale dipendente	***9.945.396.950.061***	***9.708.375.449.864***	-237.021.500.197	-2,4%
Numero medio unità	181.643	174.057	-7.586	-4,2%
Costo medio unitario	54.752.437	55.776.989	1.024.552	1,9%

L'incremento della voce *altri costi* è attribuibile in parte (£ 15,7 mld.) ai costi sostenuti per l'attività formativa, cui la Società ha dato forte impulso nell'ultimo biennio (circa 900.000 giornate di formazione) per sostenere i processi di riqualificazione, indotti dalla riorganizzazione di ampie aree aziendali in atto, che ha interessato molte strutture e numerose professionalità aziendali.

Il grafico successivo illustra i dati precedentemente esposti con diversa aggregazione più sintetica.

INCIDENZA DELLE SINGOLE VOCI RETRIBUTIVE
SULLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI – ESERCIZIO 2000



6.8 Personale comandato presso altre amministrazioni

Alla data del 31 dicembre 2000 risultano attivi 1.834 comandi presso altre amministrazioni, 2.504 alla stessa data dell'anno precedente, mentre, nel primo trimestre dell'anno in corso, il numero di unità comandate scende a 1.319.

Il costo di detti dipendenti sostenuto dall'azienda nell'esercizio 2000 - imputato in conto economico tra i *costi del personale* - ammonta a £ 105,7 mld. ed è inferiore di 53,6 mld. (-34%) rispetto a quello dell'esercizio precedente.

PERSONALE COMANDATO – PERIODO 1998/2001

	1998	1999	2000	2001 (marzo)	Δ 99/00		Δ 98/01	
Costo complessivo (in mld.)	164	159,3	105,7	73,2 *	-53,6	-34%	-90,8	-55%
Comandi al 31 dicembre	3.510	2.504	1.834	1.319	-670	-27%	-2.191	-62%

* oneri stimati

I rimborsi - richiesti sulla base delle rendicontazioni presentate da Poste italiane a ciascuna amministrazione - vengono imputati in conto economico alla voce *altri ricavi*.
Nell'esercizio in riferimento risulta ancora attivo un credito di £ 417,5 mld. (voce *crediti verso altri* dello stato patrimoniale) nei confronti di Ministeri ed Enti Pubblici, per i costi da addebitare a fronte di personale di Poste italiane che svolge servizio presso gli stessi. Seppure lievemente diminuito rispetto a quello dell'esercizio precedente (£ 423,9 mld.) tale credito rimane sempre un importo di entità ragguardevole.
A tal proposito la Corte non può fare a meno di constatare che la forte contrazione del numero di comandati (2000 unità nel periodo 1998-2001) ed il conseguente risparmio di oneri retributivi e contributivi rischia di essere inficiato dal permanere di un consistente credito attivo nella gestione economico-finanziaria della Società. Ancora una volta la Corte sottolinea quindi, al fine di evitare l'effetto di trascinamento di crediti, l'esigenza di rendere più solleciti gli adempimenti amministrativi e contabili da parte del competente servizio, evitando ritardi nella rendicontazione di tali costi ai Ministeri ed Enti Pubblici corrispondenti.

6.9 CCNL DIPENDENTI

PARTE NORMATIVA

6.9.1 In data 11 gennaio 2001 è stato siglato il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente di Poste italiane SpA. Il periodo di riferimento è 1998/2001. I costi imputati nell'esercizio 2000 sono pari a 75 mld., oneri sociali e TFR compresi.

Il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti della Società, esclusi i dirigenti, è il primo contratto di diritto privato delle Poste.

Il *campo di applicazione* (Disposizioni Generali – art. 1) di detto contratto non riguarda solo Poste italiane SpA, ma investe anche le principali Società controllate da Poste.

Il contratto, che si apre con una *dichiarazione programmatica* delle parti attraverso la quale le stesse condividono gli obiettivi di risanamento e di rilancio della Società, è "stipulato anche con la prospettiva di avviare un processo per la definizione di un'unica disciplina di settore che riguardi le imprese che operino nel mercato dei servizi postali" e considerato come "punto fondamentale di riferimento per la regolamentazione del rapporto di lavoro nel settore postale". Segue una *premessa* nella quale è espressamente specificato che le Parti stipulanti si ispirano "ai principi e agli indirizzi di cui ai Protocolli d'Intesa del 23 luglio 1993 e del 22 dicembre 1998, nonché a quelli scaturenti dal Protocollo Governo-Sindacati-Poste italiane, i cui contenuti costituiranno parte integrante del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro".

Ha durata quadriennale per la parte normativa e biennale per quella economica e resta in vigore fino al 31 dicembre 2001.

Il sistema contrattuale si articola su due *livelli*: il primo, in ambito nazionale, disciplina argomenti di interesse generale quali il recepimento delle intese Governo/Parti Sociali in materia di lavoro, le politiche occupazionali, il sistema di relazioni industriali, i diritti sindacali, la disciplina del rapporto di lavoro, trattamenti retributivi ed economici.

Esso individua, per il secondo livello, ambiti e competenze diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del primo livello, prevedendo opportune garanzie procedurali per il rispetto di quanto stabilito nonché i soggetti abilitati.

Detta contrattazione riguarda principalmente erogazioni economiche variabili strettamente correlate ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi.

Di seguito vengono trattati i punti più salienti della contrattazione concordata dalle parti nel rispetto delle politiche di cui al Protocollo del 23 luglio 1993 e dei programmi di risanamento economico del Piano d'Impresa.

E' riconosciuta *l'indennità di vacanza contrattuale*. Dopo un periodo di vacanza contrattuale pari a 3 mesi dalla data di scadenza del CCNL, ai lavoratori dipendenti, ai quali si applica il contratto medesimo non ancora rinnovato, sarà corrisposto, a partire dal mese successivo, un elemento provvisorio della retribuzione (30% del tasso d'inflazione programmato applicato ai minimi retributivi contrattualmente vigenti, inclusa la ex indennità di contingenza; 50% dell'inflazione programmata dopo sei mesi

di vacanza contrattuale). L'indennità cessa di essere erogata dalla data di decorrenza dell'accordo di rinnovo del contratto nazionale

Invariata resta la *classificazione del personale* introdotta con il CCNL del 26 novembre 1994 con un sistema basato su aree professionali e non più su singole categorie e conseguenti livelli di retribuzione, tipiche della Pubblica Amministrazione.

Detto sistema dovrà comunque basarsi sull'effettivo riconoscimento della professionalità, in sintonia con modelli evoluti di produttività e qualità dei servizi alla clientela.

Il numero dei lavoratori assunti con *contratto a tempo determinato* non potrà superare, su base regionale, il 5% del numero dei lavoratori in servizio alla data del 31 dicembre dell'anno precedente per Poste italiane S.p.A. nell'ambito della stessa regione, e il 10% per le Società controllate. A tal proposito la Corte raccomanda di contenere i relativi oneri complessivi entro i limiti economici prefissati dal Piano d'Impresa.

Tra le novità introdotte dal nuovo CCNL va segnalata anche la previsione dell'istituto dell'*apprendistato*. In proposito le Parti stipulanti, nel considerare tale istituto come uno strumento utile al conseguimento delle competenze funzionali allo svolgimento della prestazione lavorativa, si sono impegnate a promuovere iniziative finalizzate a favorire la semplificazione delle procedure inerenti il rilascio delle autorizzazioni da parte delle competenti istituzioni per l'avviamento dell'apprendista.

La Corte suggerisce inoltre di favorire il ricorso al *rapporto di lavoro a tempo parziale,* sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, cui è dato ampio riferimento all'art. 26, in analogia a quanto già avviene presso altre grandi aziende, come ad esempio la Deutsche Post, in cui un terzo degli addetti lavora oggi con un contratto part time. Tale tipo di rapporto di lavoro, realizzando una convergenza di obiettivi tra le parti, fornisce la possibilità di ridurre i costi con conseguente miglioramento della redditività e offre al dipendente che ne faccia richiesta un sicuro vantaggio.

Del tutto innovativo appare in ambito di *orario di lavoro* il "conto ore individuale" che, permettendo al dipendente chiamato ad effettuare lavoro straordinario, festivo e notturno di fruire di riposi compensativi, favorisce maggiore flessibilità ed orari più lunghi con contenimento dei relativi oneri retributivi.

Invariata rimane la struttura della *retribuzione* articolata in *fissa* (minimo tabellare, indennità di contingenza, tredicesima e quattordicesima mensilità, retribuzione individuale di anzianità, elemento distintivo della retribuzione, posizioni economiche differenziate, ulteriori posizioni economiche oltre i minimi tabellari di ciascuna area) e

variabile (premi di produttività, indennità di funzione, indennità particolari) più assegno per nucleo familiare.

PARTE ECONOMICA

6.9.2 Il rinnovo della parte economica, concepito secondo nuovi modelli di produttività e redditività, in linea con gli impegni economici previsti dal Piano d'Impresa, in un momento di riorganizzazione e risanamento economico aziendale, vede il solo recupero del tasso di inflazione reale per gli esercizi 1998, 1999 e 2000 e programmato per il 2001, assicurando ai circa 170.000 dipendenti di Poste italiane, arretrati – in due tranche: la prima a gennaio 2001 di £ 840.000 e la seconda di £ 280.000 a gennaio 2002 – e miglioramenti complessivi pari a £ 160.000 lorde mensili medie/procapite. E' prevista una quota di £ 25.000 quale accantonamento al fondo di previdenza complementare (art. 67 CCNL).

INCREMENTI RETRIBUTIVI MENSILI A REGIME

1ª tranche gen. 2001	decontr. gen. 2001	2ª tranche nov. 2001	decontr. feb. 2002*	3ª tranche lug. 2002	4ª tranche ott. 2002	INCREMENTO COMPLESSIVO	ACCANT. FONDO PREVIDENZA COMPLEM. (DAL 2002)	TOTALE BENEFICI ECONOMICI
45.000	15.000	25.000	35.000	20.000	20.000	**160.000**	25.000	**185.000**

Importi lordi medi /pro-capite

L'impatto economico degli incrementi retributivi dovuti per il periodo 1998/2001 comporta a regime un maggior costo di £ 331 mld. (oneri sociali esclusi).

Relativamente ai miglioramenti economici - £ 160.000 medie mensili - £ 110.000 vanno ad aumentare il *minimo contrattuale* e £ 50.000 derivano dalla *decontribuzione*[1]. A

[1] D.L. 25 marzo 1997, n. 67 – art. 2, convertito con legge 23 maggio 1997, n. 135 – art. 2.

Comma 1: "Sono escluse dalla retribuzione imponibile di cui all'art. 12, 3° comma, della legge 30 aprile 1969, n.153, e successive modificazioni, nonché dalla retribuzione pensionabile di cui all'ultimo comma di detto articolo, le erogazioni previste dai contratti collettivi aziendali ovvero di 2° livello, delle quali sono incerti la corresponsione o l'ammontare e la cui struttura sia correlata dal contratto collettivo medesimo alla misurazione di incrementi di produttività, qualità ed altri elementi di competitività assunti come indicatori dell'andamento economico dell'impresa e dei suoi risultati".

Comma 2: "Agli effetti dell'esclusione dalla retribuzione imponibile, l'importo annuo complessivo delle erogazioni di cui al comma 1 è stabilito entro il limite massimo del 3% della retribuzione contrattuale percepita, nell'anno solare di riferimento dai lavoratori che ne godono. In fase di prima applicazione, tale limite non può superare la misura dell'1% sino al 31 dicembre 1997 e del 2% dal 1° gennaio 1998. Con Decreto del Ministro del Lavoro e della Previdenza Sociale, di concerto con il Ministro per il Tesoro, sono disposti i successivi incrementi sino a raggiungimento del predetto limite massimo del 3%, in funzione delle risorse finanziarie all'uopo disponibili".

queste vanno aggiunte £ 25.000 per i dipendenti che aderiscono al *fondo di previdenza integrativa*[2].

Calcolando il tasso di inflazione - reale per il periodo 1998/2000, programmato per il 2001 – sull'importo mensilmente corrisposto ad un dipendente nel 1998 (mediamente £ 2.385.000) si ottiene un incremento medio mensile di £ 185.000 circa, a fine periodo.

[2] Art. 67 CCNL. In considerazione di quanto stabilito dal D. Lgs. n. 124 del 1993 sulla Disciplina delle forme pensionistiche complementari e dalle successive norme che regolano il sistema pensionistico obbligatorio pubblico, è introdotta in Azienda la previdenza complementare. Saranno avviati in tempi brevi i lavori per istituire il Fondo di Previdenza Complementare su base volontaria. La costituzione e il funzionamento del Fondo saranno affidati ad una Commissione Paritetica composta da due componenti per Organizzazione Sindacale e da altrettanti componenti dell'Azienda, col compito di studiare e approfondire la materia e con l'obiettivo di redigere l'ipotesi di accordo nazionale.

7 AREE DI BUSINESS

Si espongono, qui di seguito, i contenuti principali delle gestioni caratteristiche (Servizi postali, Bancoposta, Rete Territoriale), nei cui confronti la Corte ha evidenziato alcune osservazioni.

7.1 Servizi Postali

7.1.1 Divisione Corrispondenza

La Divisione Corrispondenza, la cui responsabilità è stata estesa ai prodotti di comunicazione elettronica, ha focalizzato il proprio impegno oltre che nell'attività di riorganizzazione e nel recupero degli standard di qualità previsti dal Piano d'Impresa, nell'ampliamento del proprio ambito di operatività.

Il riferimento normativo al quale la Divisione ha conformato la propria attività è stato il D. L.vo 261/99. Il Governo, nel sancire all'interno del decreto che alla data del 31 dicembre 2000 sarebbero scadute le concessioni rilasciate ad altri operatori postali, invitava Poste Italiane, titolare del Servizio Universale, a farsi carico del problema di carattere sociale ed occupazionale rappresentato dalle Agenzie di Recapito ex concessionarie, prevedendo la possibilità di stipulare accordi con queste. Poste ha dunque dato corso ad intese con le suddette Agenzie, volte ad agevolare la crescita complessiva dell'occupazione del Sistema Postale pubblico e privato ed al miglioramento della qualità del recapito, che è uno dei principali obiettivi perseguiti, grazie alla flessibilità organizzativa di tali operatori. Inoltre, attraverso l'utilizzo degli operatori privati, Poste italiane si prefigge l'acquisizione di quote di mercato da questi detenute e la difesa da ulteriori erosioni della concorrenza interna e straniera. Fino al mese di maggio 2001 sono stati conclusi 40 accordi di esternalizzazione del servizio di recapito delle raccomandate con altrettante Agenzie. Tali accordi vanno ad aggiungersi ai 10 siglati, nel dicembre 2000, con il Gruppo TNT/Rinaldi, 6 dei quali consistenti nello svolgimento di "attività strumentali" allo svolgimento del Servizio Universale e 4 nel recapito delle raccomandate. Complessivamente, i 44 accordi inerenti le raccomandate interessano l'affidamento di circa 30 milioni di oggetti annui, corrispondenti al 12% del traffico globale nazionale, a fronte di un corrispettivo versato da Poste italiane alle Agenzie pari a £. 1.700 per ogni pezzo, al netto dell'IVA.

Accanto a queste iniziative va poi ricordata l'acquisizione dei rami d'azienda delle società Lacchi e Mazzoni, con la quale Poste conta di razionalizzare l'intero sistema dei suoi trasporti "primari" (tra Centri di Movimentazione Postale) migliorando la qualità e riducendone il costo complessivo.

In ambito internazionale la Società ha avviato un accordo di collaborazione con Swiss Post e stabilito contatti con altri operatori postali stranieri in vista anche dello sviluppo di sinergie nel settore del direct mail.

Il Contratto di Programma, poi, approvato con delibera del CIPE del 26 febbraio 2000 ed in vigore dal 1° settembre, nel confermare la titolarità del Servizio Universale a Poste italiane, ha posto come obiettivi per l'azienda l'allineamento del livello dei servizi offerti alle prestazioni garantite in ambito europeo dai rispettivi operatori, la ristrutturazione della rete di movimento postale, l'adeguamento di quella di trasporto, l'introduzione di un sistema di gestione di controllo delle fasi del processo operativo e dell'intero ciclo produttivo dei principali prodotti.

In tema di qualità va ricordato il completamento degli investimenti del sistema di tracking and tracing oltre al miglioramento generale della qualità degli invii postali, come certificato dalla Società IPC Price Waterhouse.

In proposito si rileva il rispetto degli obiettivi che Poste si era prefissata: l'82% degli invii di Posta Prioritaria è consegnato in un giorno rispetto all'obiettivo programmato del 75%, mentre la Posta internazionale, sia in entrata che in uscita, è recapitata in tre giorni rispettivamente nell'88 % e nel 91% dei casi a fronte dell'85% previsto.

Solo la Posta ordinaria segna un lieve scostamento da quanto programmato: l'84% degli invii giunge a destinazione in tre giorni a fronte dell'85% previsto.

Anche la Posta raccomandata migliora: l'87% degli invii è recapitato in tre giorni a fronte dell'obiettivo fissato dell'85%. Va tuttavia sottolineato che il dato relativo alla posta raccomandata è stato ottenuto attraverso un sistema di monitoraggio interno all'azienda.

Rispetto al Piano d'Impresa, nel corso del 2000 sono stati portati a compimento alcuni progetti per un investimento complessivo di circa 136 miliardi nei diversi settori della Logistica, Commerciale e dell'Informatizzazione.

Nel settore della *Logistica* è stato concluso il progetto *Full rent* per la locazione di circa 41.000 veicoli nuovi, concordando, allo stesso tempo, la dismissione del vecchio parco

auto aziendale. Correlato a questo contratto, è stato stipulato l'accordo *Fleet Management* per la manutenzione ordinaria e straordinaria dei veicoli acquistati.

E' stata attivata la nuova rete di trasporto primaria, quale parte integrante del progetto *stampe-reingegnerizzazione del processo logistico*. La riorganizzazione della rete ed il risanamento della catena logistica delle stampe hanno permesso di offrire sul mercato il recapito di alcuni periodici agli abbonati nella stessa giornata di uscita nelle edicole. Avendo questa iniziativa già fornito confortanti risultati relativamente ad alcune testate quali L'Espresso, Panorama ed il Mondo, la Divisione Corrispondenza conta di estenderne l'efficacia anche ad altri periodici.

Quanto al progetto *Posta estera prioritaria e cape (computer added Posteurope)*, alla riduzione dei Centri di Scambio Internazionali (CSI), è seguita la rivisitazione dei processi operativi interni, con l'uniformazione delle procedure dei settori d'importazione a quelli previsti dalla nuova organizzazione di posta ordinaria e prioritaria.

E' stata inoltre completata l'attivazione delle sezioni raccomandate export ed import con il tracking and tracing aziendale nei Centri di scambio internazionali di Milano Linate, Milano Borromeo, Roma Aeroporto e Bologna CMP.

Nel settore *commerciale* è stato ultimato il progetto del riordino delle *raccomandate e delle assicurate*. Con l'approvazione del D.M. del 7 agosto 2000, in vigore dal 1° ottobre, è stata adottata la semplificazione della struttura tariffaria con l'eliminazione di alcune fasce, la soppressione dell'assicurata convenzionale, operando un riallineamento con quanto vigente negli altri Paesi dell'Unione Europea.

Per il 2001 la Divisione ritiene che le modifiche apportate possano determinare un incremento del fatturato per le raccomandate ed un aumento dei volumi delle assicurate, offrendo una migliore qualità.

Tra i progetti giunti a conclusione ricordiamo la *riscossione dei tributi*, siglato con due Istituti di credito. L'oggetto di questo accordo è la definizione di un prodotto denominato *raccomandata esattoriale* del quale Poste Italiane cura le diverse fasi della stampa, del recapito e dell'archiviazione degli avvisi di ricevimento fino alla gestione informatica dell'esito degli invii.

Anche l'acquisizione del servizio dei *certificati elettorali* ha consentito il raggiungimento di importanti risultati economici, al pari della *pubblicità elettorale*, in considerazione del favore che lo strumento del direct marketing ha incontrato presso molti candidati in

Poste italiane ha inoltre definito con il Ministero dell'Interno il *progetto multe*. L'accordo prevede che Poste curi, per conto della Polizia Stradale, il complesso delle operazioni legate alle sanzioni amministrative: dalla fase della stampa, alla notifica, all'archiviazione della documentazione ed alla rendicontazione elettronica.

Vanno in ultimo ricordati la riorganizzazione del *Call Center* Divisionale e la definizione del *nuovo catalogo prodotti per famiglie.*

Quest'ultimo prevede la semplificazione dei prodotti offerti, la riformulazione delle tariffe e la fissazione di standard qualitativi per ciascuno. Identico prodotto è stato preparato per le imprese e per i Comuni.

I progetti *Impress* ed *Alice* hanno contraddistinto gli investimenti nel settore dell'informatizzazione. Il primo è finalizzato all'informatizzazione della procedura d'accettazione delle stampe in abbonamento postale; il secondo all'automazione della gestione delle macchine affrancatrici.

Risultati commerciali

I dati di gestione forniti dalla Divisione Corrispondenza denotano un incremento dei volumi piuttosto contenuto (1%), mentre i ricavi risultano cresciuti del 4,2%, se calcolati al netto delle integrazioni corrisposte dallo Stato per le riduzioni tariffarie praticate da Poste italiane al settore dell'editoria.

I risultati di ogni singolo prodotto, comparati con i dati relativi al 1999, sono stati riepilogati nelle tabelle che seguono dopo aver proceduto alla riclassificazione della posta ibrida su ogni singolo prodotto.

VOLUMI DIVISIONE CORRISPONDENZA

(dati espressi in migliaia)

Descrizione	1999	2000	Δ 00/99	Δ 00/99
Corrispondenza Indescritta	3.446.269	3.382.672	-63.597	-1,8%
Corrispondenza Descritta	297.744	320.588	22.844	7,7%
Posta Commerciale	922.864	1.131.480	208.616	22,6%
Periodici	1.680.901	1.572.814	- 108.087	-6,4%
Posta da Estero	217.446	226.322	8.876	4,1%
Totale Prodotti Corrispondenza	**6.565.224**	**6.633.876**	**68.652**	1,0%

RICAVI DIVISIONE CORRISPONDENZA

(dati espressi in milioni)

Descrizione	1999	2000	Δ 00/99	Δ 00/99
Corrispondenza Indescritta	2.868.659	2.896.616	27.957	1,0%
Corrispondenza Descritta	1.783.368	1.889.487	106.119	6,0%
Posta Commerciale	397.691	475.675	77.984	19,6%
Periodici	398.309	398.001	- 308	-0,1%
Posta da Estero	145.993	169.155	23.162	15,9%
Totale	**5.594.020**	**5.828.934**	**234.914**	4,2%
Integrazione Tariffaria Editoria	594.000	495.597	- 98.403	-16,6%
Totale Prodotti Corrispondenza	**6.188.020**	**6.324.531**	136.511	2,2%
Postel SpA - Ricavi da Terzi	64.594	167.067	102.473	158,6%
Totale Gruppo Ricavi di Corrispondenza	**6.252.614**	**6.491.598**		3,8%

Corrispondenza indescritta

VOLUMI CORRISPONDENZA INDESCRITTA

(dati espressi in migliaia)

Descrizione	1999	2000	Δ 00/99	Δ 00/99
Posta Ordinaria	2.645.243	2.183.844	-461.399	-17,4%
Pacchetti e Campioni	10.043	5.797	- 4.246	-42,3%
Fatture Commerciali	524.012	700.886	176.874	33,8%
Posta Elettorale	135.212	167.500	32.288	23,9%
Posta Prioritaria	116.864	317.895	201.031	172,0%
Espressi	14.895	5.309	-9.586	-64,4%
Servizio Data Certa	-	1.441	1.441	-
Totale Prodotti Corrispondenza	**3.446.269**	**3.382.672**	**- 63.597**	-1,8%

I volumi della Posta ordinaria subiscono una contrazione a fronte di una marcata crescita dei prodotti *fatture commerciali* e *Posta elettorale* cresciuti rispettivamente del 33,8% e del 23,9%. La posta prioritaria, il cui servizio è stato esteso con D.M. 27 febbraio 2000 al traffico internazionale, si conferma, soprattutto per effetto dei buoni standard di qualità raggiunti, il prodotto trainante di questo segmento.

Anche i ricavi risultano coerenti con il trend mostrato dai volumi.

RICAVI CORRISPONDENZA INDESCRITTA

(dati espressi in mili

Descrizione	1999	2000	Δ 00/99	Δ 00/99
Posta Ordinaria	2.273.341	1.873.817	-399.524	-17,6%
Pacchetti e Campioni	13.333	9.883	- 3.450	-25,9%
Fatture Commerciali	278.293	355.776	77.483	27,8%
Posta Elettorale	9.465	11.725	2.260	23,9%
Integrazione Posta Elettorale	45.000	67.035	22.035	49,0%
Posta Prioritaria	183.019	552.816	369.797	202,1%
Espressi	66.208	23.744	-42.464	-64,1%
Servizio Data Certa	-	1.820	1.820	-
Totale Prodotti Corrispondenza	**2.868.659**	**2.896.616**	**27.957**	**1%**

Corrispondenza descritta

Il settore della corrispondenza descritta è stato caratterizzato dal riordino normativo e tariffario. Va tuttavia osservato che, essendo tali mutamenti intervenuti nella seconda parte dell'anno in esame, non abbiano ancora apportato valori particolarmente significativi in termini di volumi e di ricavi.

Poste, tuttavia, ha saputo compensare la minore richiesta di prodotti tradizionalmente offerti alla Pubblica Amministrazione quali la raccomandata, con l'offerta di specifici servizi. Si pensi agli accordi commerciali siglati nei settori della riscossione dei tributi, delle notifiche degli atti giudiziari ed amministrativi oppure della consegna dei certificati elettorali. Il complesso di queste attività ha prodotto un incremento dei volumi del 7,7% a fronte di maggiori ricavi pari al 6%, come si evince dalle sottostanti tabelle.

VOLUMI CORRISPONDENZA DESCRITTA

(dati espressi in migliaia)

Descrizione	1999	2000	Δ 00/99	Δ 00/99
Raccomandate	252.457	258.588	6.131	2,4%
Assicurate	19.306	17.189	- 2.117	-11,0%
Atti Giudiziari	24.013	24.537	524	2,2%
Servizio Integrato Notifiche Atti e Sanzioni	-	78	78	-
Comune NA/BA	-	321	321	-
Certificati Elettorali	-	13.827	13.827	-
Modello Unico	1.968	6.048	4.080	-
Totale Corrispondenza Descritta	**297.744**	**320.588**	**22.844**	7,7%

RICAVI CORRISPONDENZA DESCRITTA

(dati espressi in milioni)

Descrizione	1999	2000	Δ 00/99	Δ 00/99
Raccomandate	1.399.587	1.446.969	47.382	3,4%
Assicurate	142.704	143.824	1.120	0,8%
Atti Giudiziari	231.239	245.991	14.752	6,4%
Servizio Integrato Notifiche Atti e Sanzioni	-	2.083	2.083	-
Comune NA/BA	-	3.692	3.692	-
Certificati Elettorali	-	18.476	18.476	-
Modello Unico	9.838	28.452	18.614	-
Totale Corrispondenza Descritta	**1.783.368**	**1.889.487**	**106.119**	6,0%

Posta Commerciale

Con l'ausilio dei prospetti che seguono può invece rilevarsi la crescita decisa dei volumi di prodotti quali le stampe non periodiche, le vendite per corrispondenza, le cedole e soprattutto gli invii senza indirizzo.

Tale risultato appare significativo anche in considerazione del fatto che, specie nel settore della Posta commerciale, sembrava esistere un divario piuttosto marcato tra i risultati raggiunti da Poste italiane e gli altri Paesi industrializzati.

I ricavi segnano l'analogo trend ascendente dei volumi, attestandosi su un valore di + 19,6%.