Prodotti per Imprese ed Enti

La Direzione Imprese ed Enti ha concentrato il proprio impegno nell'organizzazione della propria struttura sul territorio, assicurando con i suoi 150 addetti, coordinati da 15 responsabili regionali, un preciso riferimento per la clientela *corporate*.

Sul piano più specificatamente commerciale, è stato dato impulso alle relazioni con i Comuni e gli enti locali.

La Divisione BancoPosta ha concluso con circa 900 Comuni accordi legati alla riscossione dei tributi, garantendo l'espletamento di un servizio comprensivo della stampa della relativa modulistica, del suo recapito presso il domicilio del contribuente, dell'incasso e della rendicontazione degli estremi di pagamento.

Analoga attività è stata proposta alle Regioni per il bollo auto. Tra gli altri accordi conclusi vanno ricordati quello con la Presidenza del Consiglio, per il rimborso delle spese a chi si avvale degli obiettori di coscienza e per la liquidazione delle spettanze a questi dovute, e con il Ministero del Tesoro per il miglioramento delle procedure connesse al pagamento delle pensioni INPS ed INPDAP attraverso l'apertura di appositi conti correnti postali.

Con il Ministero delle Finanze sono stati posti in essere accordi, operativi dal 2001, per il pagamento dei rimborsi fiscali direttamente da parte di Poste italiane; mentre con l'INAIL si è raggiunto un accordo finalizzato all'incasso ed alla rendicontazione dei premi assicurativi versati dalle casalinghe.

Altri prodotti

Delega unica, Dichiarazioni fiscali e Valori bollati compongono questa categoria residuale di prodotti della Divisione BancoPosta. In particolare, escono consolidati i risultati relativi al pagamento unificato di imposte e contributi (F24) con 5.793.600 deleghe accettate a fronte delle 4.238.000 del 1999. Anche i risultati relativi al modello F23 (per le imposte di registro, successione e donazione) segnano un incremento con 811.340 modelli accettati contro i 468.000 dello scorso anno.

Quanto alle *dichiarazioni fiscali*, si registra una lieve flessione (4.497.000 dichiarazioni accettate contro le 4.900.000 del 1999).

Anche il trend dei ricavi è in rialzo con 165 miliardi a fronte dei 156 realizzati nel 1999.

7.3 Divisione Rete Territoriale

La Divisione Rete Territoriale, il cui obiettivo è di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti da Poste italiane, è organizzata a livello centrale in tre Direzioni operative: Operazioni e Sviluppo Rete, Commerciale e Recapito Provinciale, mentre, a livello territoriale, è articolata in 15 Direzioni Regionali e 140 Filiali.

Ha inoltre la responsabilità dei circa 14.000 uffici postali distribuiti sul territorio nazionale e che rappresentano il veicolo più immediato per la diffusione dei prodotti postali.

Nell'esercizio 2000 la Direzione Rete Territoriale ha sviluppato alcuni progetti, agendo in particolare sull'ammodernamento delle strutture, sulla valorizzazione delle risorse umane e curando una più omogenea presenza di Poste italiane sul territorio.

Rete 2000 è un progetto-quadro articolato in più sottoprogetti, svolti in collaborazione con altre Direzioni Centrali. Ciascuno è teso al miglioramento della qualità presso gli uffici postali ed in particolare si pone come obiettivo il raggiungimento di una maggiore funzionalità ed efficienza sia nell'interesse della clientela che degli stessi dipendenti.

In proposito va osservato che il piano di informatizzazione che prevedeva la messa in rete di tutti gli uffici postali è stata ultimata con la realizzazione di 40.000 postazioni di lavoro; mentre è ancora in corso la "*semplificazione ed automazione delle procedure di sportello e di retrosportello*". Le linee ispiratrici di quest'ultimo progetto sono rappresentate dall'eliminazione di tutte le procedure ritenute ormai superate e dalla loro completa automazione. L'adozione del modello RIPRO, che consente di evitare inutili duplicazioni ed una pronta disponibilità dei dati, è stato distribuito all'inizio dell'anno presso tutti gli uffici postali.

Particolare rilievo riveste il progetto di rivisitazione estetica degli uffici postali. Accanto alla realizzazione del nuovo modello di ufficio, che ha inizialmente interessato le città di Milano, Roma e, via via alcune Filiali per un totale di 170 uffici completati al 31 dicembre 2000, è stato dato inizio al programma di *restyling*. Questa iniziativa che prevede l'esecuzione degli interventi di adeguamento alla vigente normativa oltre alla realizzazione di soluzioni migliorative degli spazi disponibili, ha già coinvolto centinaia di uffici postali sul territorio nazionale.

Quanto al miglioramento della qualità del servizio offerto, la Divisione Rete Territoriale ha adottato un complesso di azioni semplici, dirette ad alleggerire il problema delle code.

Tra le novità introdotte c'è l'istituzione della fila unica, la possibilità di effettuare più tipi di operazione presso lo stesso sportello, l'apertura di più sportelli in occasione di giornate di particolare criticità e lo spostamento del personale prima impegnato in operazioni di back-office verso le funzioni di rapporto con la clientela. I risultati emersi sono stati considerati incoraggianti. Infatti, dalle stime della Società, risulta che i tempi di attesa della clientela si siano ridotti fino al 50%.

Correlato all'opportunità che Poste italiane posizioni la propria presenza sul territorio nel modo più omogeneo possibile, privilegiando quelle aree che offrono maggiori possibilità di sviluppo, è il *Nuovo Piano Sportelli.*

Sono stati aperti 29 uffici postali e 6 sportelli avanzati, operate 64 soppressioni e 5 riattivazioni. Gli uffici operanti nella stessa area e caratterizzati da scarso traffico sono stati accorpati ed è stata assegnata autonomia contabile ad alcune delle Filiali di recente costituzione.

L'attività di carattere commerciale della Divisione Rete Territoriale si è svolta a sostegno alle altre Divisioni di Business.

Nel settore di BancoPosta sono state adottate importanti iniziative di formazione volte a fornire al personale di sportello "specialista" le adeguate conoscenze professionali, necessarie al conseguimento dei nuovi obiettivi.

Significativo, in proposito, l'impegno dimostrato in occasione del lancio del nuovo conto corrente postale, del collocamento del prodotto Postafuturo e delle obbligazioni index linked.

Analogo impegno è stato dedicato nella commercializzazione dei prodotti del settore della Corrispondenza con la realizzazione di appositi spazi ("corner point") all'interno degli uffici postali, destinati ad informare direttamente la clientela sulle nuove tariffe della posta prioritaria e sulle caratteristiche della nuova assicurata e del postacelere.

Anche le strutture commerciali di Filiale non sono rimaste estranee a questo processo, contribuendo alla commercializzazione del prodotto filatelico attraverso l'allargamento dei punti di vendita.

Particolare rilevanza ha rivestito il progetto attraverso il quale il recapito metropolitano è transitato alla Divisione Corrispondenza. La Direzione Recapito Provinciale, competente per materia, ha sviluppato nella seconda parte dell'anno il progetto denominato *Rinnovamento degli Uffici di Recapito Maggiori*. Questa iniziativa, che prevede la

revisione dei processi organizzativi e produttivi ha avuto la sua fase pilota alla fine del 2000 presso gli uffici di Milano Ferrante Aporti e Sesto San Giovanni.

La Divisione Rete Territoriale ha inoltre contribuito, per la parte di propria competenza, al rilancio del prodotto *stampe*, curando sia la distribuzione sul territorio nazionale delle Pagine Utili, sia la consegna di alcuni settimanali direttamente agli abbonati nello stesso giorno di uscita nelle edicole.

In ultimo, il progetto *Full Service* che si propone di sostituire le apparecchiature di office automation in dotazione e di fornire, sia pur gradualmente, della nuova strumentazione. Si sta concludendo la fase di monitoraggio, mentre sono già state consegnate 6.000 fotocopiatrici prese a noleggio con un risparmio che, dalle stime della Società, dovrebbe essere conseguente all'eliminazione dei contratti di manutenzione.

8 ATTIVITA' DI SUPPORTO

8.1 Attività contrattuale

8.1.1 Nella relazione per l'esercizio 1999, la Corte dei conti ha esaminato le implicazioni discendenti dalla individuazione degli obiettivi indicati nel Piano d'Impresa.

In particolare, in materia contrattuale, le iniziative previste – che negli intendimenti del suddetto Piano dovevano condurre ad una considerevole compressione dei costi operativi nonché ad una più efficace ed economica acquisizione di beni e servizi – possono così sintetizzarsi:

- miglioramento delle competenze di acquisto; contratti tipo e contratti quadro;
- revisione e ottimizzazione di talune attività;
- terziarizzazione di alcune attività.

L'anno 2000 ha registrato costi per acquisto di beni e servizi pari a £ 2.637 miliardi con un incremento del 36,7% e 21,4% rispetto a quelli rilevati rispettivamente nel 1998 e nel 1999.

Il dato può essere considerato positivamente, ove si pensi che all'incremento sopra indicato, consegue un aumento delle risorse per la Società che, dunque, si arricchisce, specie per quanto riguarda le spese di investimento, di beni e strumenti, utili al fine di offrire prodotti di maggior qualità alla clientela.

Va, peraltro, osservato che le priorità iscritte nel Piano d'Impresa, esigevano un ridimensionamento dei costi per l'attività contrattuale.

Sotto un primo profilo, sembra opportuno puntualizzare che detto ridimensionamento non necessariamente consegue a diminuzioni di approvvigionamenti o lavori.

Se il Piano d'Impresa fosse stato ispirato alla filosofia da ultimo indicata, risulterebbe sin troppo chiara la sua fragilità ed inidoneità a rendere l'Azienda competitiva sul mercato.

Come già precisato, infatti, forniture, servizi e lavori incidono direttamente sulla qualità del processo produttivo ed economico ed accrescono il patrimonio di risorse di cui Poste era sprovvista.

La diminuzione dei costi per l'attività contrattuale, quindi, deve trovare il suo fondamento nella razionalizzazione degli acquisti e, cioè, nella individuazione di una corretta quanto efficiente procedimentalizzazione dell'attività stessa, nella definizione di strumenti contrattuali idonei ad evitare, ad esempio, frammentazioni ed eterogeneità negli acquisti, nelle forniture o appalti di servizi o lavori e, soprattutto, nella scrupolosa

ricerca sul mercato dei beni e servizi acquisibili non solo al prezzo più conveniente per Poste italiane, ma anche con i requisiti di qualità voluti dalla Società.

In sintesi, il ridimensionamento o la razionalizzazione dei costi in materia contrattuale, si snoda attraverso la rimodulazione delle procedure di acquisto, ma anche e soprattutto mediante il ricorso a sistemi di scelta del contraente che mettano in competizione i fornitori di beni e servizi o gli appaltatori di lavori, e ciò non solo all'intuibile fine di affrontare costi più bassi rispetto a quelli derivanti da una contrattazione diretta, ma anche e soprattutto per conseguire beni e servizi di qualità.

E' ben noto, infatti, che la concorrenza oltre a far abbassare il prezzo offerto, stimola nel fornitore o nell'appaltatore di lavori, l'esigenza di diversificare il proprio prodotto rispetto a quello del concorrente innalzandone, quindi, la qualità.

Sempre nel contesto di una utile quanto giusta compressione della spesa contrattuale, appare necessaria una attenta ricognizione di tutti i contratti di durata al fine di verificarne l'economicità nonché la sostanziale conformità ad altre forniture, servizi o appalti di lavori. L'attività di monitoraggio, infatti, consente di appurare eventuali discrasie la cui esistenza si riflette sui costi e sulla stessa razionalità delle scelte operate.

Orbene, tornando all'aumento dei costi per l'attività contrattuale rilevato nel 2000 rispetto agli esercizi precedenti, se, da una parte, va riconosciuto che parte di essi sono direttamente e giustamente ascrivibili alle insopprimibili esigenze di crescita e sviluppo di Poste italiane, non può, peraltro, non osservarsi, che proprio l'esistenza di tali voci di costo avrebbe dovuto indurre le competenti strutture a escogitare nuove e ulteriori iniziative volte a razionalizzare gli interventi o, quanto meno, ad incidere, riducendoli, i costi comprimibili.

Sotto altra angolazione va, poi, osservato che se una parte dell'incremento considerato è direttamente riferibile alle suddette voci di costo, gran parte ne è invece del tutto avulso, sicchè, in modo particolare in tale area, si assiste ad una azione non conforme agli obiettivi prefissati dal Piano di Impresa.

A dimostrazione delle suddette conclusioni, militano i dati desumibili dai prospetti afferenti l'attività contrattuale, riepilogati secondo la tipologia di sistemi di acquisizione di beni e servizi.

A livello centrale, con riferimento ai contratti di importo superiore alla soglia comunitaria, le gare pubbliche sono diminuite rispetto al 1999 sensibilmente (57 nel 1999, 31 nel 2000); all'opposto le trattative private sono aumentate da 127 nel 1999, a 152 nel 2000.

I dati evidenziano un notevole incremento delle contrattazioni dirette, rispetto alla gestione 1999, ove si pensi che gli elementi trasmessi non tengono conto di ben 368 contratti in ordine ai quali non sono state fornite le necessarie notizie come più avanti si preciserà.

Al riguardo, pur tenendo conto del fatto che fra i contratti definiti a trattativa privata pura ve ne sono alcuni che hanno come controparte società concessionarie di servizi in esclusiva e quindi si presentano come unici fornitori sul mercato di determinati servizi (ad es. pubblicità), tuttavia, vi sono, fra l'altro, dei contratti (fornitura di beni) che avrebbero dovuto essere conclusi previo ricorso a pubbliche gare.

Siffatto modus operandi, non solo non sembra in linea con la normativa comunitaria e nazionale, ma atto a riflettersi anche sull'economicità e sulla qualità dei prodotti, obiettivi perseguibili quando vengono esperite le prescritte gare pubbliche.

A ciò si aggiunga che perdura anche nel 2000 il ricorso a proroghe di contratti già scaduti - c.d. obbligazioni provvisorie.

A questa forma di rinnovo contrattuale, con riferimento alla quale la Corte ha sempre rimarcato la criticità, stante l'impossibilità di conseguire benefici economici derivanti dall'esperimento di nuove procedure concorsuali, si è fatto ricorso, nell'anno 2000, prevalentemente per i servizi di igiene ambientale e per i servizi di trasporto, al dichiarato intento aziendale di condurre i vari contratti di durata ad un'unica scadenza e poter procedere così a nuovi accordi negoziali sfruttando le economie offerte dalla concorrenza sul mercato.

Peraltro, detto fenomeno ha ancora una volta evidenziato una programmazione carente rispetto agli obiettivi prefissati dal Piano di Impresa e con le logiche di una corretta ed economica gestione dell'Azienda.

Va osservato che nel corso del 2000 la Società ha comunque avviato specifiche iniziative tendenti alla razionalizzazione e ottimizzazione dei costi che hanno in parte attenuato le su richiamate discrasie.

A livello di Modello Organizzativo, è stata soppressa la Direzione Centrale Acquisti le cui funzioni e responsabilità sono state trasferite alle varie Direzioni e Divisioni sulla base delle loro specifiche competenze.

Sotto il profilo funzionale sono stati elaborati contratti tipo destinati in particolare agli acquisti decentrati e sono stati stipulati anche alcuni contratti quadro (automezzi, materiale informatico, servizi mensa).

La gestione dei vari servizi di conduzione e manutenzione tecnologica di detto complesso è stata rinnovata con un contratto di durata quadriennale, sul modello di Facility Management, inserendo nel contratto stesso anche il servizio di igiene ambientale.

L'obiettivo di ottenere, attraverso la struttura imprenditoriale di un unico assuntore, la riduzione dei costi di gestione, una maggiore efficienza dei servizi e l'aumento del livello confort ambientale, si è concretizzato con un risparmio, rispetto alle gestioni precedenti, stimato in circa il 18% (pari a circa 2 miliardi/anno).

Con riferimento, invece, all'obiettivo di riqualificazione degli uffici postali, nel corso del 2000 sono stati definiti nuovi strumenti contrattuali e di gestione per gli appalti del servizio di igiene ambientale.

Il risultato atteso dalla Società, sulla base degli appalti già effettuati, consiste in una riduzione della spesa valutata in una percentuale pari al 7 – 8%.

Poste italiane, inoltre, ha avviato la sperimentazione di un innovativo sistema di *e-procurement* (approvvigionamento tramite rete Internet), interno alla Divisione Rete Territoriale, che attualmente trova applicazione solo a moduli e stampati (di cui ne esistono oltre mille tipologie!).

Detto sistema, una volta superata la fase di test, dovrà essere progressivamente esteso ad altri materiali di consumo, come la cancelleria.

Per la reingegnerizzazione del processo di acquisto, il modello di e-procurement prevede di accedere ai fornitori via Internet, utilizzando una piattaforma informatica specifica in corso di installazione presso le filiali e gli uffici postali.

L'uso di Internet per veicolare gli ordini permette di accedere a un'offerta integrata, di ridurre i costi e di accelerare i tempi di consegna.

Il progetto, che riguarda i materiali di consumo, rientra fra gli obiettivi di integrazione dei sistemi di approvvigionamento di Poste con i sistemi logistici dei fornitori, per ridurre al minimo le giacenze di materiali di scorta e i magazzini fisici.

8.1.2 Anche per l'esercizio 2000 la Corte ha effettuato una propria indagine conoscitiva sull'attività contrattuale svolta da Poste Italiane sia a livello centrale che periferico.

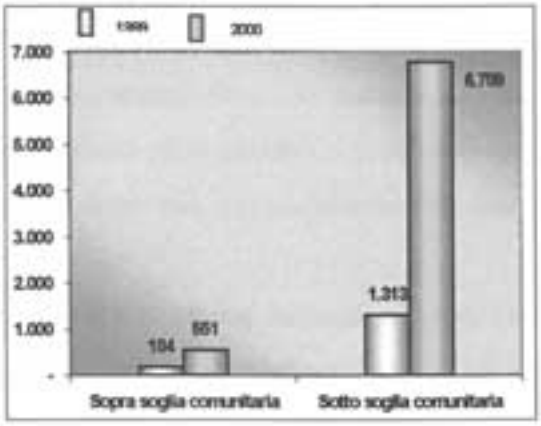
Nella tabella che segue, vengono riportati i dati relativi ai contratti stipulati a livello centrale nell'anno 2000, posti a confronto con quelli dell'anno 1999.

ATTIVITA' CONTRATTUALE CENTRALE - ESERCIZIO 2000

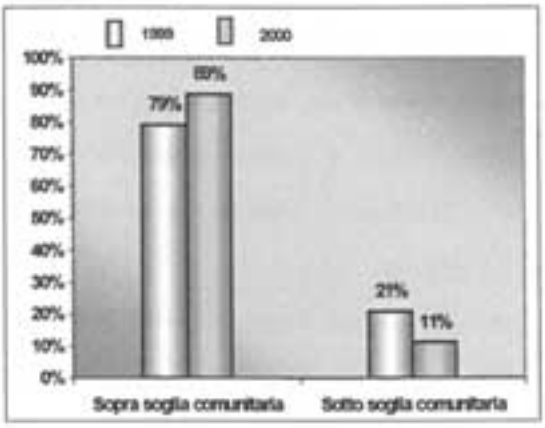
RIEPILOGO

	Quantità		Valore	
	1999	2000	1999	2000
Totale contratti	1.497	7.340	533.277.274.629	2.462.103.723.953
Sotto soglia comunitaria	1.313	6.789	111.996.189.512	276.172.774.633
Sopra soglia comunitaria	184	551	421.281.085.117	2.185.930.949.320

Quantità



Valore



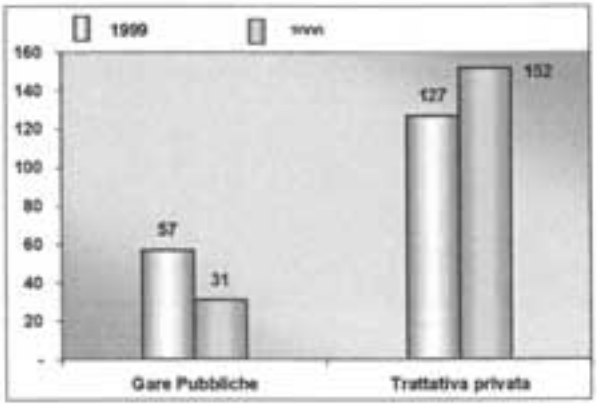
Ripartizione dei contratti sopra soglia comunitaria

RIEPILOGO

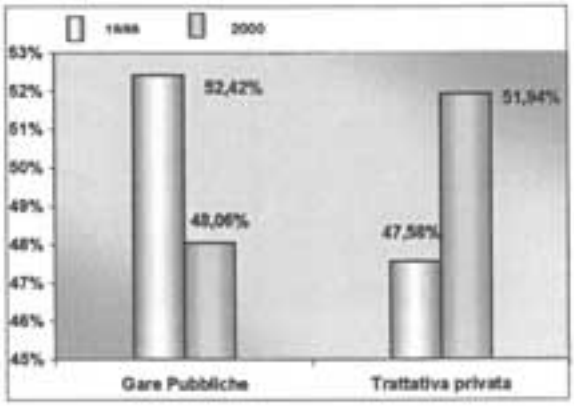
	Quantità		Valore	
	1999	2000	1999	2000
Gare pubbliche (*)	57	31	220.845.261.182	493.267.389.603
Trattativa privata (*)	127	152	200.435.823.935	533.159.176.973
Totali (*)	**184**	**183**	**421.281.085.117**	**1.026.426.566.576**

(*) Nella suddivisione tra Gare Pubbliche e Trattative private, non sono inclusi n. 368 contratti, pari a circa 1.100 mld., stipulati dalla Rete Territoriale, in quanto la documentazione fornita è priva delle indicazioni relative ai criteri di scelte del contraente

Quantità



Valore



Una prima osservazione mette in evidenza un notevole incremento dell'attività contrattuale a livello centrale, cui corrisponde, come illustrato in seguito, una diminuzione di attività contrattuale a livello periferico.

Il fenomeno è ascrivibile, da un lato, alla riorganizzazione della struttura centrale di Poste italiane - che ha visto, come già detto, la soppressione della Direzione Centrale Acquisti - dall'altro a un accentramento dell'attività di approvvigionamento effettuata anche attraverso la predisposizione di contratti quadro.

L'analisi sull'attività contrattuale a livello centrale avrebbe dovuto essere completata con la rappresentazione della suddivisione tra gare pubbliche e trattative private relativamente ai contratti di importo superiore alla soglia comunitaria.

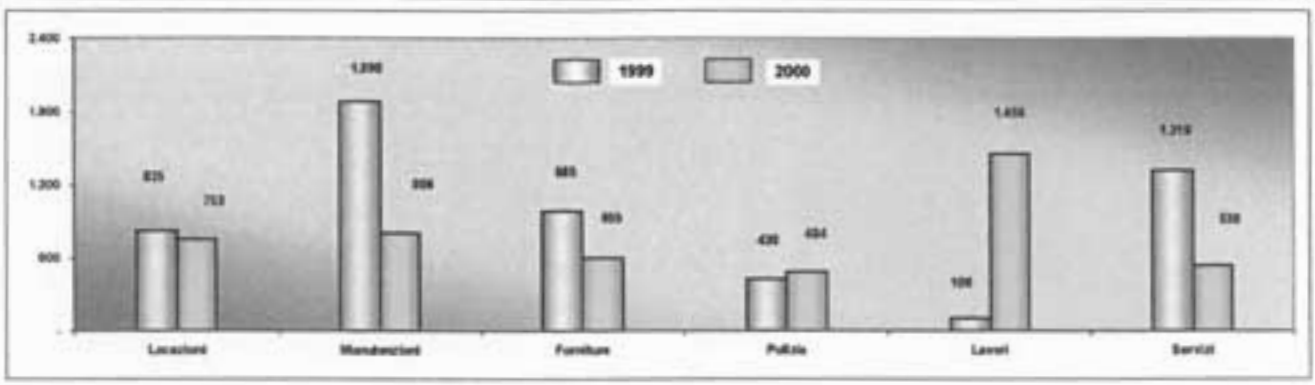
Tale rappresentazione, tuttavia, non è stata resa possibile in quanto le informazioni fornite dalla Rete Territoriale (5.850 contratti su un totale di 7.340 contratti stipulati a livello centrale), contrariamente a quanto specificamente richiesto, sono risultate prive delle indicazioni relative sia ai criteri di scelta del contraente sia alle varie tipologie contrattuali.

Tale circostanza viene evidenziata e censurata dalla Sezione sia perché non consente di effettuare un'analisi completa, sia perché rivela una inadeguatezza del sistema a rappresentare correttamente e compiutamente i fatti gestionali.

8.1.3 Con riferimento all'attività negoziale svolta a livello periferico, di seguito vengono esposti i dati relativi sia al numero di contratti sia agli importi, ripartiti per tipologia e confrontati con quelli dell'esercizio precedente.

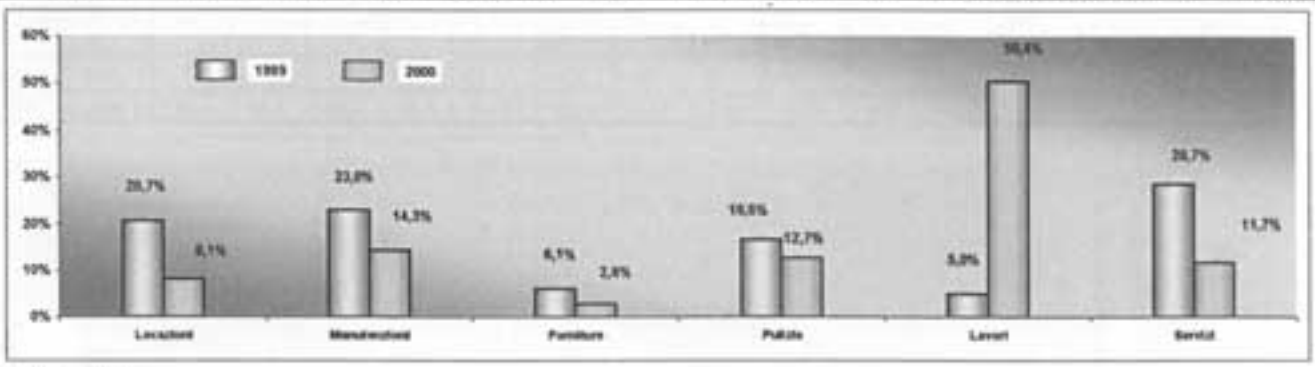
NUMERO DI CONTRATTI STIPULATI A LIVELLO PERIFERICO SUDDIVISI IN BASE ALLA TIPOLOGIA

	Locazioni		Manutenzioni		Forniture		Pulizia		Lavori		Servizi		Totale contratti	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Filiali	823	597	1.412	585	736	400	409	397	61	249	1.091	80	4.532	2.308
Direzioni Regionali	-	-	13	-	18	-	6	-	11	-	-	-	48	-
Poli Immobiliari	1	155	326	145	19	36	9	72	28	1.209	1	60	386	1.677
Poli Logistici Corr.za	1	1	137	76	212	169	6	15	6	0	227	368	589	659
Tot.	825	753	1.890	806	985	605	430	484	106	1.458	1.319	538	5.555	4.644



IMPORTI RELATIVI AI CONTRATTI STIPULATI A LIVELLO PERIFERICO SUDDIVISI IN BASE ALLA TIPOLOGIA

	Locazioni		Manutenzioni		Forniture		Pulizie		Lavori		Servizi		Totale importo contratti	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Filiali	62.267	21.466	50.276	9.961	13.063	5.096	43.668	30.256	9.331	7.570	70.467	695	248.872	75.344
Direzioni regionali	-	-	205	-	210	-	2.832	-	239	-	-	-	3.486	-
Poli Immobiliari	4	9.634	16.640	43.504	324	2.768	1.829	16.840	7.996	186.211	42	1.869	26.824	260.843
Poli Logistici Corr.ze	36	33	1.961	1.673	2.110	2.721	1.590	1.874	281	-	15.807	42.238	21.793	48.539
Tot.	62.307	31.133	69.082	55.138	15.307	10.582	49.918	48.970	15.037	193.781	86.316	45.122	300.967	384.726
Percentuale	20,7%	8,1%	23,0%	14,3%	5,1%	2,8%	16,6%	12,7%	5,0%	50,4%	28,7%	11,7%	100%	100%



valori espressi in mln

Dall'esame dei dati suesposti, risulta evidente la diminuzione complessiva del numero di contratti stipulati nel 2000 (n. 4.644) in confronto al 1999 (n. 5.555).

Con riferimento agli importi, invece, risulta un incremento complessivo (384,7 mld nel 2000 a fronte di 300,9 mld nel 1999) dovuto in massima parte all'aumento dei contratti per lavori.

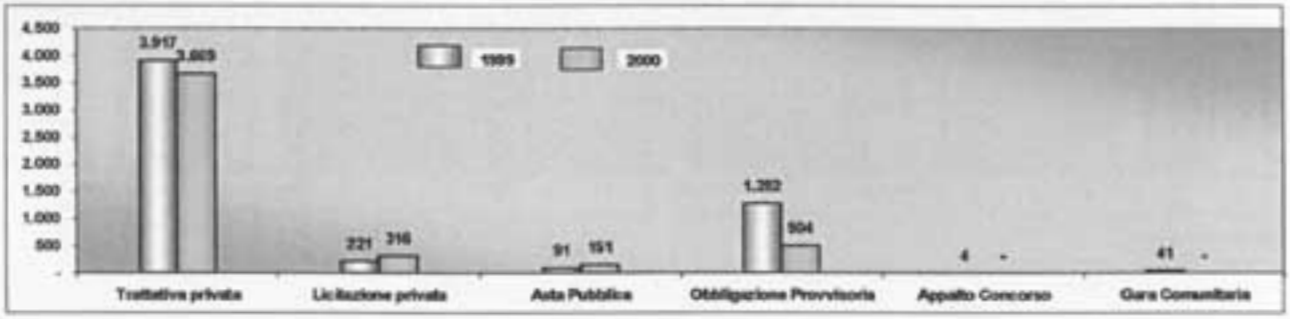
La stipula di nuovi contratti si è notevolmente ridotta a livello delle Filiali, in quanto, a seguito dell'accennata riorganizzazione della funzione acquisti nonché delle disposizioni contenute nella lista dei poteri aziendali, queste strutture periferiche, per l'acquisto e/o il noleggio di beni e servizi, possono emettere "richieste di approvvigionamento" a fornitori nell'ambito di contratti quadro preventivamente stipulati dalla Società a livello centrale.

Si è incrementata, invece, l'attività dei Poli Immobiliari (1.677 contratti nel 2000, contro 386 del 1999) in quanto a queste strutture, 13 in totale, che sovrintendono alla gestione del patrimonio immobiliare sul territorio di competenza, è affidata la responsabilità di stipulare i contratti per lavori di ristrutturazione, manutenzione e servizio di igiene ambientale.

Con riferimento, invece, al sistema di scelta del contraente, nei prospetti che seguono vengono riportati i dati relativi al numero di contratti ed agli importi, confrontati con quelli dell'anno 1999.

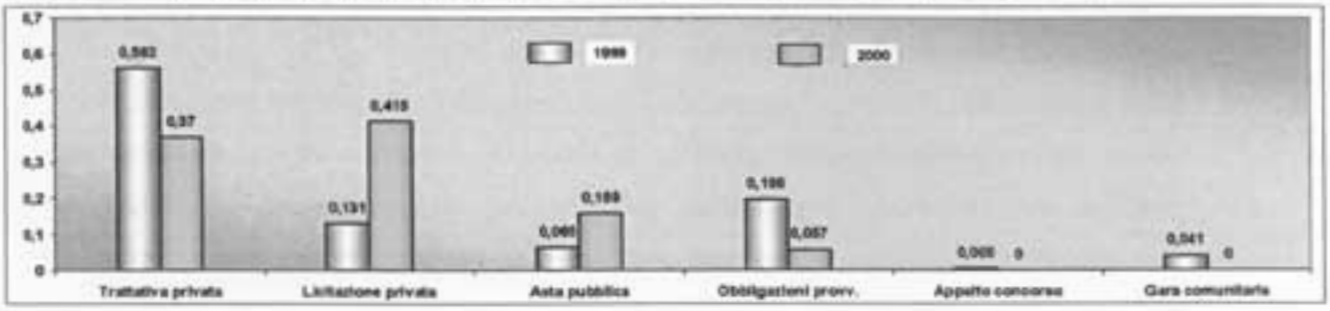
NUMERO DI CONTRATTI STIPULATI A LIVELLO PERIFERICO SUDDIVISI IN BASE AL SISTEMA SI SCELTA DEL CONTRAENTE

	Trattativa privata		Licitazione privata		Asta Pubblica		Obbligazioni provv.		Appalto Concorso		Gara Comunitaria		Tot.	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Filiali	3.074	1.902	206	58	76	59	1.144	291	4	-	28	-	4.532	2.308
Direzioni Regionali	45	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	48	-
Poli Immobiliari	352	1.331	10	238	11	92	13	16	-	-	-	-	386	1.677
Poli Logistici Corr.za	446	440	2	22	4	-	124	197	-	-	13	-	589	659
Tot.	3.917	3.673	221	318	91	151	1.281	504	4	-	41	-	5.555	4.644
Percentuale	70,5%	79,1%	4,0%	6,8%	1,6%	3,3%	23,1%	10,9%	0,1%	0,0%	0,7%	0,0%	100%	100%



IMPORTI RELATIVI AI CONTRATTI STIPULATI A LIVELLO PERIFERICO SUDDIVISI IN BASE AL SISTEMA DI SCELTA DEL CONTRAENTE

	Trattativa privata		Licitazione privata		Asta pubblica		Obbligazioni provv.		Appalto Concorso		Gara Comun.rie		Tot.	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Filiali	140.028	49.803	27.497	5.821	14.649	9.291	55.502	10.439	1.606	-	9.591	-	248.872	75.344
Direzioni Regionali	1.374	-	2.112	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.486	-
Poli Immobiliari	13.614	69.086	9.263	136.156	3.176	51.944	771	1.657	-	-	-	-	26.824	260.843
Poli Logistici Corr.za	14.123	23.374	409	15.513	1.747	-	2.785	9.552	-	-	2.721		21.785	48.539
Tot.	169.139	142.263	39.281	159.490	19.572	61.235	59.058	21.748	1.606	-	12.312	-	300.967	384.726
Percentuale	56,2%	37,0%	13,1%	41,5%	6,5%	15,9%	19,6%	5,7%	0,5%	0,0%	4,1%	0,0%	100%	100%



valori espressi in mln

Alla diminuzione dell'attività contrattuale, ha fatto riscontro un decremento, in termini assoluti , del ricorso al sistema della trattativa privata.

Peraltro, l'esame dei dati emergenti dai suindicati prospetti, evidenzia un aumento percentuale nel 2000 (rispetto al 1999) dei contratti conclusi a trattativa privata,

circostanza questa che conferma la tendenza della Società ad acquisire beni e servizi presso fornitori già conosciuti, non conformemente alla specifica disciplina comunitaria e nazionale e senza considerare le leggi di mercato secondo cui la competizione tra le imprese (e quindi l'esperimento di pubbliche gare) determina economie di spese ed acquisizione di prodotti di qualità superiore.

8.1.4 Analisi specifiche

Consulenza relativa alla realizzazione del Call Center integrato di Poste italiane - Soc. Cap. Gemini Ernst & Young Consultans - £ 11.593.400.000 oltre IVA.

L'indicata consulenza viene configurata dalla competente struttura di Poste italiane, alla stregua di un'attività complementare e integrativa al fine dell'ottimale funzionamento del Call Center.

Dagli atti trasmessi si evince, infatti, che a seguito della progettazione del sistema, si è resa necessaria una fase di implementazione ed esercizio.

Il contratto di cui si tratta offre spunti per la formulazione di alcune riflessioni.

In primo luogo in ordine alla programmazione degli interventi.

La realizzazione di un sistema connotato da profili di obiettiva difficoltà, necessita di interventi frazionati nel tempo relativamente alle varie fasi di realizzazione.

La circostanza, peraltro, non esime, ed anzi impone, una corretta analisi delle esigenze contrattuali da definire in un quadro unico e complessivo.

Ciò al fine di conseguire probabili economie correlate ad un servizio o fornitura espletati in un ampio ed esaustivo contesto contrattuale, con prezzi e prestazioni predefiniti.

Diversamente si innesca un meccanismo che, secondo quanto è desumibile dagli atti trasmessi, crea una sorta di monopolio di fatto della società contraente la quale, avendo reso le prestazioni oggetto del contratto principale, si atteggia alla stregua di un'unica, o quantomeno privilegiata, società in grado di fornire le attività integrative richieste da Poste italiane.

Siffatta situazione genera anche una condizione di posizione dominante sulla società contraente, che, ovviamente, secondo le leggi di mercato, sfrutta la stessa al fine di lucrare i maggiori profitti possibili dalla commessa.

E' sin troppo ovvio che in un contesto caratterizzato da previsioni contrattuali esaustive dell'intero progetto, eventualmente con lo strumento del contratto aperto o del contratto quadro, il rischio sopra paventato risulta attenuato, tenuto conto che al momento

dell'offerta, la ditta non si trova in posizione dominante, ma in competizione con le altre concorrenti.

Sotto altro profilo va censurata la mancata applicazione della normativa comunitaria relativa alla prestazione di servizi di cui al D. Leg.vo n. 157 del 1995, che consente l'affidamento di attività complementari, ma in margini ristretti e in condizioni non ravvisabili sulla base del carteggio relativo al contratto in oggetto.

Del resto la stessa scelta del contraente, con il sistema della trattativa privata, non trova giusto fondamento sia nella natura del servizio richiesto sia nelle motivazioni richiamate negli atti relativi alla procedura contrattuale.

Quanto al primo aspetto, infatti, va considerato che il settore di intervento presenta sul mercato la presenza di numerose e competenti professionalità, per cui ben poteva essere esperita una pubblica gara, con probabili economie per la Società.

Sotto altro profilo, nessuna norma dell'ordinamento comunitario, ma neppure nazionale, abilita la conclusione di contratti a trattativa privata, quando si tratti di prestazioni integrative a contratti principali.

Fornitura di beni e servizi per l'informatizzazione degli sportelli dedicati ai servizi postali. PGO – 2.0 - £. 18.255.600.000 – trattativa privata con fornitori vari.

Anche il contratto in oggetto, evidenzia, come nel caso di quello stipulato con la Società Cap. Gemini, prima oggetto di considerazioni, la problematica concernente i collegamenti tra contratto principale e successive integrazioni.

Vengono in rilievo, quindi, le osservazioni già formulate in ordine alle carenze progettuali, o quanto meno di programmazione degli interventi, con le conseguenti incidenze negative sul bilancio della Società, di non conformità alla normativa comunitaria e nazionale in ordine al sistema utilizzato per la scelta del contraente.

Nella fattispecie contrattuale, peraltro, la disposta trattativa privata, concerne l'approvvigionamento di materiale informatico il cui reperimento sul mercato non da luogo ad alcuna difficoltà.

Evidente, quindi, si appalesa che l'Azienda avrebbe potuto sopportare costi più contenuti, ove avesse proceduto all'esperimento di una pubblica gara.

Infine va segnalato che a sostegno del ricorso alla trattativa privata, è stato posto l'art. 8 punto 4 lettera e) del D. Leg.vo n. 402 del 1998 la cui disciplina non appare invocabile alla stregua della situazione rinvenibile dagli atti trasmessi.

8.2 Processi e tecnologie

Come già riferito in altre parti della presente relazione, nell'anno 2000, la Società per sostenere la fase di rilancio dei servizi ha incrementato i propri investimenti specie nelle infrastrutture tecnologiche.

In tale quadro, un ruolo significativo è stato svolto dalla Direzione Centrale Processi e Tecnologie (DCPT) la cui attività è stata dedicata specialmente alla realizzazione dei progetti di potenziamento degli asset tecnologici garantendo, nel contempo, la normale continuità operativa delle varie aree di business e di oltre 1.100 risorse umane interne impiegate in tecniche specialistiche ed amministrative distribuite tra la sede centrale e la periferia. Particolarmente significativo è stato il coordinamento dei molteplici aspetti aziendali – logistici, organizzativi, gestionali, formativi – che ha permesso l'aggiornamento tecnologico, la valorizzazione e lo sviluppo di un elevato numero di risorse umane sparse su tutto il territorio.

La Direzione ha dato corso ai principali progetti avviati negli anni precedenti riguardanti l'informatizzazione ed il collegamento in rete della quasi totalità delle strutture centrali e periferiche che, a conclusione dei progetti, conterà circa 60.000 postazioni di lavoro, il network aziendale sicuramente più esteso in Italia.

L'adeguamento tecnologico delle infrastrutture hardware e software nonché l'uso delle nuove tecnologie hanno reso possibile, nell'esercizio in esame, l'ottenimento di importanti risultati, tra i quali:

- l'informatizzazione dei 4000 uffici postali a maggior traffico. Tale progetto, già avviato nella prima metà del 1998, ha assunto una importanza fondamentale in quanto condizionato anche da fattori esterni come l'accesso e l'integrazione al sistema bancario per poter utilizzare i servizi automatici di pagamento e la gestione e lo sviluppo dei servizi finanziari. Per tale progetto, nel corso del 2000, la Società ha fatto ricorso ad una ulteriore fornitura di apparati e postazioni di lavoro rispetto a quanto previsto dall'originario contratto per una spesa di 15,7 mld, portando il costo totale del progetto a 194,7 mld;
- l'informatizzazione degli uffici postali a traffico medio/basso per l'automazione al pubblico dei servizi finanziari. Tale progetto, strettamente collegato e complementare a quello precedente, mira ad estendere anche alle agenzie a minor traffico i nuovi servizi alla clientela. Anche per tale progetto è stata stipulata una variante tecnica ed aggiuntiva che ha determinato un

aggiornamento della previsione di spesa complessiva del progetto in 181,6 mld;

- l'informatizzazione degli sportelli dedicati all'accettazione dei servizi postali. Il progetto, la cui formalizzazione contrattuale è avvenuta nell'agosto 2000 per un costo previsto di 54,8 mld, è collegato ed integrativo ai due precedenti progetti e prevede la fornitura di beni e servizi per informatizzare n. 8000 sportelli dedicati all'accettazione dei servizi postali presso le 4000 agenzie a maggior traffico. Il progetto è attualmente in corso e al 31 dicembre 2000 risultano installate n. 4780 postazioni di lavoro presso n. 3200 agenzie (80% del totale) per un costo complessivo riferito all'anno 2000 di circa 34 mld.

8.3 Comunicazione e Relazioni con la Stampa

La Direzione nel corso del 2000 ha consolidato gli obiettivi già avviati nello scorso anno tesi a recepire il cambiamento in atto della Società attraverso le realizzazioni del Piano d'Impresa.

La struttura organizzativa si è arricchita di altre figure professionali, sono stati creati Uffici di Pubblicità, di Comunicazione Interna, di Redazione Internet ed Intranet, Uffici Stampa, per Ricerche e Sondaggi ed un Ufficio di Servizio Progetti Speciali. E' stato completato il quadro descritto nel "Documento di Struttura organizzativa" del 1999, consentendo alla Direzione stessa di essere la struttura di integrazione della comunicazione verso l'interno e l'esterno, attraverso media e strumenti differenti quali pubblicità, Internet, ecc.

L'ideazione di una nuova corporate identity creata da questa struttura ha uniformato l'immagine di Poste italiane e di tutte le società del gruppo (SDA, Postel, ecc.) ricoprendo un ruolo fondamentale per l'immediata riconoscibilità dell'Azienda che opera in settori di attività così diversi fra loro (postali, finanziari, logistica, Internet, stampa, rete di uffici).

La Direzione ha curato inoltre il rapporto con i media, con le redazioni di quotidiani, periodici, radio e televisioni anche stranieri sottolineando le caratteristiche di una Azienda che non è più gestita con criteri pubblicistici e comunicando il cambiamento in termini di nuova organizzazione e di nuovi prodotti e servizi.

Nel corso dell'anno sono state organizzate più di 350 conferenze stampa ed emessi più di 700 comunicati, sono state gestite circa 300 interviste al vertice ed ai dirigenti. In totale sono stati gestiti oltre 20.000 articoli ed i risultati sono stati monitorati da due società di ricerca indipendenti che hanno evidenziato come l'Azienda Poste sia