dell'intero ciclo produttivo dei principali prodotti. Per quanto concerne gli obiettivi di qualità del servizio, vengono indicate, per tipologia di prodotto e secondo una precisa scansione cronologica, le percentuali di posta e pacchi da consegnare nei limiti di tempo stabiliti.

La deliberazione del Ministero delle Comunicazioni del 22 dicembre 2000 ha confermato, per il periodo 2001-2004, il perimetro della riserva già stabilito con delibera del 2 febbraio con riferimento all'anno 2000. L'area riservata a Poste Italiane e destinata alla copertura degli oneri di servizio universale comprende tutti gli invii di corrispondenza (anche generati elettronicamente) di prezzo sino a 6.000 lire e peso sino a 350 grammi. Il regolatore ha assunto tale determinazione sulla base di due circostanze, entrambe citate nelle premesse della deliberazione:

- l'onere sostenuto dall'azienda per assicurare il servizio universale, risultante dai dati della separazione contabile certificata, pari a 2.469 miliardi per il 1999;
- la mancata attivazione del fondo di compensazione che non potrà essere operativo prima del secondo semestre del 2001.

Resta esclusa dalla riserva la pubblicità indirizzata per corrispondenza, purché sia destinata ad almeno 10.000 indirizzi per ciascuna campagna pubblicitaria, contraddistinta da apposita stampigliatura sull'involucro e ispezionabile.
In conclusione l'applicazione dei limiti di peso/prezzo ha comportato una riduzione dell'area riservata a Poste Italiane, mentre per effetto dell'esclusione del direct mail la riserva riconosciuta all'operatore italiano risulta inferiore a quella di cui godono gli altri grandi operatori postali europei.
La legge finanziaria 2000 ha prorogato all'ottobre 2000 (art. 27, comma 7) il termine già stabilito dall'articolo 41 della legge finanziaria 1999, che prevedeva il passaggio da una forma indiretta di erogazione delle agevolazioni al settore dell'editoria (tramite Poste) ad una diretta, individuando le categorie interessate alla concessione del contributo.
Tale termine è stato poi prorogato all'1 gennaio 2002 dal DL 266 del 27 settembre 2000, convertito nella legge n. 344 del 23 dicembre 2000. Conseguentemente sino a tutto il 2001 gli stanziamenti previsti nel bilancio dello Stato per tali contributi vengono erogati direttamente a Poste.
La medesima disposizione ha avuto anche l'effetto di mantenere in vigore per il 2000 le agevolazioni tariffarie connesse agli invii in campagna elettorale. Per tale tipologia di contributi, in particolare, la legge di assestamento di bilancio ha provveduto ad integrare l'iniziale previsione che, dunque, per il 2000 ammonta complessivamente a 67 miliardi.

La procedura di infrazione avviata dalla Commissione Europea contro il Governo italiano il 16 maggio 2000, con l'accusa che il legislatore italiano non avrebbe recepito correttamente la direttiva 97/67 CE, dando luogo ad un abuso di posizione dominante dell'operatore pubblico postale, si è conclusa con la Decisione del 21 dicembre 2000. Tale Decisione individua un mercato degli invii di corrispondenza generati elettronicamente con recapito a data o ora certa, così detti "time sensitive". Tale singolare offerta verrebbe a soddisfare particolari esigenze di operatori economici (in particolare Banche e Assicurazioni), configurandosi come un mercato di nicchia, mentre, invece,

il D.lvo 261/99 avrebbe esteso l'ambito della riserva postale concessa a Poste Italiane, in contrasto con il quadro regolamentare comunitario in materia di concorrenza.
Sebbene la portata letterale della Decisione sia alquanto circoscritta, la sua incidenza effettiva, in termini economici e giuridici, rischia di impattare in modo significativo sulla sostenibilità finanziaria del servizio postale universale in Italia. Difatti, la Decisione dalla Commissione europea risulta formulata in termini vaghi e incerti, non definendo in maniera precisa il mercato dei servizi di recapito a data od ora certe di invii di posta elettronica ibrida "time sensitive", e comportando pertanto una sovrapposizione con il mercato dei servizi postali universali affidati a Poste Italiane, dando luogo all'erosione dei margini destinati alla copertura degli oneri di servizio universale. Tale rischio assume dimensioni diverse a seconda delle varie interpretazioni cui la Decisione, per la sua ambiguità, si presta, e i ricavi a rischio, nell'ipotesi di danno più grave, potrebbero coincidere con l'intera area riservata, vanificandone completamente le ragioni economiche.
In esecuzione a tale decisione, con Circolare del 24 gennaio 2001, le autorità italiane hanno formulato un'interpretazione coerente con la portata letterale della Decisione, con l'esito, almeno teorico, di contenere il pregiudizio sopra menzionato alla sola posta raccomandata (che comunque contribuisce al finanziamento degli oneri di servizio universale per circa 1000 miliardi).
Poste Italiane è ricorsa avverso la Decisione della Commissione in sede di Tribunale di I grado chiedendone, in considerazione dell'ambigua portata del provvedimento, l'annullamento previa sospensiva.
A completamento del quadro legislativo del settore postale, è importante segnalare che il 30 maggio 2000 la Commissione europea ha presentato al Parlamento e al Consiglio europeo la proposta di seconda direttiva sui servizi postali, che dovrebbe rappresentare il passo successivo verso la liberalizzazione del settore. Tale proposta, il cui iter è tuttora in corso, è stata oggetto di un acceso dibattito, sia tra gli operatori del settore che nelle istituzioni comunitarie interessate, soprattutto riguardo a tre punti fondamentali:

- la riduzione dei limiti massimi di peso/prezzo per delimitare l'area riservata dell'operatore del servizio universale (dagli attuali 350gr. E 5 volte la tariffa base della Posta prioritaria a 50gr. E 2 volte e mezzo la tariffa base della posta prioritaria);
- l'introduzione della nozione di "servizi speciali" distinti dai servizi universali in quanto soddisfano particolari esigenze dei clienti tramite prestazioni accessorie a valore aggiunto, e non riservabili anche se resi al di sotto dei limiti di peso/prezzo;
- l'indicazione delle ulteriori date del processo di liberalizzazione: attuazione della II Direttiva dall'1 gennaio 2003 e successiva ulteriore liberalizzazione dall'1 gennaio 2007, sulla base di nuove proposte della Commissione da presentare entro dicembre 2004.

La riduzione dei limiti di peso e prezzo per l'area riservata proposta dalla Commissione è stata giudicata dal Parlamento europeo troppo drastica e rischiosa per la sostenibilità economica del servizio universale, specie in quei paesi dove già oggi i costi del servizio universale non trovano adeguata copertura nell'area riservata. La riduzione a 50 grammi darebbe inoltre luogo a fenomeni di circonvenzione tramite l'appesantimento fraudolento dell'invio. Pertanto, e per assicurare un approccio graduale e controllato nella fase in-

termedia del 2003, il Parlamento europeo ha richiesto l'abbassamento della soglia a 150 grammi e 4 volte la tariffa base della posta prioritaria.

La nozione di "servizio speciale", già respinta dal Parlamento europeo nel corso dei lavori che condussero all'approvazione della direttiva 97/67, è stata riproposta dalla Commissione senza un'adeguata analisi economica e studi d'impatto che definiscano e quantifichino il relativo mercato.
Qualora la liberalizzazione dei "servizi speciali", che allo stato attuale è stata respinta dal Parlamento europeo, dovesse infine essere accolta, potrebbe favorire una generalizzata scrematura del mercato postale, vanificando le ragioni economiche dell'area riservata. Il calendario delle ulteriori fasi di liberalizzazione proposto dalla Commissione rispecchia, nonostante la proposta sia stata presentata con oltre un anno di ritardo, quello fissato nel 1997 dalla prima Direttiva. Tuttavia, in considerazione della carenza di studi puntuali sia sull'impatto della prima Direttiva che sull'impatto che le diverse opzioni di ulteriore liberalizzazione avranno non solo a livello economico ma anche a livello occupazionale e sociale, il Parlamento europeo ha proposto di posticipare i termini indicati per consentire una corretta valutazione degli effetti delle misure di liberalizzazione sulle singole realtà nazionali.

Bancoposta
Nell'anno 2000 è stato fatto qualche passo in avanti per allentare il braccio di ferro con l'ABI (Associazione Bancaria Italiana) nella prospettiva di una crescente integrazione tra i sistemi di pagamento bancario e postale.
In particolare nel giugno 2000 è stato firmato l'accordo che permette a Poste Italiane di partecipare al sistema interbancario di scambio dei bonifici al dettaglio e all'ingrosso ed era stata anche annunciata la disponibilità del sistema bancario a consentire agli uffici postali di accettare non solo assegni intestati " a me medesimo", ma anche quelli "girati", cioè intestati a terzi.
Un ulteriore fatto positivo è stata, infine, la rimozione, con la legge n.488/99 (finanziaria 2000), delle difficoltà interpretative che impedivano lo svolgimento da parte di Poste Italiane del servizio di tesoreria in favore degli enti locali, già autorizzato con la legge finanziaria 1999.

Il Regolamento sul 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 in data 8 marzo 2001.
Finalmente Poste Italiane potrà allargare l'attività nel settore dei servizi di investimento e di pagamento e offrire alla clientela quei servizi di mediazione e di consulenza nella concessione di finanziamenti che prima erano prerogativa esclusiva del sistema creditizio. In particolare, Poste Italiane potrà avviare la commercializzazione di mutui e prestiti personali (previo accordo con un istituto di credito non potendo erogare credito direttamente), la vendita di fondi comuni di investimento e svolgere attività sul mercato secondario dei titoli.
Il Consiglio dei Ministri, risolvendo l'annosa controversia sui servizi finanziari tra Poste Italiane e l'ABI, affida a Banca d'Italia il compito di "adottare le misure necessarie ad assicurare una piena integrazione delle Poste nei sistemi di pagamento e l'interoperabilità dei circuiti di pagamento postale e bancario in condizioni di parità con gli altri operatori".

Inoltre, viene abolita la funzione di indirizzo, coordinamento, vigilanza e controllo, limitatamente ai servizi di Bancoposta, esercitata dal Ministero delle Comunicazioni; la vigilanza sarà quindi assicurata dalle autorità competenti, la Banca d'Italia e la Consob.

CAPITOLO 3

LE DIVISIONI E LE LORO ATTIVITÀ

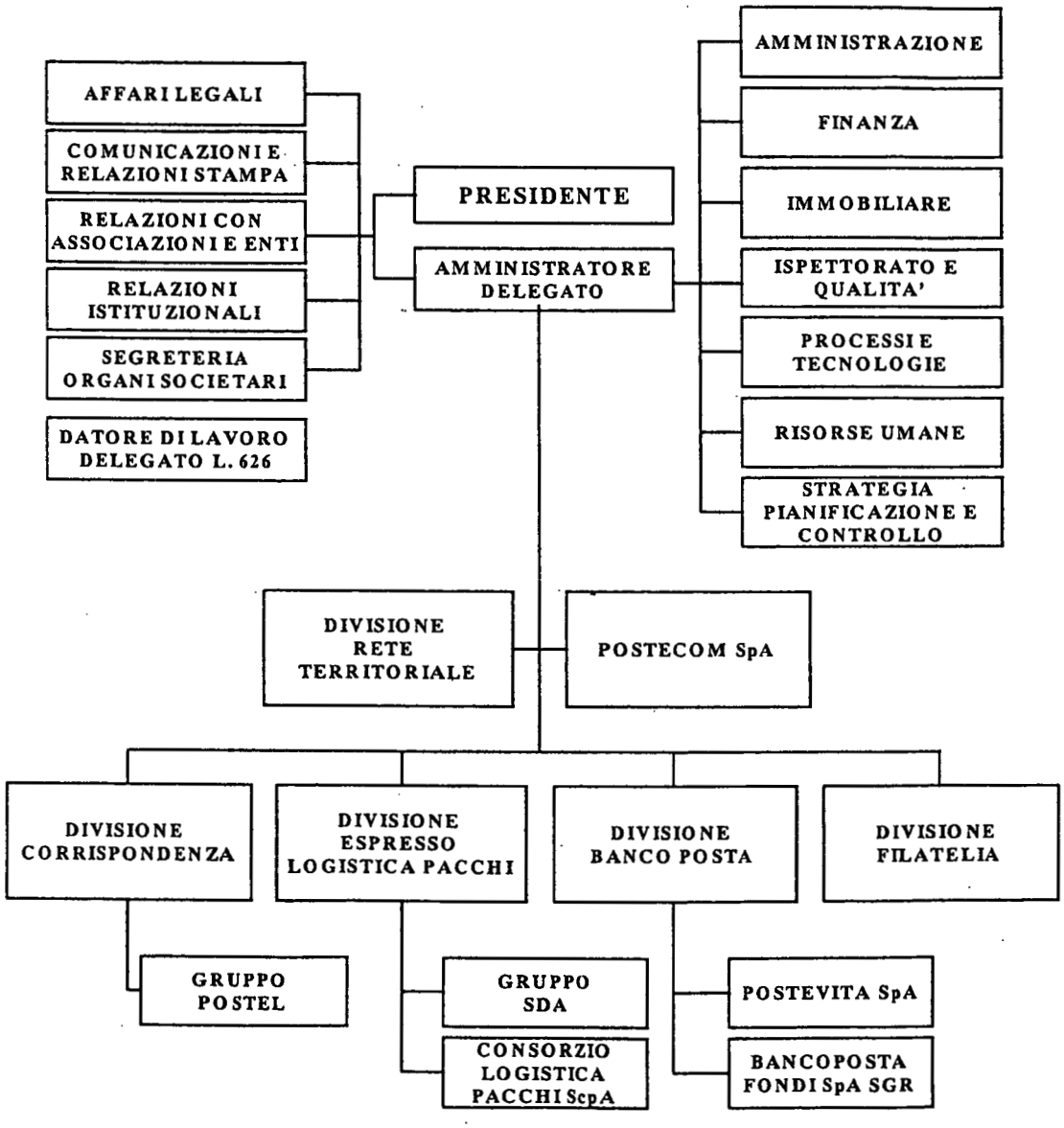
IL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO

La struttura organizzativa della Società e del Gruppo, che è stata introdotta con il Piano di Impresa e è andata via via affinandosi nel tempo, si articola su:

- Tre grandi **Divisioni di Business** (Corrispondenza, Espresso-Logistica-Pacchi, Bancoposta) alle quali se ne aggiunge una più piccola (Filatelia). Alle Divisioni di Business fanno capo sia le strutture centrali che quelle decentrate sul territorio (Poli Corrispondenza, CUAS, ecc.), oltre alle società-prodotto, di cui Poste Italiane detiene il controllo azionario: Gruppo Postel (80%) per la Divisione Corrispondenza; Gruppo SDA (100%) e Consorzio Logistica Pacchi ScpA (76%) per la Divisione Espresso-Logistica-Pacchi; Poste Vita SpA, Bancoposta Fondi SpA SGR, Securipost SpA (tutte al 100%) per la Divisione Bancoposta.
- Due grandi **canali di accesso**, costituiti dalla rete degli Uffici Postali, delle Filiali e delle Direzioni Regionali (Divisione Rete Territoriale) e dalla infrastruttura Internet del sito www.poste.it (Postecom Spa) ai quali si è recentemente aggiunto il Call Center nazionale che risponderà in tutta Italia al numero 160. I canali di accesso, oltre a servire le Divisioni di Business, sviluppano prodotti e servizi loro propri.
- Le **strutture centrali di governo, di controllo e di servizio**, articolate in nove Direzioni Centrali (Amministrazione, Finanza, Immobiliare, Ispettorato e Qualità, Processi e Tecnologie, Risorse Umane, Strategia Pianificazione e Controllo, Affari Legali, Comunicazione e Relazioni con la Stampa) e in tre Servizi Centrali (Relazioni con Associazioni ed Enti, Relazioni Istituzionali, Segreteria Organi Societari). Talune Direzioni Centrali operano sul territorio attraverso loro strutture decentrate (esempio: Poli Immobiliari, Poli Tecnologici, Responsabili Regionali delle Risorse Umane, ecc.). Al fine di rafforzare ulteriormente le responsabilità gestionali delle Divisioni e nell'intento di cogliere ogni possibile sinergia, è stata soppressa la Direzione Centrale Acquisti, le cui attività, funzioni e responsabilità sono state quindi riallocate nelle singole Direzioni e Divisioni della Società. Sono stati naturalmente introdotti adeguati meccanismi di coordinamento e di controllo. Inoltre è operante la Struttura del Datore di Lavoro Delegato – Legge 626. Tale struttura garantisce il rispetto delle norme in tema di sicurezza sul lavoro, fornisce indirizzi ed esercita controlli sul territorio in materia di sicurezza sul lavoro attraverso i Servizi Prevenzione e Protezione Territoriali.

  Con l'obiettivo di valorizzare il patrimonio immobiliare aziendale, la Direzione Immobiliare si avvarrà del supporto della neo costituita Europa Gestioni Immobiliari SpA, società specializzata nella gestione e nella vendita degli immobili.

STRUTTURA DI GRUPPO
(con principali partecipazioni)



Le altre società del Gruppo sono: Securipost Spa (100% Poste Italiane), Sim Poste SpA (100% Poste Italiane), SDA Express Courier Srl (100% Poste Italiane), BS Fast Cargo Srl (100% Poste Italiane) ed Europa Gestioni Immobiliari SpA (100% Poste Italiane)

DIVISIONE CORRISPONDENZA

La Divisione Corrispondenza, (48,5% del fatturato consolidato pari a circa 6.700 miliardi)) ha la responsabilità dei prodotti di comunicazione cartacea (posta ordinaria, prioritaria, posta raccomandata,posta assicurata e stampe) e dei prodotti di natura telematica (telegrammi, *fax* e telex). Tramite la controllata Postel (80% Poste Italiane) presidia il settore della Posta Ibrida. Alla Divisione Corrispondenza fa capo l'intera responsabilità di tale settore (qualità, sviluppo commerciale, risultati economico finanziari, gestione operativa) e tutte le strutture logistiche e di recapito (tranne il recapito extraurbano inserito nella Divisione Rete Territoriale).

Lo scenario competitivo

Lo scenario del mercato postale italiano si è adeguato a quello europeo in una logica di progressiva liberalizzazione.

Nel 2000 si è definito il contesto normativo in cui si colloca l'attività dell'Azienda.

E' stato approvato il nuovo Contratto di Programma che porta a completamento l'insieme delle regole del settore postale determinate con l'entrata in vigore del Decreto legislativo 261/99, che applica la Direttiva Comunitaria 97/67/CE e che ha rinnovato profondamente l'intera disciplina del settore. Ribadisce la titolarità a Poste Italiane del servizio universale (attribuito con decreto del Ministero delle Comunicazioni del 17 aprile del 2000) e, definendo l'ambito dei servizi riservati, prevede la possibilità di ricorrere, per l'espletamento di questi ultimi, ad attività strumentali anche per il tramite di società partecipate.

La Divisione Corrispondenza nel corso dell'anno è stata impegnata in una intensa attività di riorganizzazione finalizzata alla razionalizzazione e ottimizzazione dei processi operativi (commerciali e logistici) allo scopo di raggiungere elevati standard di efficienza e di qualità, nell'ambito di un'offerta semplice e competitiva.

La Divisione ha ampliato anche il proprio ambito di operatività in quei settori ove più alte sono le potenzialità espansive e reddituali, prendendo in considerazione anche la realizzazione di alleanze internazionali.

In tale ultimo contesto è stata sottoscritta una lettera di intenti (Settembre 2000) teso a creare una collaborazione con la Swiss Post Int. E sono stati avviati una serie di contatti con altri operatori postali in ambito internazionale (Olanda, Cina e Francia).

Nel mese di dicembre la controllata Postel ha acquistato il 35% della società Mikros Finances del Gruppo La Poste che dovrà sviluppare il mercato francese della posta ibrida.

La sempre maggiore presenza di Poste Italiane in ambito internazionale è testimoniata anche dalla responsabilità affidata all'Italia di coordinare un progetto in materia di editoria in sede UPU, che ha l'obiettivo di promuovere e realizzare le iniziative per migliorare la qualità nel servizio di recapito dei prodotti editoriali.

Tramite la controllata Postel SpA nel corso del 2000 sono state create le basi per la promozione di partnership con altre società del settore che offrono prodotti alternativi e/o hanno un forte contenuto di innovazione tecnologica.

Con l'obiettivo di ottimizzare la rete di trasporto primario (tra i principali centri di movimentazione), è stato dato inizio negli ultimi mesi dell'anno all'acquisizione dei rami di azienda relativi al trasporto postale delle società Lacchi e Mazzoni (già precedenti fornitori di Poste Italiane), operazione che si concluderà nei primi mesi dell'anno 2001. A breve termine l'operazione consentirà una riduzione dei costi del trasporto.

Principali iniziative del 2000

Il 2000 ha visto la Divisione impegnata nel consolidamento dei risultati di qualità attraverso una reingegnerizzazione dei processi logistici al fine di adeguare gli standard dei propri servizi a quelli dei migliori operatori postali europei.

E' stato ultimato il disegno della "Nuova Rete Tecnologica e Logistica" della corrispondenza di base (ordinaria e prioritaria) a livello sia di centri di smistamento sia di reti di trasporto primaria e secondaria.

Il progetto, finalizzato a ridurre i costi della lavorazione e ad elevare il livello di affidabilità e qualità dei servizi attraverso la riconfigurazione dei centri della Rete e l'estensione della lavorazione meccanizzata, vedrà l'implementazione dei nuovi centri a partire dal mese di Marzo 2002 con completamento entro il 2004.

Il progetto prevede, inoltre, un forte incremento dell'automazione nei rincipali centri di smistamento. I primi interventi sono già stati effettuati sul centro di smistamento di Milano Peschiera Borromeo e avviati sul Centro di Roma Fiumicino, principali centri per volumi trattati e critici per i livelli di servizio. Gli interventi di automazione sugli altri centri di smistamento (previsti dal progetto) saranno effettuati nel corso dei prossimi tre anni.

Nel corso del 2000 è stato ultimato il riordino dell'intera rete logistica del prodotto Stampe, già avviato nel corso dell'anno 1999, con l'avvenuta attivazione della nuova rete di trasporto primaria (collegamenti nazionali e comprensoriali), l'individuazione di due Centri Hub (Bologna e Roma) di concentrazione e scambio degli invii e la containerizzazione degli stessi invii per la riduzione dei tempi di movimentazione.

Tale riorganizzazione ha fatto rilevare un sensibile miglioramento degli standard di qualità del prodotto e, in particolare, ha reso possibile l'attivazione del servizio di recapito a domicilio su tutto il territorio nazionale dei settimanali Panorama, Espresso e il Mondo agli abbonati lo stesso giorno in cui escono in edicola. Tale servizio sarà progressivamente esteso ad altri periodici.

La revisione del processo logistico ha riguardato anche il prodotto "stampe commerciali", integrando il trasporto delle stesse con quello del corriere ordinario e delle raccomandate.

Nel quadro di razionalizzazione della Rete trasporti la Società si è indirizzata sulle due direttrici del trasporto aereo e di quello su gomma; in quest'ottica si evidenzia: il contratto con Alitalia che gestisce la rete aerea notturna (SAN) che collega in modo "stellare" 17 aeroporti italiani 6 giorni alla settimana tra mezzanotte e le 4 del mattino; il contratto con RTI Savarent, Europcar Lease, Lease Plan Italia e Arval Service Lease Italia (Progetto Full Rent) stipulato in data 15.06.2000, che prevede la locazione, senza conducente, di veicoli nuovi di fabbrica (41.000 circa per tutta l'Azienda, di cui 11.000 circa destinati alla Divisione) e la cessione del parco aziendale obsoleto; il contratto di "Fleet Management", per la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, dei veicoli di proprietà aziendale e che permette il recupero di risorse di circa 270 risorse, per la maggior parte addette alle officine e alle autorimesse.

La corrispondenza è così incentrata su tre grandi reti: quella stellare aerea (che collega 17 scali nazionali, compreso il punto di scambio di Fiumicino), le reti stellari, nazionale e regionale, su strada (per il trasporto della corrispondenza e delle stampe commerciali) e le reti di trasporto e recapito provinciali e nelle città capoluogo. Ognuna di queste reti si integra in alcuni snodi fondamentali, come i CMP (Centro Meccanizzazione Postale), nei quali si stanno effettuando grandi investimenti nell'automazione.

Nell'ambito del "Progetto Posta estera prioritaria e cape (computer added post europe)", dopo la riconfigurazione e riduzione dei CSI (Centro di Scambio Internazionale) e conseguente recupero di risorse umane, si è passati alla razionalizzazione del processo operativo interno dei CSI, uniformando tutte le procedure dei settori d'importazione a quelli previsti dalla nuova organizzazione di posta prioritaria e ordinaria.

Sono state, inoltre, automatizzate le procedure per la lavorazione della Posta Area in Esportazione nei tre CSI di Milano, Bologna e Roma, e sono stati installati i nuovi applicativi di comunicazione (messaggi di preavviso e di ricezione dei dispacci) per la procedura d'invio automatico con i Paesi Partner.

E' stato completato il collegamento con il Tracking & Tracing delle Raccomandate export e import nei CSI di Milano Linate, Milano Borromeo, Roma Aeroporto e Bologna CMP.

Sempre nell'ambito del settore internazionale, è allo studio l'automazione delle procedure doganali al fine di semplificare le operazioni di sdoganamento della corrispondenza in ingresso, migliorando la qualità del servizio offerto alla clientela.

Completa questi interventi di miglioramento dell'efficienza del processo di consegna della posta l'attribuzione alla Divisione Corrispondenza, a far data dal 1° aprile, delle responsabilità del recapito nei 103 capoluoghi di provincia, responsabilità prima a carico della Divisione Rete Territoriale. La corrispondenza recapitata nei capoluoghi di provincia rappresenta circa il 40% del totale ed è quindi una componente essenziale per il raggiungimento degli obiettivi di qualità. L'accorpamento delle responsabilità di recapito urbano consentirà di meglio integrare il flusso di consegna con la logistica pri-

maria e secondaria con effetti benefici sui livelli di servizio. L'unitarietà della responsabilità è stata altresì accompagnata da interventi riorganizzativi sull'attività e sugli strumenti di recapito per migliorare l'efficacia e l'efficienza di detta struttura. E' apparso infatti necessario procedere a una razionalizzazione dei processi di lavorazione, degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e delle risorse umane, in particolare nell'ambito delle lavorazioni interne preliminari e successive al recapito, e contemporaneamente alla costituzione di una struttura di governo dei processi tale da fornire al responsabile della struttura tutte le leve gestionali necessarie per la realizzazione degli obiettivi aziendali. Il progetto-pilota è stato avviato su due Uffici di Recapito (Milano Precotto, Terni CPO) La Divisione Rete Territoriale mantiene la responsabilità sulle strutture di recapito rimanenti, quelle oggi ancora strettamente integrate con gli Uffici Postali. Anche per queste strutture sono state previste azioni di migliore coordinamento con le unità di smistamento in uscita per migliorare ulteriormente i livelli di servizio ed è stata avviata nei maggiori Uffici di Recapito analoga iniziativa di riorganizzazione.

In attuazione dell'art 23 D lgs 261/99, che prevede la possibilità di stipulare accordi con operatori privati, anche dopo la scadenza delle concessioni di cui al DPR 156/73 prevista per il 31.12.2000, al fine di ottimizzare i servizi e favorire il miglioramento della qualità, sono state stipulate ulteriori intese con le ex concessionarie di recapito urbane per il recapito delle raccomandate e assicurate.

In tale ambito, si inserisce l'accordo sottoscritto con la TNT Mail Italia e le ex concessionarie del gruppo di Rinaldi per l'affidamento di attività strumentali all'espletamento di taluni servizi riservati (raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii di corrispondenza entro il perimetro del Comune di origine e, ove previsto, dei Comuni limitrofi).

Qualità nei Servizi Postali

Il Piano di Impresa si propone di portare la qualità postale italiana al livello garantito dalle migliori Poste europee, e i risultati conseguiti per tutti i prodotti monitorati hanno raggiunto gli obiettivi previsti per il 2000.

	Consegna entro	*Risultato 1999*	*Obiettivo 2000*	*Risultato primo semestre 2000*	*Risultato secondo semestre 2000*	*Risultato 2000*
Posta Prioritaria*	1 giorno	81%	75%	83%	82%	82%
Posta Internazionale*:						
in uscita	3 giorni	85%	85%	91%	88%	90%
in entrata	3 giorni	74%	85%	88%	87%	88%
Posta Ordinaria*	3 giorni	78%	85%	83%	85%	84%
Posta Raccomandata**	3 giorni	85%	85%	89%	87%	87%

* elaborazione su dati certificati International Post Corporation – Unipost Price Waterhouse e Research International.

** Posta raccomandata è monitorata attraverso il sistema di tracciatura elettronica (il 1999 si riferisce al solo IV trimestre).

La Posta Prioritaria mantiene anche nel secondo semestre standard di qualità elevati superando l'obiettivo del Piano d'Impresa assegnato (75% degli invii entro un giorno). L'obiettivo specifico per Posta Prioritaria con destinazione urbana ha registrato l'83% degli invii recapitati in j+1, contro l'obiettivo dell'85%, risentendo della riorganizzazione del servizio di recapito in tale area. L'obiettivo specifico per destinazioni extraurbane è stato invece ampiamente superato registrando il 96% degli invii recapitati.

Una performance simile viene ottenuta anche dalla Posta Internazionale, che ha oramai colmato il gap rispetto agli altri Paesi europei. L'obiettivo europeo dell'85% di consegne entro tre giorni è superato sia sulla tratta in entrata, sia in quella in uscita.

Il miglioramento della qualità della Posta Internazionale ha consentito a Poste Italiane di anticipare al 2000 l'ingresso nell'ordinamento che regola i Paesi dell'Unione Europea sul piano dei rapporti diretti transfrontalieri (Reims II). Infatti, sino al 1998 gli standard di qualità inadeguati conseguiti da Poste Italiane avevano costretto il nostro Paese – al pari di Spagna, Portogallo e Grecia – a operare in deroga alle norme vincolanti dell'accordo. Tale ingresso, che riconosce i risultati di qualità conseguiti, consente altresì di poter ottenere "remunerazioni terminali" più elevate.
Anche la Posta Ordinaria migliora notevolmente la qualità e nel secondo semestre raggiunge l'obiettivo previsto per il 2000.

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

Sono in fase di approvazione presso il Ministero delle Comunicazioni le "Condizioni Generali di Servizio" che definiscono le caratteristiche principali

dei Servizi Universali offerti, nonché la "Nuova Carta della Qualità" che indica gli impegni che Poste Italiane intende assumere verso i consumatori in tema di livelli di servizio e di penali in caso di non raggiungimento dei livelli stessi.
Tali documenti sono previsti dal D.Lgs. 261/99, quali impegni trasparenti del Fornitore del Servizio Universale.
A questi adempimenti sarà affiancata una comunicazione diffusa a tutti i cittadini in cui verrà chiaramente illustrata la nostra offerta della corrispondenza, le caratteristiche principali, i prezzi, gli obiettivi di livello di servizio di ciascun prodotto e servizio, al fine di rafforzare sempre più un rapporto chiaro e di fiducia con i consumatori.

E' stato istituito il Servizio assistenza clienti per garantire assistenza nella soluzione di problemi operativi e/o disservizi, promuovere i nuovi servizi e monitorare i livelli di "costumer satisfaction"; i reclami internazionali sono stati centralizzati su un ufficio a Roma e due uffici di scambio internazionale, tramite una procedura automatizzata in rete.

Iniziative commerciali

L'evoluzione della domanda e l'obiettivo di posizionare Poste Italiane nel mercato, anche con pacchetti di servizi integrati che affiancano all'offerta tradizionale servizi a più alto valore aggiunto per soddisfare le esigenze sia della clientela d'affari istituzionale sia di quella retail, ha permesso di concludere accordi commerciali con importanti operatori economici e finanziari del nostro paese oltre che con le Pubbliche Amministrazioni per campagne e progetti specifici. Alcuni nuovi prodotti e servizi vengono offerti attraverso la collaborazione con altre Divisioni: valga ad esempio il servizio di riscossione tributi, dove alla stampa, recapito, archiviazione elettronica degli AR (Avvisi di ricevimento), gestione informatica dell'esito degli invii e servizio di notifica, si aggiungono l'incasso e la rendicontazione degli incassi gestiti dalla Divisione Bancoposta.

Fondamentale è stato l'impegno della Divisione per il recupero dei volumi persi per contrazione del traffico "cartaceo" della Pubblica Amministrazione.

Su questo fronte si registra la Convenzione stipulata tra Poste e Ministero dell'Interno – Dipartimento di Pubblica sicurezza con la quale la Polizia Stradale ha incaricato Poste Italiane di gestire la lavorazione delle sanzioni amministrative, dalla notifica delle multe fino all'incasso dei pagamenti (ogni anno sono oltre 2 milioni le contravvenzioni elevate). Dette attività vengono garantite su tutto il territorio nazionale dai due centri attivati per il Servizio Contravvenzioni (Roma – CMP Fiumicino e Reggio Calabria).

La struttura tecnologica di questi centri consente l'acquisizione dei dati, la stampa dei documenti da recapitare e la gestione delle banche dati con archiviazione della relativa documentazione.

A breve il servizio, che consentirà ai nostri committenti di esternalizzare parte delle loro attività, verrà esteso ad altre forze di Pubblica sicurezza quali Carabinieri e Polizie Municipali; con queste ultime sono stati già stipulati numerosi contratti preliminari

Poste Italiane si pone, infine, come partner tecnologico nel processo di informatizzazione nell'ambito della "Riscossione dei Tributi".

In tale settore sono stati stipulati accordi con due grandi gruppi bancari, Banca Intesa e Monte dei Paschi di Siena, e è in corso di stipula la convenzione con l'Associazione Bancaria Italiana che comprende i restanti operatori del settore aventi ad oggetto il servizio di stampa della raccomandata esattoriale, recapito della stessa, archiviazione su cd–rom degli avvisi di ricevimento, gestione informatica dell'esito degli invii.

Per il prodotto "Certificati Elettorali", il servizio di consegna, studiato per dare una risposta puntuale a questa specifica domanda, ha sicuramente fatto riacquistare fiducia nell'operato della rete di recapito, permettendo in tal modo di acquisire nuove quote di mercato.

Il miglioramento della qualità, accompagnato da un significativo sforzo promozionale ha favorito la forte crescita della pubblicità elettorale e un elevato numero di candidati hanno utilizzato questo strumento di comunicazione di direct marketing per la propria campagna elettorale.

Il servizio di Posta Prioritaria è stato esteso al traffico internazionale – come disposto dal D.M. 27 febbraio 2000 – riducendo gli scaglioni di peso e semplificando la fascia tariffaria per destinazione (Europa e Bacino Mediterraneo, America Africa e Asia, Oceania). Oggi anche per l'estero – come per l'interno – l'offerta si incentra su due categorie di invii: Prioritario e Ordinario.
Le iniziative di miglioramento dell'offerta hanno riguardato anche la Posta Raccomandata, per la quale sono stati adeguati o creati nuovi servizi accessori. È stato introdotto un nuovo modello di A.R. (Avviso di Ricevimento), le cui caratteristiche consentono una migliore lettura meccanizzata e quindi tempi di lavorazione più rapidi e consegna al mittente più sollecita. Sfruttando le potenzialità della tracciatura elettronica, è stato ideato l'Avviso di Consegna via Internet, attraverso il sito di Poste Italiane (www.poste.it), che fornisce anche tutte le informazioni relative allo stato dell'invio.

Nel corso dell'anno è stato concluso il "Riordino delle raccomandate e assicurate" con l'introduzione nel mese di ottobre della riforma tariffaria (approvata con DM del 7.8.2000) unitamente ad una riformulazione dell'offerta incentrata sulla soppressione dell'assicurata convenzionale e il lancio della nuova assicurata a valore su nuovi target di clienti (principalmente aziende orafe). La semplificazione della struttura tariffaria delle assicurate è stata ottenuta attraverso una riduzione notevole delle fasce alte, l'aumento del limite del valore assicurato da due a quattro milioni, con conseguente allineamento a quelli correnti nei paesi europei, il riallineamento delle tariffe delle assicurate per l'interno e per l'estero. Per quest'ultimo caso, l'accresciuto valore del DTS – indicatore reale, quotato giornalmente, nel cui paniere sono presenti il dollaro, lo yen e il marco, utilizzato dalle poste mondiali per regolare i propri rapporti contabili, a breve sostituito dall'Euro- aveva determinato una divaricazione ulteriore delle tariffe a parità di valore assicurato. Inoltre, il diritto di raccomandazione solo sul primo scaglione è passato da Lit. 4000 a Lit. 4200 per assorbire i costi del tracciamento elettronico.

La razionalizzazione del Portafoglio Prodotti si sta concretizzando nella predisposizione di Nuovi Cataloghi:

- il "Nuovo catalogo prodotti per famiglie", nell'ambito del quale si sta attuando la revisione della politica di pricing con una riformulazione tariffaria per l'interno e per l'estero, semplificando la gamma dei prodotti, e fissando i livelli di qualità per ciascun servizio;

- il "Nuovo catalogo prodotti per le imprese" che ha l'obiettivo di semplificare l'offerta a condizioni più chiare rivedendo le tariffe e adeguandole all'intervenuta modifica del decentramento;

- il "Nuovo catalogo prodotti per Comuni", per lo studio della formulazione di nuovi prodotti per i Comuni alla luce dei nuovi servizi integrati.

La Società ha definito la nuova struttura tariffaria delle Stampe periodiche in abbonamento postale. Tale proposta, in corso di approvazione, tiene conto dei delicati equilibri del settore editoriale e delle indicazioni strategiche della politica governativa verso tale segmento agevolato, che ha rinviato al 1° gennaio 2002 il passaggio dal regime di sovvenzionamento indiretto (tramite Poste) a quello diretto.

Nel 2000 è diventata pienamente operativa la struttura commerciale territoriale dedicata esclusivamente al segmento imprese. Tale struttura, con a capo la Direzione Commerciale, è presente sul territorio nazionale attraverso 11 Responsabili regionali, che coordinano le attività commerciali e di marketing di circa 300 specialisti adeguatamente formati. Tale struttura, che ha l'obiettivo di sviluppare le potenzialità del territorio e integrare i nostri servizi con i bisogni dei clienti, potrà disporre di un sistema informativo integrato (SAP-SD) che consente la gestione globale del cliente (monitoraggio di ricavi e volumi per cliente, la segmentazione della clientela per campagne promozionali, la diversificazione della vendita e la gestione dei contratti commerciali, confronto con indicatori socio economici).

Risultati commerciali

L'incremento dei ricavi, attraverso l'allargamento della Clientela e il continuo miglioramento della qualità dei servizi, ha portato ad avere i seguenti risultati commerciali:

	Volumi (in migliaia)			Ricavi (in milioni)		
	31.12.99	31.12.00	Diff.%	31.12.99	31.12.00	Diff.%
Posta Ordinaria (*)	3.314.438	2.919.536	-11,9%	2.619.721	2.265.413	-13,5%
Posta Prioritaria	131.759	324.645	146,4%	249.227	577.202	131,6%
Totale Corrisp. indescritta (a)	3.446.197	3.244.181	-5,9%	2.868.948	2.842.615	-0,9%
Raccomandate	254.425	264.636	4,0%	1.409.425	1.476.201	4,7%
Atti Giudiziari	24.013	24.935	3,8%	231.239	251.766	8,9%
Assicurate	19.306	17.189	-11,0%	142.704	143.824	0,8%
Certificati elettorali	0	13.827	n.a.	0	18.476	n.a.
Totale Corrisp. descritta (b)	297.744	320.587	7,7%	1.783.368	1.890.267	6,0%
Stampe Non Periodiche	428.314	613.345	43,2%	263.541	364.338	38,2%
Invii e Cataloghi VPC	409.074	444.683	8,7%	119.318	130.078	9,0%
Cedole	9.940	16.401	65,0%	4.970	8.550	72,0%
Invii senza indirizzo	75.536	195.541	158,9%	9.603	25.534	165,9%
Totale Posta Commerciale (c)	922.864	1.269.970	37,6%	397.432	528.500	33,0%
Stampe Periodiche in A.P.	1.648.875	1.540.451	-6,6%	376.851	378.844	0,5%
Gadgets	12.305	11.404	-7,3%	3.230	2.647	-18,0%
Restituite al mittente	2.464	6.557	166,1%	674	1.988	195,0%
Pieghi di libri	17.257	14.403	-16,5%	17.566	14.522	-17,3%
Totale Periodici (d)	1.680.901	1.572.815	-6,4%	398.321	398.001	-0,1%
Posta da estero (e)	217.446	226.322	4,1%	145.992	169.156	15,9%
Totale (a)+(b)+(c)+(d)+(e)	6.565.152	6.633.875	1,0%	5.594.061	5.828.539	4,2%
Integrazioni Tar.Editoria				593.771	495.597	-16,5%
Totale Prodotti di Corrispondenza	6.565.152	6.633.875	1,0%	6.187.832	6.324.136	2,2%
Postel SpA - Ricavi da terzi				64.594	167.067	158,6%
Totale Gruppo Ricavi di Corrispondenza	6.565.152	6.633.875	1,0%	6.252.426	6.491.203	3,8%

(*): include anche le Fatture commerciali e i Pacchetti.
Nota: Ai fini della comparabilità con l'anno 2000, nel 1999 la Posta Ibrida (esposta in apposita voce nella Relazione 1999) è stata riclassificata sui singoli prodotti.

I **ricavi totali** del settore corrispondenza - al netto delle integrazioni per le riduzioni tariffarie che Poste Italiane pratica al settore dell'Editoria, esposte sulla base dello stanziamento effettuato nel Bilancio dello Stato come nel 1999- sono stati pari a oltre 5.800 miliardi, in crescita del 4,2% rispetto al 1999; sommando anche i ricavi di Postel SpA del periodo, l'incremento effettivo risulta del 6,0%. Ciò è tanto più significativo se si ricorda che il riordino tariffario, che ha comportato una riduzione delle tariffe per gli scaglioni superiori al primo, è avvenuto nel secondo semestre del 1999 che ha dunque beneficiato di tariffe più alte.
I volumi complessivi si incrementano dell'1%, anche se all'interno dei singoli segmenti di offerta si registrano andamenti diversificati che si compensano

fra di loro. All'interno della Corrispondenza, peraltro, è da rilevare l'ottima performance di Posta prioritaria, con 325 milioni di pezzi.
La Corrispondenza descritta rileva anch'essa un incremento in quanto la minore richiesta di prodotti tradizionali, quali ad esempio la semplice raccomandata, da parte specificatamente delle Amministrazioni e degli Enti Pubblici, è stata bilanciata da parte dell'Azienda con la proposta di "pacchetti integrati", che uniscono all'offerta tradizionale servizi a più alto valore aggiunto, concludendo accordi commerciali con importanti operatori economici e finanziari, oltre che con le Pubbliche Amministrazioni, per campagne e progetti specifici. Vale per tutti ricordare la posizione che ha assunto Poste Italiane come partner tecnologico nel processo di informatizzazione del settore della riscossione dei tributi e delle notifiche degli atti giudiziari e amministrativi, con un fatturato che si prevede in forte crescita negli anni a venire. Il riordino normativo e di valorizzazione pubblicitaria intervenuti solo a fine esercizio esplicheranno i loro effetti, in termini di fatturato, nell'anno in corso.
Sempre nella Corrispondenza descritta, va rilevato, il ricavo derivante dalla consegna dei certificati elettorali, traffico tradizionalmente ad appannaggio dei messi comunali.
Sicuramente in forte crescita i prodotti commerciali quali Stampe non periodiche e Vendite per corrispondenza, settori dove tradizionalmente, in misura maggiore, si rilevava il divario rispetto agli altri Paesi.
Per i prodotti periodici sul finire dell'anno l'intensa attività commerciale svolta, resa possibile anche dal deciso miglioramento degli standard di qualità a seguito della revisione dei processi operativi, ha consentito la conclusione di accordi con i maggiori editori per la consegna delle copie agli abbonati nello stesso giorno dell'uscita in edicola.
Sul fronte dei ricavi è da notare la crescita del fatturato per il rimborso del servizio di recapito per la corrispondenza proveniente dall'estero, in proporzione ben maggiore dell'incremento che si rileva nei volumi: il primo anno dell'ingresso negli accordi Reims viene, infatti, valorizzato dal miglioramento della qualità postale.

Postel S.p.A.

La controllata Postel presidia il settore della Posta ibrida. La Posta ibrida è un servizio che si articola in due fasi. La prima comprende la trasmissione elettronica, la stampa e l'imbustamento del messaggio. Nella seconda, il messaggio, trasformato in corrispondenza cartacea, viene recapitato attraverso la rete postale ordinaria. Postel, dal 1 luglio 1999, effettua la prima fase del processo.

La società per l'esercizio 2000 ha fatto registrare risultati apprezzabili: i ricavi complessivi ammontano a 168 miliardi (di cui circa 10 miliardi per servizi diversi), pari ad una produzione di 534 milioni di pezzi da recapitare A parità di condizioni il settore di Posta Ibrida ha fatto registrare un incremento della produzione del 18%.

Nel corso del 2000 la società ha accelerato la realizzazione di nuovi progetti e il lancio di innovativi servizi per cogliere le opportunità di sviluppo che de-