livello di Gruppo superano gli 8.000 miliardi – sia nei Servizi Bancoposta, con ricavi che superano 5.000 miliardi.
Tra i costi operativi, il **costo del personale** scende sotto 10.000 miliardi, come effetto della riduzione dell'organico medio di circa 6.400 unità tra il 1999 e il 2000. Rispetto al 1998, l'organico medio si è ridotto di circa 11.000 addetti. Il rapporto fra costo del lavoro e ricavi – sceso in due anni dall'89% al 74% – tende ora a riallinearsi a quello che caratterizza le maggiori Poste europee. In compenso, in tutta Italia assommano ad alcune migliaia i posti di lavoro nell'indotto delle reti logistiche della corrispondenza, dei pacchi e del corriere espresso.
Per la prima volta da molti anni, i ricavi gestionali superano ampiamente i costi operativi. Il **Margine Operativo Lordo** mostra un saldo positivo di 555 miliardi, superiore di oltre 650 miliardi rispetto al 1999. Ciò consente di far salire a 643 miliardi (+ 7%) gli ammortamenti e gli accantonamenti. Il **Risultato Operativo Netto** che ne consegue (negativo per 88 miliardi) testimonia una chiara tendenza al sostanziale equilibrio gestionale. La **perdita netta** si riduce anche quest'anno in misura significativa, scendendo a 759 miliardi contro 1.284 miliardi dell'esercizio precedente.

I COSTI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Anche se oggi ha una veste societaria, Poste Italiane continua a svolgere un ruolo imprescindibile nell'assicurare a cittadini e a imprese il servizio universale in ambito postale.
Inoltre Poste Italiane pratica tariffe postali agevolate sulle spedizioni di libri, giornali, quotidiani, riviste e in generale periodici e pubblicazioni informative di soggetti pubblici e associazioni non profit, in ragione della tutela particolare per la diffusione dell'informazione a carattere culturale, sociale e politico. Tale settore agevolato rappresenta circa il 40% dei volumi di prodotti postali trattati da Poste Italiane. Ad appesantire tale situazione, il regime delle agevolazioni all'editoria e alle associazioni non profit è stato prorogato a tutto il 2001, mantenendo il sovvenzionamento indiretto attraverso Poste Italiane.
L'assolvimento di questi doveri comporta ogni anno per Poste Italiane un onere complessivo certificato prossimo a 3.000 miliardi. A fronte di tali costi lo Stato interviene con 850 miliardi a parziale copertura degli oneri per il servizio universale e con 500 miliardi a parziale copertura dell'onere sostenuto da Poste Italiane per le tariffe agevolate (1.030 miliardi). L'effetto combinato di costi e rimborsi relativi alle predette attività lascia a carico di Poste Italiane un **onere improprio** di oltre 1.500 miliardi.
Tutte le cifre indicate sono state certificate con il sistema di separazione contabile strutturato secondo regole nazionali e comunitarie (Dlgs 261/99 e Direttiva CE 97/67) e certificato dal revisore prescelto dal Ministero del Tesoro per certificare il Bilancio della Società.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ POSTALE E CRESCITA DELLA CORRISPONDENZA

Nel 2000 è stato compiuto un altro significativo passo in avanti verso un livello europeo di qualità del servizio in tutte le tipologie di invio. Tutti gli obiettivi di qualità previsti dal Piano di Impresa sono stati raggiunti, con un'unica eccezione: la Posta Prioritaria con destinazione urbana ha registrato l'83% degli invii recapitati in un giorno, contro l'obiettivo dell'85%, risen-

tendo della riorganizzazione del servizio di recapito in tali aree. Il miglioramento della qualità ha permesso in particolare di raggiungere gli obiettivi europei nel settore della corrispondenza internazionale.
Grazie a qualità, marketing e vendite (è stata creata una struttura commerciale di oltre 350 specialisti), il fatturato della Divisione Corrispondenza cresce di circa il 4% a 6.500 miliardi. Tale crescita è particolarmente sensibile nei prodotti più innovativi: Posta Prioritaria (lanciata il 21 giugno 1999), Posta Ibrida e corrispondenza commerciale in genere.

LANCIATA LA NUOVA OFFERTA DEL BANCOPOSTA

I servizi finanziari gestiti dal Bancoposta contribuiscono già oggi per circa il 40% ai ricavi aziendali. L'ammodernamento e il rilancio del Bancoposta è uno dei progetti più importanti del Piano di Impresa, anche perché garantisce in tutta Italia – attraverso la rete degli Uffici Postali – il servizio universale per ciò che riguarda pagamenti e prodotti di risparmio. Nel 30% dei Comuni Italiani, per esempio, il Bancoposta è l'unico sportello finanziario a disposizione dei cittadini e delle aziende.
Alla metà di maggio 2000 è stato lanciato il nuovo conto corrente postale per la clientela privata (Conto Bancoposta), al quale il cliente può accedere anche via Internet collegandosi al sito Internet di Poste Italiane www.poste.it. Il nuovo conto Bancoposta ha immediatamente riscosso un grande interesse per la completezza (assegni, carta di prelievo Postamat, carte di credito rateali e a saldo unico, ecc.) e la competitività dell'offerta (60 mila lire l'anno come costo massimo per le operazioni effettuate), tanto che alla metà di marzo di quest'anno è stata doppiata la vetta del milione di conti operativi con clientela privata (a questi vanno aggiunti circa 230.000 conti correnti postali con imprese e amministrazioni).
Al conto Bancoposta si affiancano i prodotti di risparmio e investimento con capitale garantito e, attraverso la società Poste Vita (al 100% di Poste Italiane), le polizze di assicurazione vita.
Stanno anche crescendo le attività in collaborazione con gli enti locali, ai quali il Bancoposta offre un competitivo servizio di incasso tributi e si appresta a estendere l'operatività alle Tesorerie.
Il Regolamento dei servizi di Bancoposta, previsto dalla legge n.448 del 1998 (finanziaria 1999) e mirato all'adeguamento dell'operatività del Bancoposta alla normativa sull'intermediazione finanziaria (Testo Unico 58/98), è stato definitivamente approvato dal Governo l'8 marzo 2001. Si prevede che sarà operativo a partire dalla fine di aprile. Poste Italiane potrà allargare la propria attività e in particolare potrà avviare la commercializzazione di mutui e prestiti personali (previo accordo con istituti di credito, non potendo assumere direttamente rischi di credito), la vendita di fondi comuni di investimento e svolgere attività sul mercato secondario dei titoli.

AVVIATO IL RISANAMENTO E IL RILANCIO DEL SETTORE PACCHI

La completa liberalizzazione che già da qualche anno caratterizza tale settore ha ulteriormente spinto gli operatori a realizzare, da una parte, forme di integrazione nei processi operativi, dall'altra ad estendere progressivamente sia la gamma dei prodotti sia l'area geografica coperta dalla propria offerta.

Dopo l'acquisto del 100% del Gruppo Sda nel 1998 e il rilancio del corriere espresso nel 1999, nel 2000 Poste Italiane ha cominciato la riorganizzazione del settore pacchi. Il primo passo è stato la creazione di un'unica Divisione di settore (Divisione Espresso-Logistica-Pacchi). Per ottenere un forte miglioramento di qualità e il completamento della gamma di offerta, la logistica e la distribuzione sono state completamente ridisegnate e parzialmente affidate a partire da luglio al Consorzio Logistica Pacchi, costituito da Poste Italiane, Sda Spa (100% Poste Italiane) e Gruppo Bartolini (20% Poste Italiane). Consorzio di cui Poste Italiane detiene la maggioranza assoluta. Entro la fine del primo semestre 2001 sarà pronto il nuovo catalogo di prodotti e il nuovo tariffario.

I primi risultati sono significativi in termini di qualità: da una percentuale di recapito entro cinque giorni intorno al 50% - prima dell'inizio della riorganizzazione - il miglioramento è stato continuo e nel primo trimestre 2001 si è già superata la quota dell'80% di consegne nei termini previsti.

RILANCIO DEGLI UFFICI POSTALI E RIDUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

Una delle realizzazioni più difficili, ma di maggior impatto per i cittadini, riguarda i 14.000 Uffici Postali, il principale canale di accesso ai servizi di Poste Italiane da parte della clientela retail. I passaggi obbligati per migliorare il livello di qualità del servizio – di cui al primo posto sta la riduzione dei tempi di attesa allo sportello – sono numerosi e coordinati fra di loro: la modernizzazione degli Uffici Postali (nuovo lay-out: nel 2000 sono stati aperti quasi 200 Uffici Postali di nuova concezione; i lavori stanno continuando al ritmo di circa due aperture al giorno in tutta Italia), l'ottimizzazione del posizionamento territoriale e degli orari, la presenza di strumentazioni adeguate, l'informatizzazione e il collegamento in rete (di cui si è conclusa la prima fase, con il collegamento di oltre 40 mila postazioni di lavoro), un approccio sempre più professionale con il cliente. Già nel corso del 2000 i progetti avviati in svariate decine di Filiali in tutta Italia hanno permesso di raggiungere alcuni primi miglioramenti.

LANCIATI I PRIMI SERVIZI INTERNET

Il secondo canale di accesso ai servizi offerti da Poste Italiane è il portale Internet www.poste.it, aperto alla clientela il 1° luglio 2000, che si configura come un vero e proprio Ufficio Postale on line. L'ideazione, lo sviluppo e la gestione del sito e dei servizi sono a cura di Postecom Spa (100% Poste Italiane). Il numero di utenti registrati aumenta costantemente, così come il numero delle transazioni on line. Postecom, inoltre, ha ottenuto l'iscrizione all'elenco pubblico dei certificatori della firma digitale e ha vinto la gara per realizzare l'infrastruttura e i servizi di certificazione della firma digitale per la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione italiana.

RILANCIO DEL RECAPITO

Il rilancio del recapito è uno dei fattori nodali per raggiungere gli obiettivi di qualità previsti dal Piano di Impresa. La sua efficienza è strettamente correlata anche alla dotazione di strumenti adeguati. Nel 2000 si è proceduto al completo rinnovo dei mezzi di trasporto. Si tratta in totale di oltre 40.000 tra ciclomotori, motocicli, furgoni e automobili. Il progetto di rilancio – che interesserà circa 60.000 persone all'interno di Poste Italiane – prevede inoltre nuovi strumenti per lo smistamento, nuove divise, il risanamento degli ambienti di lavoro, una nuova organizzazione e la valorizzazione professionale degli operatori.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutti i progetti di rilancio non potrebbero dare i frutti sperati se Poste Italiane non stesse dedicando enormi energie e investimenti alla valorizzazione della professionalità interna e allo sviluppo di una nuova cultura aziendale. Il Piano di Impresa definisce le risorse umane "la componente più importante dell'intera gestione aziendale" e mette come conditio sine qua non per il successo "la professionalità e la motivazione delle persone che lavorano in azienda".

Il progetto di formazione avviato nel 1999 – che prevede entro la conclusione del Piano di Impresa oltre 1.500.000 giornate di formazione – ha addirittura accelerato la sua tabella di marcia. La vetta del milione di giornate di formazione è stata raggiunta tra marzo e aprile 2001 e oltre 130.000 persone sono state protagoniste del programma di addestramento e di sviluppo delle competenze manageriali, gestionali, commerciali e tecniche.

* * *

Il contributo attivo e le capacità di tutti coloro che ogni giorno si impegnano in questa grandissima realtà aziendale sono state anche per il 2000 la leva principale per raggiungere i risultati ottenuti e per mantenere gli impegni presi. Il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro rafforza ulteriormente le prospettive di sviluppo, sia dell'azienda sia per chi opera al suo interno.

L'obiettivo a cui stanno tendendo tutte le iniziative e i progetti finora intrapresi (e quelli previsti nei prossimi due anni) è la costruzione di un'azienda molto competitiva che contribuisca a creare ricchezza, aumentando sia la competitività del Paese sia la sua coesione sociale. Poste Italiane sta diventando anche una rete di reti: cioè un insieme integrato e specializzato di tante reti (logistiche aeree e terrestri, telematiche e internet, fisiche di accesso a prodotti e servizi) sempre più efficienti al servizio di tutti.

Il lavoro iniziato nel 1999 prevede un impegno costante da parte di tutti per

l'intera durata del Piano di Impresa. Il pareggio strutturale dei conti previsto per il 2002 deve passare per un nuovo forte miglioramento dei conti già nel 2001. L'anno in corso non sarà sicuramente un anno facile: i settori postale e finanziario in Europa sono un campo sempre più combattuto in tutti i comparti di attività. Oltre all'eccellenza del servizio, per un'azienda come Poste Italiane – che può avviarsi a competere con le migliori Poste europee – diventa sempre più importante la massima competitività sul fronte dei costi. Poste Italiane dovrà dimostrarsi sempre capace di utilizzare al meglio le innovazioni tecnologiche, di partecipare ai tavoli delle alleanze, di soddisfare e di anticipare – attraverso un personale motivato e competente – le necessità della clientela.

La prima sfida – alla quale si è cominciato a dare risposta con le realizzazioni del Piano di Impresa – è stata cominciare a uscire dalle secche della crisi. La nuova sfida che si sta aprendo nel 2001 ha per tema uno sviluppo più rapido. Se le condizioni interne ed esterne previste dal Piano di Impresa saranno rispettate, la conclusione della prima fase del risanamento e del rilancio di Poste Italiane (la fase dell'emergenza) potrebbe concludersi entro il 2001. Si lascerebbe così maggiore spazio alla seconda, durante la quale non verrà certamente meno l'attenzione ai costi, ma la tensione allo sviluppo potrebbe essere ancora più marcata.

CAPITOLO 1

GESTIONE ECONOMICA, PATRIMONIALE E FINANZIARIA DI POSTE ITALIANE SPA

Di seguito si rappresenta una sintesi dei risultati del 2000, con evidenza dei principali fatti economici, patrimoniali e finanziari che hanno caratterizzato l'esercizio e rinviando alla Nota Integrativa per tutte le informazioni di dettaglio.

RISULTATI ECONOMICI

Il risultato economico netto al 31 dicembre 2000 mostra un miglioramento di 525 miliardi rispetto all'esercizio precedente: la perdita netta si riduce del 41% e scende da 1.284 miliardi a 759 miliardi.

Conto Economico sintetico (**importi in milioni di lire**)	**31-dic-99** (*)	**31-dic-00**	*Variazioni 00/99* *Valore*	*%*
RICAVI TOTALI	**12.366.711**	**13.256.486**	*889.775*	*7,2%*
Costi del personale	(10.042.534)	(9.816.599)	*225.935*	*(2,2%)*
Altri costi operativi	(2.102.904)	(2.497.994)	*(395.090)*	*18,8%*
IVA non detraibile	(321.882)	(386.453)	*(64.571)*	*20,1%*
TOTALE COSTI OPERATIVI	**(12.467.320)**	**(12.701.046)**	*(233.726)*	*1,9%*
MARGINE OPERATIVO LORDO	**(100.609)**	**555.440**	*656.049*	*n.s.*
Ammortamenti e accantonamenti	(599.390)	(642.995)	*(43.605)*	*7,3%*
RISULTATO OPERATIVO NETTO	**(699.999)**	**(87.555)**	*612.444*	*(87,5%)*
Proventi (oneri) finanziari netti	(239.445)	(350.754)	*(111.309)*	*46,5%*
Proventi (oneri) straordinari netti	47.335	103.626	*56.291*	*118,9%*
RISULTATO ANTE IMPOSTE	**(892.109)**	**(334.683)**	*557.426*	*(62,5%)*
Imposte (IRAP)	(392.256)	(424.450)	*(32.194)*	*8,2%*
RISULTATO NETTO	**(1.284.365)**	**(759.133)**	*525.232*	*(40,9%)*

(*): Il Conto economico sintetico dell'esercizio 1999 è stato riclassificato al fine di consentire il confronto con l'esercizio 2000.

La crescita dei ricavi di oltre il 7% unitamente a un contenimento dei costi operativi al disotto del tasso d'inflazione permette di far registrare un **margine operativo lordo** positivo (555 miliardi contro una perdita di 101 miliardi a fine esercizio 1999) determinando un miglioramento del **risultato operativo netto** di 612 miliardi (-88 miliardi contro una perdita di 700 miliardi di fine 1999).

Ricavi (importi in milioni di lire)	**31/12/99**	**31/12/00**	**Valore**	**%**
Corrispondenza e Comunicazioni Elettroniche	6.393.726	6.525.049	131.323	2,1%
Corriere Espresso Logistica Pacchi	442.170	421.639	-20.531	-4,6%
Filatelia	53.587	61.134	7.547	14,1%
Totale Servizi Postali*	***6.889.483***	***7.007.822***	***118.339***	***1,7%***
Servizi Bancoposta *	***4.635.628***	***5.093.269***	***457.641***	***9,9%***
Altri ricavi*	***361.600***	***305.395***	***-56.205***	***-15,5%***
Ricavi da mercato	**11.886.711**	**12.406.486**	**519.775**	**4,4%**
Compensazioni per Servizio Universale	***480.000***	***850.000***	***370.000***	***77,1%***
Totale ricavi Poste Italiane SpA	**12.366.711**	**13.256.486**	**889.775**	**7,2%**
Totale ricavi Postel SpA	64.594	167.067	102.473	158,6%
Totale ricavi SDA SpA	307.635	328.047	20.412	6,6%
Totale ricavi	**12.738.940**	**13.751.600**	**1.012.660**	**7,9%**

* riclassificati secondo criteri gestionali e non contabili come da nota integrativa.

Nell'ambito dei **Servizi Postali**, la crescita dei ricavi della **Corrispondenza** (4,2% escluse le integrazioni tariffarie per l'Editoria) deriva in particolare dal successo della Posta Prioritaria (lanciata il 21 giugno 1999) e dallo sviluppo della corrispondenza commerciale. La crescita in questi comparti, oltre ad avere più che compensato il calo di alcuni altri prodotti del settore, riflette l'orientamento dei clienti nei confronti dei prodotti più innovativi. La Divisione opera anche attraverso la controllata Postel SpA, che dal 1° luglio 1999 gestisce e fattura, nel settore della posta ibrida, direttamente le fasi a monte del recapito, precedentemente svolte da Poste Italiane. Rilevando anche i ricavi di Postel SpA – l'incremento dei ricavi della corrispondenza, risulta del 6,0% (escluse le integrazioni tariffarie all'Editoria pari a circa 500 miliardi nel 2000 e 600 miliardi nel 1999).

I prodotti di **Comunicazioni Elettroniche** (telegrammi, telex e fax) registrano ancora un calo limitato nei ricavi del 2,4%, riducendo il trend fortemente negativo dell'ultimo periodo; in questo settore, per venire incontro alle esigenze del mercato sono stati ampliati i canali d'accesso al prodotto telegramma mentre il telex basato su infrastrutture costose e superate si sta avviando alla chiusura definitiva.

Il lieve calo di ricavi (-4,6%) del settore del trasporto merci e documenti (**corriere espresso, logistica, pacchi**) ha ragioni ben individuate, in corso di risoluzione. Il comparto **pacchi** registra un ulteriore riduzione nei ricavi (-5,8%) per riduzione di volumi dovuto alla fase di transizione per la necessaria riorganizzazione, in particolare della logistica (smistamento e trasporto nazionale), che è stata avviata per rilanciare il prodotto. Nel comparto **corriere espresso** la società opera direttamente, prevalentemente per la clientela retail, con il prodotto Postacelere e tramite la controllata SDA Express Courier SpA offre il servizio prevalentemente alla clientela business. Il Postacelere registra una lieve riduzione dei ricavi (-3,0%) e risente anche della parziale sostituzione a vantaggio della Posta Prioritaria, soprattutto da parte di quelle fasce di clientela che non richiedono servizi accessori (tracciatura elettronica, avviso di ricevimento, assicurazione, ecc.); per sostenere l'offerta, nel corso dell'anno sono stati raddoppiati gli Uffici Postali abili-

tati all'accettazione di Postacelere (6.100 circa). Il servizio offerto alla clientela business (tramite SDA) registra un incremento del 6,6%, superiore a quello di mercato.

Fra i ricavi dei Servizi Postali sono comprese le integrazioni per le riduzioni tariffarie che Poste Italiane pratica all'Editoria pari a 500 miliardi (600 miliardi nel 1999) derivanti dall'applicazione di tariffe agevolate per Libri, Giornali, quotidiani, e riviste con qualsiasi periodicità editi da soggetti iscritti al RNS (Registro Nazionale Stampe) e le Pubblicazioni informative di Enti, Enti locali e Associazioni Non Profit, a cui la legge riconosce un ruolo di diffusione dell'informazione a carattere culturale, sociale e politico. Tale settore agevolato rappresenta circa il 40% dei volumi trattati da Poste Italiane. E' da rilevare che, applicando le tariffe agevolate attualmente vigenti secondo il dettato della norma, l'integrazione tariffaria ammonterebbe a 685 miliardi. Anche tale stanziamento sarebbe in realtà insufficiente a coprire i costi non remunerati dal mercato ed effettivamente sostenuti per il servizio, pari a 1.030 miliardi nel 1999, come certificato dalla separazione contabile. A fronte di quanto previsto dal Contratto di Programma all'art. 8 (che stabilisce che le agevolazioni non devono determinare ricavi inferiori ai costi) Poste Italiane riceve un'integrazione per il 2000 pari a 500 miliardi e è costretta ad assorbire una perdita di circa 500 miliardi.

Ad appesantire tale situazione, si rileva che il regime delle agevolazioni all'Editoria e alle Associazioni Non Profit è stato prorogato a tutto il 2001, mantenendo il sovvenzionamento indiretto attraverso Poste Italiane. In tal modo, anche nell'esercizio in corso, Poste italiane sarà tenuta a sostenere oneri impropri per svariate centinaia di miliardi.

La società ogni anno, per assicurare il **Servizio Universale** Postale, la cui concessione le è stata confermata con decreto del 17 aprile 2000 per ulteriori quindici anni a far data dal 6 agosto 1999, sostiene un **Onere** complessivo prossimo a circa 2.500 miliardi (comprensivo dei 500 miliardi di onere che residua in capo a Poste Italiane per garantire tariffe agevolate ai settori dell'editoria e del non profit).

Nel 1999 l'onere sostenuto certificato è stato di 2.469 miliardi e è da ritenere che anche il risultato del 2000 (le cui risultanze, certificate, saranno prodotte in seguito all'approvazione del bilancio della Società e comunque entro il 30 giugno 2001) non potrà discostarsi molto da quello anzidetto.

A fronte della prestazione effettuata lo Stato ha stanziato nel suo bilancio (legge 317/00) un importo di 850 miliardi, lasciando gravare sui conti della Società un onere di oltre 1.500 miliardi come rilevato dalla separazione contabile strutturata secondo regole nazionali e comunitarie (Dlgs 261/99 e Direttiva CE 97/67) e certificata dalla società di revisione prescelta dal Ministero del Tesoro per certificare il Bilancio della Società.

Poste Italiane, inoltre, sostiene ulteriori oneri impropri di diversa natura: gli invii relativi alle consultazioni elettorali hanno tariffe agevolate per candidati e partiti politici in occasione delle elezioni e nell'ultimo triennio hanno generato oneri per 30 miliardi; le "Vendite per Corrispondenza" (VPC) hanno tariffe particolarmente compresse e senza alcuna forma di compensazione, al fine di svolgere un ruolo "istituzionale" per sostenere il mercato delle vendite per corrispondenza in forte recessione, e hanno generato perdite pari a 318 miliardi per il 1999 e circa 300 miliardi per il 2000; la vendita degli immobili residenziali, soggetta alle disposizioni della L. 24 dicembre 1993 n.

560 che determina il prezzo sulla base delle rendite catastali (contro una valutazione di mercato che supera ampiamente il valore netto contabile) ha generato minusvalenze per circa 51 miliardi (31 miliardi nel 99 e 20 miliardi nel 2000) e una svalutazione di circa 70 miliardi nel 2000.

I **Servizi di Bancoposta** sono cresciuti di circa 460 miliardi (+9,9%); l'incremento è dovuto soprattutto alla crescita dei ricavi da conti correnti e al successo dei nuovi prodotti di investimento e risparmio, che includono il collocamento di obbligazioni strutturate a capitale garantito (*Insieme* e *Insieme globale, Concerto e Doppio Centro*) e la vendita di polizze vita a premio unico vendute da Poste Vita tramite gli sportelli postali. Gli incrementi totali (570 miliardi) compensano ampiamente alcune riduzioni (115 miliardi), dovute in massima parte alla discesa dei ricavi da Servizi Delegati (85 miliardi). La consistenza del risparmio "tradizionale" al 31 dicembre 2000 si è incrementata del 7,7% passando complessivamente da 318 mila miliardi a 342 mila miliardi. I nuovi prodotti di investimento hanno registrato al 31 dicembre 2000 una raccolta per le obbligazioni di oltre 5.600 miliardi e riserve matematiche (per premi raccolti da Poste Vita) di oltre 1.700 miliardi.

Il **costo del personale** si conferma in diminuzione rispetto al 1999 con una riduzione di 226 miliardi (-2,2%) e passa da 10.043 miliardi del 1999 a 9.817 miliardi del 2000, nonostante maggiori costi pari a 75 miliardi per competenze contrattuali di competenza del 2000 determinate dall'intervenuto rinnovo dl CCNL per il personale non dirigente (11 gennaio 2001) e un aumento degli altri costi del personale, per effetto del forte impegno della società nelle attività di formazione. La riduzione dell'organico medio è di circa 6.400 unità

Gli **altri costi operativi** ammontano a 2.884 miliardi (2.425 miliardi nel 1999). L'aumento è ascrivibile a:

- maggiori costi a supporto dello sviluppo (circa 110 miliardi) per le campagne pubblicitarie a sostegno del lancio di nuovi prodotti e servizi (+80 miliardi) e il potenziamento dei servizi di telecomunicazione, teleallarmi e trasmissione dati (+35 miliardi);
- maggiori costi per nuovi assetti operativi (circa 90 miliardi). Tale incremento è dato da due effetti opposti: la riduzione dei costi di gestione imputabile alle attività trasferite su Postel SpA (-60 miliardi circa); l'incremento dei costi complessivi di trasporto (+138 miliardi), per effetto della riorganizzazione del settore trasporti finalizzata alla razionalizzazione e al miglioramento della qualità del servizio ottenuto anche attraverso una più capillare copertura del territorio (il ricorso più organico all'outsourcing consente anche una diversa configurazione dei costi aziendali attraverso la trasformazione dei costi fissi in costi variabili). In particolare si rileva un incremento dei costi relativi all'outsourcing per postacelere e pacchi per circa 120 miliardi e un incremento di quelli relativi al nuovo contratto "full rent" per la flotta aziendale (+28 miliardi) che, completamente rinnovata e potenziata, costituisce uno degli elementi di rafforzamento e rilancio del settore del recapito.
- maggiori costi per la gestione operativa (circa 200 miliardi), principalmente correlati all'incremento dei ricavi.

Per la prima volta da molti anni, il totale dei ricavi gestionali supera ampiamente i costi operativi. Il **Margine Operativo Lordo** mostra un saldo positivo di 555 miliardi con un incremento di oltre 650 miliardi rispetto al 1999. Tale valore permette di sostenere gli ammortamenti e accantonamenti, che ammontano a 643 miliardi (599 miliardi nel 1999). Gli ammortamenti crescono di 80 miliardi per i nuovi investimenti. Il **Risultato Operativo Netto** che consegue a tali dinamiche (una perdita di 88 miliardi, con un miglioramento di 612 miliardi rispetto al 1999) testimonia un chiaro trend verso il sostanziale equilibrio gestionale. Gli oneri finanziari passano a 357 miliardi nel 2000 dai 311 miliardi del 1999. Sul **Risultato Netto**, infine, incidono anche i proventi straordinari netti per circa 103 miliardi (47 miliardi nel 1999) e l'IRAP per 424 miliardi. La perdita complessiva si riduce anche quest'anno in modo significativo, scendendo da 1.284 miliardi del 1999 a 759 miliardi del 2000.

Per quanto riguarda il confronto tra i risultati 2000 e il Piano di Impresa, la perdita netta (759 miliardi) è sostanzialmente in linea con quella prevista (715 miliardi). Il margine operativo lordo si discosta di 160 miliardi e lo stesso scostamento si rileva anche sul risultato operativo netto. I principali scostamenti gestionali sono i seguenti:

- I ricavi rilevano un maggior incremento rispetto alle previsioni per circa 85 miliardi.

- I costi operativi sono complessivamente superiori rispetto alle previsioni del Pdł di circa 390 miliardi soprattutto in funzione dei molti progetti di risanamento e rilancio inizialmente non previsti. Una parte molto rilevante di questo incremento deriva dai maggiori costi sostenuti (rispetto a quelli previsti) a supporto dello sviluppo di nuovi servizi e di nuove iniziative (informatizzazione aziendale, nuova rete di trasmissione dati, manutenzione dei nuovi impianti e delle nuove attrezzature hardware installate, assistenza professionale esterna per project management, pubblicità per i nuovi prodotti quali il conto corrente postale, ecc..) per un valore complessivo di circa 300 miliardi. Hanno contribuito alla crescita dei costi aziendali anche i nuovi assetti operativi predisposti per il miglioramento della qualità erogata (outsourcing per i servizi Postacelere e pacchi, rinnovo completo e potenziamento della flotta aziendale attraverso un contratto di full rent) con un impatto di circa 70 miliardi.

- Infine, è stato avviato un ambizioso programma di valorizzazione del patrimonio immobiliare che nel 2000 ha generato proventi netti per 75 miliardi; tale iniziativa è stata possibile anche grazie ad una gestione molto accurata degli spazi, che ha permesso di liberare in tempi brevi i locali precedentemente strumentali per renderli disponibili per la vendita.

Stato Patrimoniale Sintetico (Importi in milioni di lire)	31-dic-99	31-dic-00	variazione valore	%
Totale Immobilizzazioni	***12.982.015***	***12.224.500***	***(757.515)***	***-5,8%***
Immobilizzazioni immateriali	126.752	217.250	***90.498***	
Immobilizzazioni materiali	5.724.996	5.811.280	***86.284***	
Immobilizzazioni finanziarie	2.182.929	1.248.632	***(934.297)***	
Crediti finanziari	4.947.338	4.947.338	***0***	
Attivo circolante	***9.101.898***	***7.358.605***	***(1.743.293)***	***-19,2%***
Rimanenze	33.196	11.293	***(21.903)***	
Crediti non finanziari	5.936.260	5.432.103	***(504.157)***	
Crediti gestione vaglia	198.776	197.628	***(1.148)***	
Attività finanziarie correnti	181.375	1.105.980	***924.605***	
Disponibilità liquide proprie	2.752.291	611.601	***(2.140.690)***	
Attivo gestione per conto terzi	***35.749.648***	***37.864.650***	***2.115.002***	***5,9%***
Crediti	31.131.526	34.711.588	***3.580.062***	
Disponibilità liquide	4.618.122	3.153.062	***(1.465.060)***	
Ratei e Risconti attivi	***32.000***	***35.842***	***3.842***	***12,0%***
TOTALE ATTIVO	57.865.561	57.483.597	***(381.964)***	***-0,7%***
Patrimonio netto	***3.220.642***	***2.461.509***	***(759.133)***	***-23,6%***
Capitale sociale	2.561.000	2.561.000	***0***	
Altre riserve	2.000.000	1.000.000	***(1.000.000)***	
Utili o perdite portate a nuovo	(55.993)	(340.358)	***(284.365)***	
Utile o perdita di periodo	(1.284.365)	(759.133)	***525.232***	
Fondi rischi ed oneri	***2.399.048***	***2.248.685***	***(150.363)***	***-6,3%***
Trattamento di fine rapporto	***913.214***	***1.370.177***	***456.963***	***50,0%***
Debiti non finanziari	5.234.742	***5.209.133***	***(25.609)***	***-0,5%***
Debiti gestione vaglia	204.661	***393.261***	***188.600***	***92,2%***
Debiti finanziari	***10.074.963***	***7.874.609***	***(2.200.354)***	***-21,8%***
Debiti gestione per conto terzi	***35.749.648***	***37.864.650***	***2.115.002***	***5,9%***
Ratei e risconti passivi	***68.643***	***61.573***	***(7.070)***	***-10,3%***
TOTALE PASSIVO	57.865.561	57.483.597	***(381.964)***	***-0,7%***
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(2.199.844)	(1.405.323)	***794.521***	

Immobilizzazioni

Le immobilizzazioni **materiali e immateriali** rilevano un incremento netto pari a 177 miliardi. Aumentano per effetto degli investimenti (complessivamente per circa 800 miliardi) effettuati in particolare nella informatizzazione degli Uffici Postali e nella riqualificazione del patrimonio immobiliare. Si riducono principalmente per effetto della vendita degli alloggi di servizio (valore netto contabile 116 miliardi, con una minusvalenza netta di circa 20 miliardi), per l'alienazione di fabbricati strumentali liberati e non più utilizzati (valore netto contabile 54 miliardi, con una plusvalenza netta di circa 164 miliardi), oltre che per le quote di ammortamento e di svalutazioni del periodo (623 miliardi). Nell'ambito del progetto di riconfigurazione e razionalizzazione del patrimonio immobiliare la società sta dismettendo il patrimonio residenziale, eredità della Pubblica Amministrazione e soggetto all'applicazione della normativa in materia di vendita (L. 24 dicembre 1993 n. 560 che determina il prezzo sulla base delle rendite catastali). Dall'aprile 1999, mese in cui è iniziata la vendita dei 9.187 alloggi individuati dalla L. 560/93, al 31 dicembre 2000, Poste Italiane ha registrato minusvalenze per circa 51 miliardi (31 miliardi nel 99 e 20 miliardi nel 2000) a fronte di una valutazione di mercato che superava ampiamente il valore iscritto in bilancio. Nel bilancio 2000, in previsione della totale dismissione del patrimonio residenziale, è stata effettuata una svalutazione di 70 miliardi al fine di adeguare il valore iscritto in bilancio al valore di vendita (627 miliardi) pur in presenza di un valore di mercato che supera i 1.000 miliardi. Tale perdita è stata dunque recepita fra gli oneri straordinari comportando un aumento della perdita d'esercizio.

Le immobilizzazioni **finanziarie** decrementano per effetto dell'incasso, nel mese di febbraio, della seconda tranche di 1000 miliardi relativa all'aumento di capitale sociale deliberato nel 1998; l'ultima tranche, di pari importo, sarà incassata nell'esercizio 2001.

Per contro, nell'ottica di proseguire nel potenziamento e nello sviluppo del Gruppo Poste, sono stati effettuati nuovi investimenti: acquisto di un ulteriore 25% di Postel SpA (32,5 miliardi), versamento in conto capitale a favore di Postecom SpA (25 miliardi) e aumento del capitale di Poste Vita SpA (50 miliardi); sono state inoltre recepite le rettifiche di valore per le perdite registrate da alcune partecipate.

Attivo circolante

L'attivo circolante, relativo all'attività propria della società, decrementa di circa 1.740 miliardi. Si rileva la riduzione delle disponibilità liquide proprie (-2.140 miliardi), utilizzate in gran parte per estinguere alcune linee di credito verso le banche, e l'incremento delle attività finanziarie correnti (925 miliardi), riconducibile sia alla gestione operativa dell'esercizio, che ha prodotto un flusso positivo, sia all'incasso di una parte dei crediti verso la controllante.

La voce Crediti Gestione Vaglia rileva l'ammontare dei crediti verso Amministrazioni estere per vaglia internazionali in circolazione mentre gran parte della corrispondente voce iscritta nel passivo rileva per la gran parte i debiti verso la clientela per i vaglia nazionali in circolazione.

Attivo gestione per conto terzi
L'incremento (di 2.115 miliardi) della voce attiene a crediti verso la Cassa Depositi e Prestiti principalmente per le somme generate dalla gestione dei conti correnti postali (comprensive degli interessi maturati) e a crediti verso il sistema bancario generati dalla partecipazione alla Stanza di compensazione e trova contropartita nella voce "Debiti gestione per conto terzi".

Debiti non finanziari
La voce si decrementa di circa 25 miliardi per l'effetto combinato del decremento dei debiti verso fornitori, dovuto principalmente alla chiusura di partite pregresse, e dell'incremento dei debiti diversi, quale per esempio i debiti tributari che aumentano per effetto dell'IRAP.

Debiti finanziari
Il decremento di 2.200 miliardi è dovuto sia al rimborso delle quote capitale e dei relativi interessi per mutui contratti con la Cassa Depositi e Prestiti (-1.135 miliardi), sia alla riduzione dei debiti nei confronti delle banche (-2.008 miliardi). Infatti, a seguito dell'aumento dei tassi a breve e della riduzione del divario positivo tra rendimento dei capitali investiti e del costo del denaro della provvista bancaria, si è proceduto ad estinguere parte dei finanziamenti a breve utilizzando in parte le disponibilità liquide e in parte con ricorso al mercato: in data 26 luglio 2000 è stato emesso un secondo prestito obbligazionario non convertibile, per un importo di 500 milioni di euro (968 miliardi) durata due anni, tasso variabile.

Debiti gestione per conto terzi
Rappresentano l'ammontare del debito verso correntisti derivante dai depositi in essere a fine esercizio sui conti correnti postali e, come già detto, trova contropartita nella voce "Attivo gestione conto terzi".

Cash flow
L'attività gestionale ha assorbito cassa per 205 miliardi, come illustrato nella tabella successiva. **E' da rilevare come per la prima volta la gestione operativa fa registrare un flusso finanziario positivo** che viene assorbito per 590 miliardi dagli investimenti effettuati, al netto dei disinvestimenti.
La variazione totale dell'indebitamento risulta positiva per 795 miliardi, grazie anche all'aumento di capitale sociale effettuato dall'azionista per 1.000 miliardi e l'indebitamento finanziario netto finale scende dai 2.200 del 1999 a 1.405 miliardi.

RENDICONTO FINANZIARIO ***(importi in milioni di lire)***	**31-dic-99**	**31-dic-00**
ATTIVITA' DI ESERCIZIO		
Risultato di periodo	**(1.284.365)**	**(759.133)**
Ammortamenti		
immobilizzazioni immateriali	46.322	68.166
immobilizzazioni materiali	400.568	457.346
Accantonamenti		
per trattamento fine rapporto	518.256	511.953
ai fondi rischi e oneri	174.245	259.061
rettifiche su immobilizzazioni	49.795	(33.273)
Totale voci reddituali che non generano liquidità	**1.189.186**	**1.263.253**
(Plusvalenze)/minusvalenze da immobilizzazioni	31.000	(145.143)
Trattamento di fine rapporto pagato	(41.755)	(54.990)
Variazione crediti commerciali	(480.713)	524.431
Variazione degli altri crediti	(284.418)	(20.274)
variazione delle rimanenze	3.880	21.903
variazione dei ratei e risconti attivi	(6.077)	(3.842)
Variazione dei debiti commerciali	(119.793)	(285.325)
Variazioni dei ratei e risconti passivi	(15.690)	(7.070)
Variazione debiti diversi	(158.687)	(42.933)
Decremento fondi rischi e oneri per pagamenti	(176.931)	(106.775)
Totale decrementi/(incrementi) voci capitale operativo	**(1.249.184)**	**(120.018)**
ATTIVITA' DI INVESTIMENTO		
(Acquisto) di immobilizzazioni immateriali	(93.674)	(148.012)
(Acquisto) di immobilizzazioni materiali	(583.819)	(639.567)
Prezzo realizzato da cessioni di immobilizzazioni materiali	90.117	316.970
(Acquisto) cessioni di partecipazioni e altre immob.finanz.	(21.389)	(118.972)
Totale variazioni per attivita' di investimento/disinvestimento	**(608.765)**	**(589.581)**
Flusso monetario da (per) attività gestionale	**(1.953.128)**	**(205.479)**
ATTIVITA' DI FINANZIAMENTO		
Aumento capitale sociale	1.000.000	1.000.000
Flusso monetario da (per) attivita' di finanziamento	**1.000.000**	**1.000.000**
Totale variazione posizione finanziaria netta	**(953.128)**	**794.521**
Totale posizione finanziaria netta all'inizio del periodo	(1.246.716)	(2.199.844)
Totale posizione finanziaria netta alla fine del periodo	(2.199.844)	(1.405.323)
Posizione finanziaria netta a breve all'inizio del periodo	(666.617)	(1.594.505)
Posizione finanziaria netta a breve alla fine del periodo	(1.594.505)	157.854
Posizione finanziaria netta a lungo all'inizio del periodo	(580.099)	(605.339)
Posizione finanziaria netta a lungo alla fine del periodo	(605.339)	(1.563.177)

È sempre aperta la procedura prevista dal paragrafo 2 dell'articolo 93 del trattato CE che la Commissione Europea, D.G. IV, ha avviato nel secondo semestre 1998 nei confronti del Governo Italiano, in relazione a presunte misure di aiuti di Stato concesse all' Ente Poste e a Poste Italiane SpA, sotto diverse forme (Aiuti di Stato n. C 47/98).

Dal 1° gennaio 2000, in adesione alle previsioni contenute nella legge 27 dicembre 1997, n.449, collegata alla legge finanziaria 1998, è soppressa la gestione separata istituita presso l'Ipost per l'erogazione dell'indennità di buonuscita. Le modalità e i termini di attuazione del trasferimento in capo a Poste Italiane degli obblighi assunti dall'Ipost sono attualmente seguiti dal Commissario nominato con decreto del Ministero delle Comunicazioni del 4 novembre 1999 per la liquidazione della soppressa gestione per l'indennità di buonuscita.
Nel frattempo l'articolo 68 comma 8 della Legge Finanziaria 2001 (388/2000) ha stabilito che gli eventuali oneri differenziali tra l'ammontare delle indennità dovute e le risorse disponibili dovute dall'INPDAP e quelle derivanti dalla chiusura della gestione commissariale dell'IPOST, sono a carico del bilancio dello Stato. Ne consegue che non deriveranno, dalla suddetta gestione, oneri a carico della Società.

La Corte Costituzionale, con la sentenza n. 419/2000, ha riconosciuto la legittimità costituzionale della legge 608/96 che stabilisce che fino al 30 giugno 1997 le assunzioni con contratto a termine non possono dar luogo a rapporti a tempo indeterminato.

CAPITOLO 2

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Servizi Postali

Nel corso del 2000 il Ministero delle Comunicazioni, in qualità di Autorità di regolamentazione del settore postale, ha posto in essere gli adempimenti necessari a completare l'attuazione del decreto legislativo n. 261 del 1999.

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 di autorizzazioni generali (per l'offerta al pubblico di servizi postali non rientranti nel campo di applicazione del servizio universale). I titolari di licenze individuali sono tenuti, se necessario, ad alimentare il fondo di compensazione previsto dalle norme europee e nazionali vigenti, sulla base della propria contabilità separata.

Successivamente, con decreto del 17 aprile 2000, il Ministero delle Comunicazioni ha confermato in capo a Poste Italiane la concessione dello svolgimento del servizio universale per ulteriori quindici anni a far data dal 6 agosto 1999.

In data 21 settembre 2000 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il Contratto di Programma che stabilisce gli impegni reciproci tra Poste Italiane e il Governo sulla base del D.Lgs. n.261/99 e dell'atto di concessione del servizio universale. Il Contratto di programma, che si applica sino al 31 dicembre 2002, contiene, tra l'altro, una serie di importanti previsioni atte al recupero di condizioni di efficienza produttiva della Società: in particolare 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 operanti o che intendano operare nelle zone interessate. Il Contratto inoltre stabilisce gli adempimenti e obblighi di Poste Italiane e indica gli obiettivi di risanamento e di recupero della qualità dei servizi. Riguardo agli adempimenti, Poste Italiane ha già redatto e inviato al Ministero delle Comunicazioni, per l'esame e l'approvazione, sia le Condizioni Generali di Servizio, che definiscono le modalità di fornitura del servizio universale riferito ai due segmenti distinti delle lettere e dei pacchi, sia il testo della nuova Carta della Qualità del servizio postale basata sulla trasparenza e sulla semplificazione delle procedure nell'offerta dei servizi.

Nel settore dei servizi postali, il Contratto riafferma l'impegno a dare attuazione ai progetti del Piano di Impresa per il riassetto e il rilancio dell'azienda e indica 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