Costo del personale 2003/2004

DESCRIZIONE	COSTO 2003	COSTO 2004	Incidenza rispetto a salari e stipendi	Incidenza rispetto al costo del lavoro	Δ 2003/2004	Δ %
Retribuzione fissa:						
Personale di Ruolo	2.938.257.197,55	2.957.606.892,37	82,2%	59,3%	19.349.694,82	0,7%
Personale CTD	61.739.305,66	50.079.409,75	1,4%	1%	-11.659.895,91	-18,9%
Personale CFL	3.888,34	-	*n.s.*	*n.s.*	-3888,34	
Apprendisti	43.240.636,62	44.765.093,99	1,2%	0,9%	1.524.457,37	*3,5%*
Rimborsi anticipi per infortuni INAIL	-17.093.219,61	-19.429.903,38	-0,5%	-0,4%	-2.336.683,77	*13,7%*
Totale Competenze fisse	***3.026.147.808,56***	***3.033.021.492,73***	*84,3%*	*60,8%*	***6.873.684,17***	*0,2%*
Retribuzione variabile						
Personale di Ruolo:						
Indennità funzione quadri	41.242.476,95	37.917.446	1,1%	0,8%	-3.325.030,95	-8%
Indennità funzioni superiori	4.525.622,82	4.417.022,79	0,1%	0,1%	-108.600,03	-2,4%
Straordinario	53.716.280,73	54.683.474,37	1,5%	1,1%	967.193,64	1,8%
Premi di produttività e incrementi retr.	307.734.193,96	359.344.713,91	10%	7,2%	51.610.519,95	16,8%
Indennità rischio cassa	28.174.196,35	28.482.329,88	0,8%	0,5%	308.133,53	1,1%
Indennità notturna	28.486.316,27	29.012.583,80	0,8%	0,6%	526.267,53	1,8%
Indennità festivo	2.663.008,52	2.235.368,65	0,1%	0,1%	-427.639,87	-16%
Rimborso uso mezzo proprio	1.160.169,36	1.389.255,69	*n.s.*	*n.s.*	229.086,33	19,7%
Rimborso uso mezzo S.p.A.	3.712,20	8.276,58	*n.s.*	*n.s.*	4.564,38	*123%*
Indennità missione	14.944.330,21	17.682.804,79	0,5%	0,4%	2.738.474,58	18,3%
ALTRE	10.461.482,02	19.239.797,14	0,5%	0,4%	8.778.315,12	84%
Comp. accessorie personale CTD	3.386.064,16	4.250.100,61	0,1%	0,1%	864.036,45	25,5%
Comp. accessorie personale CFL	5.808,74	-	*n.s.*	*n.s.*	-	
Comp. accessorie APPRENDISTI	5.372.544,34	7.379.798,16	0,2%	0,1%	2.007.253,82	*37,4%*
Totale Competenze accessorie	***501.876.206,63***	***566.042.972,37***	*15,7%*	*11,4%*	***64.166.765,74***	*12,8%*
Salari e stipendi	***3.528.024.015,19***	***3.599.064.465,10***	*100%*	*72,2%*	***71.040.449,91***	*2%*
Oneri soc, tfr, costi pers.dir,altri costi e costi per servizi	*1.299.936.489,62*	*1.327.475.554,97*		*26,6%*	***27.539.065,35***	*2,1%*
Costo lavoro interinale	59.495.081,60	60.741.328,01		*1,2%*	*1.246.246,41*	***2,09%***
COSTO DEL LAVORO	**4.887.455.586,41**	**4.987.281.348,08**		*100%*	**99.825.761,67**	***2,04%***

Le competenze fisse, che comprendono i minimi tabellari, la contingenza, la 13° e 14° mensilità, l'aggiunta di famiglia ed i rimborsi anticipi per infortuni INAIL, rimangono sostanzialmente invariate rispetto allo scorso esercizio (+0,2%) ed incidono nella misura dell'84,3% sul totale della voce *salari e stipendi* e del 60,8% sul *costo del lavoro*.

Aumenta sia il costo della retribuzione fissa del personale di ruolo e degli apprendisti (€ 1,5 mln), sia i *rimborsi anticipi per infortuni Inail* (€ 2,3 mln); diminuisce, invece, la spesa per l'erogazione delle competenze fisse ai CTD (€-11,6 mln).

La quota di retribuzione variabile, che viene erogata al personale in funzione della presenza in servizio e della collocazione all'interno degli "asset" aziendali, risulta in crescita di 64,16 milioni di euro (+12,8%), rispetto al 2003, con una percentuale di incidenza sulla voce *salari e stipendi* del 15,7% e sul *costo del lavoro* dell'11,4%.

Significativo l'incremento, sempre rispetto al 2003, della voce *premi di produttività e incrementi retributivi* (+16,8%) che fa riferimento alla corresponsione di assegni individuali, premi, incentivi ad personam, conguagli ed acconti erogati al personale per un totale di 359,3 milioni di euro. E' compresa in tale importo la somma di 21,9 milioni di euro distribuita dalla società secondo il criterio della meritocrazia a 39.388 percettori, pari al 27,18% del personale dipendente di ruolo. Lo stesso dato, riferito al 2003, quantifica i compensi incentivanti erogati, sempre sulla base del merito individuale, in 18,3 milioni di euro, destinati a 43.657 unità (29,75% del personale di ruolo).

Compensi incentivanti anni 2003/2004

	2003	2004
importi erogati nell'anno	18.273.149	21.901.964
effetto a conto economico	47.273.149	18.803.928
numero percettori	43.657	39.388
% percettori su pers. Ruolo	29,75%	27,18%

In ordine agli effetti dei suddetti compensi sul conto economico e alla capacità del sistema premiante di far leva sui livelli produttivi, si fa rinvio a quanto successivamente esposto nel paragrafo 5.9.2.

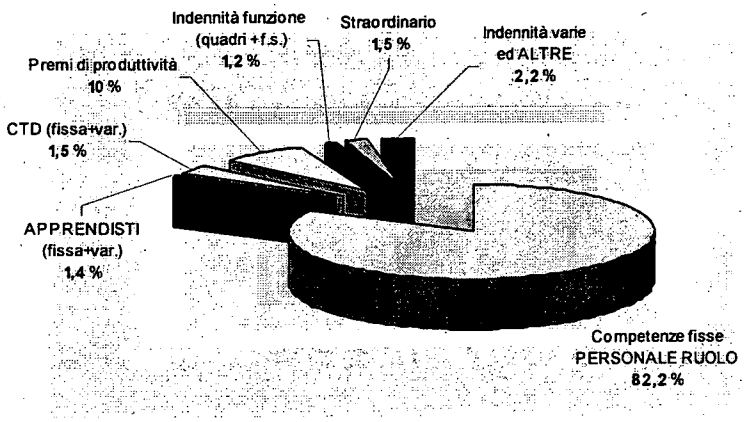
In aumento del 25% rispetto allo scorso esercizio, l'onere relativo alle spese accessorie del personale CTD. Il maggior costo registrato nell'anno, nonostante la diminuzione degli addetti (-374 unità rispetto al 2003), evidenzia quanto la Società necessiti di prestazioni straordinarie all'interno dei cicli produttivi nell'ambito della sportelleria e del recapito per assicurare il regolare funzionamento dei propri uffici.

Evidenziano un incremento anche le voci *rimborso uso mezzo proprio* (19,7%), *rimborso uso mezzo SpA* (123%) *straordinario* e *indennità notturna* (1,8%).

La voce *Altre*, comprende essenzialmente oneri per indennità ai portalettere[1] e per infortuni. Passa da € 10,4 mln del 2003 a € 19,2 mln del 2004 con un incremento in termini percentuali dell'84%.

In diminuzione, invece, i costi sostenuti per le *indennità funzione quadri* (-8%), *funzioni superiori* (-2,4%) e *indennità festivo* (-16%).

Il grafico seguente mostra l'incidenza delle singole voci retributive sulla voce *salari e stipendi* dell'esercizio 2004.



L'analisi eseguita sul costo del personale dipendente permette di rilevare un aumento del 2%, rispetto al 2003, sia della voce *salari e stipendi* che delle altre voci costituenti il costo del lavoro.

5.8.2 Assunzioni

Nell'anno 2004 sono state assunte 5.070 unità con contratto a tempo indeterminato, di cui 4.430 riammissioni in servizio, che sono prevalentemente inquadrate nel profilo professionale D (mansioni di sportelleria e recapito) per effetto della decisione del giudice del lavoro adito dagli interessati.

La tabella seguente mostra le assunzioni disposte nel 2004, poste a confronto con quelle del 2003.

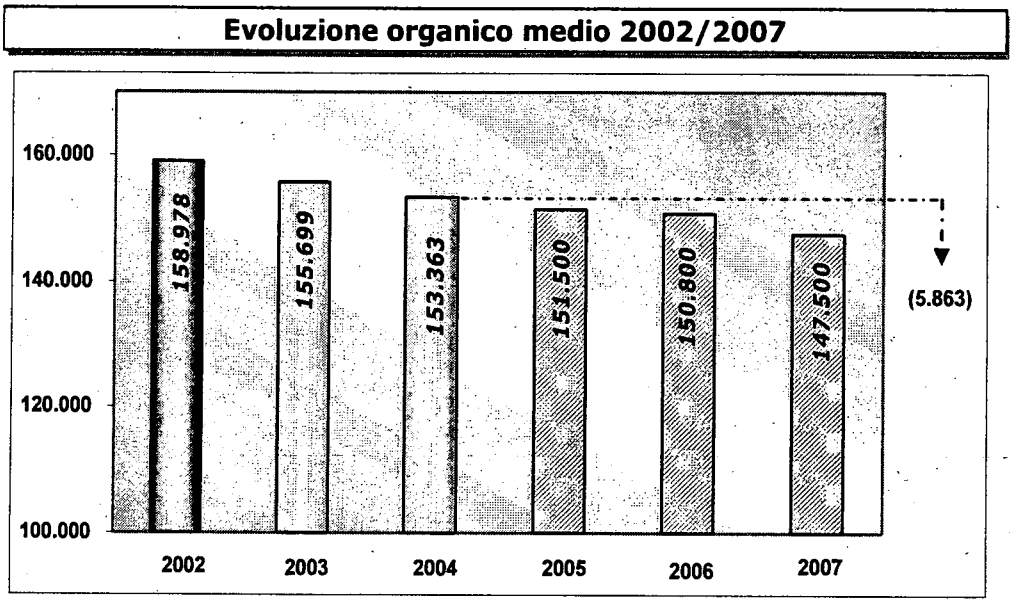
---

[1] L'art. 65 del vigente CCNL stabilisce che a decorrere dal 1 gennaio 2004 "ai lavoratori che svolgono attività di portalettere, è attribuita, esclusivamente in ragione della particolare onerosità connessa alla natura della prestazione, una specifica indennità nella misura lorda mensile di € 15 pari a € 0,58 giornalieri. Tale indennità viene percepita per ogni giornata di effettivo servizio".

ASSUNZIONI PERSONALE DIPENDENTE
2003/2004

	2003	2004
Area di base	1	4
Area Operativa	2.044	4.918
Quadri 2° livello	59	41
Quadri 1° livello	90	107
Totale	***2.194***	***5.070***

Il grafico seguente evidenzia l'evoluzione dell'organico medio riportando, per il periodo 2005/2007, le indicazioni del Piano Strategico elaborato dalla Società che fissa l'organico medio, a fine periodo, in 147.500 dipendenti, con una diminuzione, rispetto al 2004, di 5.863 unità.



5.8.3 A) Apprendisti

Il contratto di apprendistato, presente in Poste italiane a partire dal 2002, è stato scelto, in attuazione alle disposizioni del CCNL, come strumento idoneo al reclutamento di personale da inserire principalmente nelle funzioni di recapito. Nel corso del 2004 il numero di apprendisti presenti nella Società si attesta mediamente a 2.700 unità, con un costo unitario pari a € 20.458 e un costo totale di 55,2 mln di euro che incide sul costo totale del lavoro per 1,11%.

	Numero unità	Costo complessivo annuo	Costo medio annuo pro/capite	% incidenza sul costo del lavoro
Apprendisti	2.700	55.237.619	20.458,38	1,11%

5.8.3 B) Interinali e CTD

La necessità di fronteggiare situazioni non previste dai normali "asset" aziendali, quali sostituzioni dei lavoratori assenti per aspettativa, congedo, ferie, malattia, punte di intensa attività e maggior fabbisogno di personale in prossimità di periodi festivi, obbliga la Società a ricorrere all'ausilio di personale a tempo determinato e di personale interinale oggi somministrato. Il lavoratore somministrato sottoscrive il rapporto di lavoro con ditte esterne (imprese di somministrazione) ma presta l'attività presso gli uffici di Poste italiane.

Si è fatto ricorso alle assunzioni previste dalla c.d. legge Biagi in misura non rilevante dal punto di vista economico, a forme di lavoro a progetto, a coppia, ecc. di cui si riferirà nel prossimo referto.

La media mensile delle presenze di personale cosiddetto *flessibile* all'interno della Società si attesta intorno alle 4.787 unità, con il picco più alto registrato nel mese di agosto che ha visto l'utilizzo di circa 6.000 addetti.

Nella tabella seguente è rappresentata la situazione numerica degli interinali e dei CTD, il costo complessivo sostenuto per ciascuna categoria, il relativo costo medio unitario e la rispettiva percentuale di incidenza sul costo complessivo del lavoro.

	Numero unità	Costo complessivo annuo	Costo medio annuo pro/capite	% incidenza sul costo del lavoro
Interinali	1.900	60.741.328	31.969,12	1,22%
CTD	2.887	72.012.534	24.943,72	1,44%

L'analisi dei dati consente di rilevare che l'utilizzo di tale personale comporta un significativo risparmio se si rapportano i costi unitari annui delle varie categorie al costo annuo pro-capite del personale di ruolo (€ 32.418,69). Infatti, le 4.787 unità flessibili costano alla Società circa 133 mln di euro, contro i 155 mln di euro spesi per lo stesso numero di dipendenti in ruolo, vale a dire una minore spesa di € 22 mln.

Non va, comunque, sottaciuto che il massiccio ricorso al personale *precario* alimenta situazioni di periodiche carenze di unità lavorative nei 14.000 sportelli presenti sull'intero territorio nazionale per i tempi legati alla stipula dei nuovi contratti quando i vecchi giungono a scadenza.

5.8.4 Malattie

Rimane critico anche nel 2004 il fenomeno dell'assenteismo per malattia. L'esercizio in esame si è chiuso con un consuntivo di 17 giornate pro-capite di assenza, in peggioramento di oltre 1 giornata rispetto al 2003, ed ha assorbito, in termini di impatto sull'organico (150.814 unità), 9.529 posizioni lavorative a tempo pieno.

Circa 50.000 dipendenti non hanno totalizzato giorni di malattia, altri 50.000 dipendenti hanno avuto una media al di sotto di 12 giorni annui mentre 12.000 unità (8%) hanno realizzato il 50% circa delle giornate totali di assenza.

Di seguito viene rappresentata la situazione delle assenze per malattia verificatasi nel triennio 2002/2004.

Assenze per malattia triennio 2002/2004

	2002	2003	2004
media dipendenti presenti nell'anno	158.402	153.072	150.814
Giornate malattia (media pro-capite annua)	15,17	16,05	17,06
posizioni lavorative perse nell'anno*	8.900	9.099	9.529
"Costo improduttivo teorico annuo" (€/mln)	267,1	283,4	**308,9**
tasso di assenteismo per malattia	**5,6%**	**5,9%**	**6,3%**

*la stima viene effettuata su 270 giorni lavorativi

La determinazione del tasso di assenteismo, che si attesta al 6,3%, contro il 5,6% del 2002, porta a quantificare un *costo improduttivo teorico* per la

Società, di circa 308,9 mln di euro, calcolato sulla base della spesa media annua per dipendente di € 32.418,69.

Inoltre, ricadute negative sui costi del personale conseguono, anche, dall'incremento del contingente di risorse flessibili utilizzate, dall'aumento del residuo ferie e dalla richiesta di prestazioni aggiuntive al personale presente, accompagnate da manifestazioni di maggiore stress delle risorse produttive in servizio e difficoltà nella gestione quotidiana dei carichi di lavoro, in considerazione che più del 50% degli eventi di malattia è catalogabile come micro-assenteismo, per episodi di mancata presenza fino a 3 giorni coincidenti, nel 70% della casistica, con i fine settimana.

La Società non fornisce parametri ritenuti fisiologici dell'assenteismo in ambienti di lavoro simili a quelli aziendali per valutare l'entità e la gravità di quello domestico in funzione anche delle iniziative di contrasto del fenomeno che devono essere assunte tenuto conto che lo stesso tende ad autoalimentarsi, come dimostrano i dati di consuntivo del 2004.

Va comunque sottolineato che nel giugno 2005 la Società, al fine di porre rimedio al fenomeno dell'assenteismo, che in alcune realtà territoriali tocca punte del 12-13%, ha stabilito di concedere un bonus individuale legato alla presenza in servizio (€ 100 annue) per quei lavoratori che non effettuano un solo giorno di assenza e di applicare percentuali di riduzione alla quota del premio di produttività in ragione del numero degli eventi di malattia realizzati nell'anno. Ciò significa che gli assenteisti vedranno ridursi la quota di premio fino, nei casi più gravi, a perderlo del tutto.

Inoltre, l'obiettivo della riduzione dell'assenteismo è stato assegnato a tutto il management aziendale all'interno del sistema di MBO (Management By Objective).

5.8.5 Cessazioni

Il personale cessato dal servizio a fine esercizio 2004 ammonta a 5.561 unità. Tale dato riguarda n. 58 dirigenti e n. 5.503 dipendenti che hanno risolto il proprio rapporto di lavoro con la Società secondo le motivazioni normalmente ricorrenti quali il raggiungimento dei limiti di età, i decessi, i licenziamenti, le dimissioni e gli esodi con incentivazione.

La seguente tabella illustra le uscite verificatesi nel triennio 2002/2004 pari a 18.126 unità:

Risoluzioni di lavoro a tempo indeterminato

Anni	*2002*	*2003*	***2004***	*Totale*
unità cessate	*7.107*	*5.516*	***5.503***	*18.126*

Nel corso dell'esercizio in esame, n. 4.195 unità, di cui 52 dirigenti, hanno risolto volontariamente il proprio rapporto di lavoro, beneficiando dell'incentivo economico erogato nell'ambito della politica di razionalizzazione delle risorse presenti in azienda.

La gestione degli esodi incentivati è stata ritenuta dalla Società uno strumento efficace per ottenere un riequilibrio territoriale e professionale degli organici in rapporto ai fabbisogni ed alla distribuzione delle risorse. Il criterio di scelta ha dato priorità alle situazioni in esubero; ha comportato il vantaggio di ridurre la conflittualità sindacale; ha consentito di fronteggiare in modo più flessibile le esigenze di servizio in presenza del rilevante numero dei re-inserimenti disposti dai giudici in modo indiscriminato e poco coerente con i fabbisogni territoriali.

Nell'ultimo triennio - 2002/2004 - la fuoriuscita incentivata di 10.722 dipendenti ha comportato, come si desume dalla seguente tabella, un costo di 300 milioni di euro (€ 28.000 pro-capite), dei quali 120 milioni per il 2004.

Risoluzioni per mutuo consenso 2002/2004

Anni	*unità*	*costo in mln €*
2002	*2.785*	*99*
2003	*3.742*	*81*
2004	*4.195*	*120*
Totale	***10.722***	***300***

L'onere, pur inquadrandosi lo stesso in una precisa strategia di razionalizzazione e sviluppo, non viene accantonato, in ragione del carattere sostanzialmente strutturale dello stesso, in apposito Fondo

rischi, ma viene fatto gravare sulla voce di bilancio *Oneri straordinari* in quanto le principali pratiche contabili prevedono che al fine di procedere ad un accantonamento straordinario occorre che il piano di ristrutturazione sia formalmente definito e concordato con le parti sociali.

5.9 Relazioni Industriali

5.9.1 CCNL

Il primo gennaio 2004 è entrato in vigore, in forza dell'ultimo contratto collettivo nazionale di lavoro, il nuovo sistema di classificazione del personale basato sul superamento delle precedenti aree professionali sostituito da sei livelli professionali cui corrispondono sette posizioni retributive.

Nel marzo 2005 è stato sottoscritto l'accordo per il rinnovo della parte economica del CCNL relativo al biennio 2005/2006. L'incremento medio, a regime sul minimo tabellare, è di 80 euro; un ulteriore aumento di circa 15 euro è stato destinato a coprire altre voci quali l'indennità rischio cassa ed il salario refezione. Per il periodo pregresso è stata riconosciuta una somma *"una tantum"* di € 150 circa.

5.9.2 Premio di produttività

Nel maggio 2004 è stato siglato l'accordo che regola la corresponsione al personale dipendente del nuovo premio di produttività 2004 - 2007, che si correla alle prestazioni rese ed ai risultati conseguiti.

Le modifiche apportate assegnano un maggior peso alla quota di salario variabile essendo stato ancorato alla capacità dell'Azienda Poste di produrre ricchezza.

Il 65% dell'importo (quota nazionale) è legato al raggiungimento degli obiettivi di budget fissati dall'azienda all'inizio dell'anno, relativamente al MOL ed ai ricavi pro-capite. Il restante 35% (quota regionale) è legato, invece, ai risultati conseguiti a livello territoriale ed è attribuito alla condizione che vengano centrati gli obiettivi di qualità del servizio, produttività e presenza.

Per il 2003 e 2004 l'incremento medio pro-capite è stato complessivamente pari a 140 euro. La stima riferita all'esercizio 2005 si attesta a 100 euro.

Nella definizione del nuovo premio di produttività è stato superato il meccanismo di distribuzione tra i presenti delle quote di premio non erogate agli assenti, ottenendo un risparmio medio pro-capite di circa 40 euro. Conseguentemente, per il biennio 2004/2005, l'importo reale a carico della Società si quantifica in 200 euro medi pro-capite.

Il passaggio dal vecchio sistema di erogazione, a cadenza mensile, al nuovo sistema che prevede la corresponsione del premio solo in due "rate di produttività" (anticipo nel mese di settembre e saldo nel giugno successivo) ha comportato la concessione di un "elemento retributivo individuale" (ERI) dell'importo medio mensile di 40 euro a fronte dei circa 70 euro del precedente accordo.

Tale tipo di concessione rende strutturale la parte variabile del salario e si colloca nella logica di tipo sindacale, giustamente attenta alle ragioni del proselitismo associativo, di garantire a tutti i dipendenti la certezza di una quota di salario variabile.

La conseguenza di tale atteggiamento sindacale è l'erogazione della parte variabile del salario con il sistema c.d. "a pioggia".

I tentativi finora fatti, a livello di apparati pubblici, di rendere effettivamente premiante la parte variabile della retribuzione hanno ottenuto scarso successo essendo prevalsa, nella asimmetria delle capacità contrattuali delle parti, la preoccupazione di garantire la "pace sindacale" che nella specie non è stata comunque conseguita tenuto conto dell'elevato tasso di conflittualità particolarmente a livello periferico (v. par. 5.9.4).

Resta, tuttavia, il problema di quali strumenti attivare per accrescere il rendimento delle prestazioni di servizio nelle realtà aziendali complesse, come quelle postali, in cui il fenomeno dell'assenteismo e delle altre forme di scarsa partecipazione incidono pesantemente sulla gestione del servizio.

La idoneità del tentativo posto in essere dalla Società per arginare tali fenomeni, di cui si è fatto cenno nel precedente paragrafo *5.8.4*, potrà essere valutata in prosieguo sulla scorta dei risultati numerici di consuntivo.

5.9.3 Mobilità

Nell'ottobre 2004 è stato avviato il piano di potenziamento del settore del recapito a livello provinciale, regionale e nazionale, mediante procedure di

mobilità a carattere sia volontario che coattivo, al fine di potenziare gli uffici postali afflitti da pesanti carenze di organico.

Le intese con le organizzazioni sindacali hanno, fra l'altro, consentito di gestire meglio le riammissioni in servizio del personale assunto con contratto a tempo determinato.

5.9.4 Scioperi

La Commissione di Garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali, nella sua relazione per l'anno 2004, ha reso noto il quadro generale degli scioperi intervenuti in ambito nazionale dal quale emerge che, per i lavoratori di Poste italiane, sono state proclamate dalle OO.SS. n. 139 astensioni collettive dal lavoro.

L'analisi dei dati offerti dalla citata Commissione di Garanzia, ha permesso di rilevare che il conflitto si esprime soprattutto nella dimensione locale, con pari intensità in tutto il territorio, e si manifesta attraverso l'astensione dalle prestazioni straordinarie e accessorie, attuata periodicamente ed in modo sistematico, nel suo limite massimo consentito (30 giorni, come stabilito nel punto 10 della regolamentazione provvisoria n. 02/37 del marzo 2002), da tutte le filiali e unità produttive sia in ambito locale che regionale che hanno realizzato un totale assenze pari a 708.698 ore.

Le cause sono attribuibili a problemi di organizzazione del lavoro circoscritti all'ambito territoriale interessato allo sciopero, a provvedimenti di esternalizzazione di alcuni servizi, all'aggravio degli orari e turni di lavoro.

In ordine alle procedure di raffreddamento e conciliazione sulle rivendicazioni avanzate, da esperire prima della proclamazione dello sciopero, la Commissione di Garanzia ha ribadito alle parti che le stesse sono disciplinate dall'art. 18 dell'ultimo CCNL e che sono stati 26 gli interventi preventivi adottati, nel corso del 2004, nei confronti di scioperi locali.

5.9.5 Fondoposte

E' il Fondo di previdenza complementare del personale non dirigente di Poste Italiane e delle Società del Gruppo che aderiscono al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

A distanza di due anni dall'autorizzazione ad operare, concessa a fine luglio 2003 dalla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, gli iscritti hanno superato la quota di 25 mila unità.

Il bilancio della Società espone, nella voce *Debiti verso fondo pensione,* un debito verso Fondoposte di 8,2 milioni di euro, che deriva dalla percentuale di contribuzione a carico della Società pari all'1% della retribuzione utile ai fini del TFR annuale per quei dipendenti che hanno aderito alla previdenza complementare.

6. ATTIVITA' ISTITUZIONALE

L'analisi dell'attività istituzionale va condotta alla luce degli obiettivi di risanamento economico e finanziario fissati all'atto dell'avvio del radicale processo di trasformazione cui è stata sottoposta l'amministrazione delle poste agli inizi degli anni 90 con il decreto legge n. 487 del 1993, convertito nella legge n. 71 del 29 gennaio 1994 con la istituzione dell'Ente poste italiane (E.P.I) che da Ente pubblico economico, successivamente, adotta la forma giuridica della Società per azioni a seguito della delibera CIPE n. 244 del 1997.

Com'è noto, tale processo elimina la tipizzazione dei servizi offerti ed adotta lo strumento del contratto di programma per la individuazione delle attività e dei servizi anche innovativi da svolgere con la determinazione degli "standard" di qualità da conseguire nel periodo della durata contrattuale e la fissazione di obiettivi di recupero della efficienza operativa e di riduzione dei costi nel quadro di una riconosciuta e piena autonomia di gestione ed in regime di concorrenza.

Ne consegue che l'analisi sui risultati conseguiti nell'esercizio in esame si rapporta costantemente alle prescrizioni e previsioni del contratto di programma per verificarne il tasso di adempimento.

6.1 Divisione Corrispondenza

6.1.1 Quadro di riferimento

Il quadro normativo che regola il settore è costituito essenzialmente dalla seconda Direttiva comunitaria dei servizi postali e dal Contratto di programma.

6.1.1.1 La *seconda Direttiva comunitaria* (2002/397CE) è stata recepita con il D.L.vo n. 384 del 23 dicembre 2003, ma le relative disposizioni sono entrate in vigore dal 1° gennaio 2003.

L'obiettivo finale è quello della liberalizzazione del settore fino a realizzare un mercato dei servizi postali totalmente aperto alla concorrenza. A tale proposito sono state previste tre fasi per la riduzione dei limiti di peso/prezzo dell'area riservata (due intermedie, nel 2003 e 2006, ed una finale nel 2009).

I nuovi limiti della riserva (100 grammi e 1,86 euro, pari a tre volte la tariffa base della posta prioritaria) sono stati introdotti in Italia dal 1° gennaio 2003 ed hanno comportato, a causa del superamento del limite di prezzo, l'uscita dall'area della riserva della posta raccomandata, ad eccezione delle raccomandate utilizzate nelle procedure amministrative e giudiziarie.

6.1.1.2 Il *Contratto di Programma* 2003-2005 (G.U. n. 129 del 4 giugno 2004) ha definito il sistema che regola i rapporti fra Stato e Poste italiane per l'espletamento del servizio postale universale disciplinando:

- le modalità di erogazione del servizio;
- i compiti e gli obblighi della Società e le attribuzioni del Ministero delle Comunicazioni che riveste il ruolo di Autorità di regolamentazione del settore;
- gli obiettivi di qualità per i servizi postali;
- gli obiettivi di contenimento dei costi e di efficienza di gestione, precisando che la Società si impegna a dare compiuta attuazione ai progetti e agli interventi programmati nel piano d'impresa per il completamento del riassetto e per il rilancio dell'azienda, con particolare riguardo al contenimento dei costi connessi all'erogazione del Servizio Postale Universale ed alla loro razionalizzazione;
- i criteri di determinazione delle tariffe e dei prezzi, il cui calcolo deve basarsi su un meccanismo di *price-cap*, ovvero un sistema che consente di adeguare le tariffe dei prodotti regolati prendendo in considerazione l'andamento dell'inflazione ed il miglioramento della qualità postale conseguito dall'Azienda;
- la quantificazione dei trasferimenti statali a parziale copertura dell'onere del servizio postale universale (OSU), che deve essere stabilita secondo un meccanismo di *subsidy cap*, ossia un sistema di calcolo che determina importi decrescenti nel triennio, prendendo a riferimento il contributo OSU erogato nel 2002 e tenendo conto dell'obiettivo di incremento medio annuo di produttività indicato dall'Azienda nel piano d'impresa.

6.1.1.3 Gli obiettivi di qualità per i prodotti soggetti ad obbligo di universalità sono stati definiti dall'Autorità di regolamentazione del settore postale con proprie deliberazioni del 15 gennaio 2003 e del 19 giugno

2003 e sono stati recepiti sia dal Contratto di Programma che dalla nuova *"Carta della Qualità del Servizio Pubblico Postale"*.

Nella tabella che segue vengono indicati detti obiettivi di qualità per il triennio 2003-2005.

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

Prodotto	Obiettivo	Target			Affidabilità
		2003	2004	2005	
Posta ordinaria	J+3	92%	93%	94%	J+4 al 97% (solo nel 2003) J+5 al 99% (costante nei tre anni)
Posta prioritaria	J+1	87%	87%	88%	J+2 al 98% (solo nel 2003) J+3 al 99% (costante nei tre anni)
Posta registrata	J+3	92%	92%	92,5%	J+5 al 99% (costante nei tre anni)
Pacco ordinario	J+5	91%	92%	93%	non previsto

Nella successiva tabella, invece, vengono riportati i risultati sulla qualità conseguiti nel 2004, confrontati con i relativi obiettivi.

TABELLA QUALITA' CON OBIETTIVI CONSEGUITI

	Consegna entro	Obiettivo 2004	Risultato 2004
Posta prioritaria Posta internazionale	**1 giorno**	**87%**	**87,2%**
in uscita	**3 giorni**	**85%**	**90,3%**
in entrata	**3 giorni**	**85%**	**90,5%**
Posta ordinaria	**3 giorni**	**93%**	**93,0%**
Posta raccomandata	**3 giorni**	**92%**	**92,2%**
Posta assicurata	**3 giorni**	**92%**	**92,1%**

Fonte: Relazione sulla gestione 2004

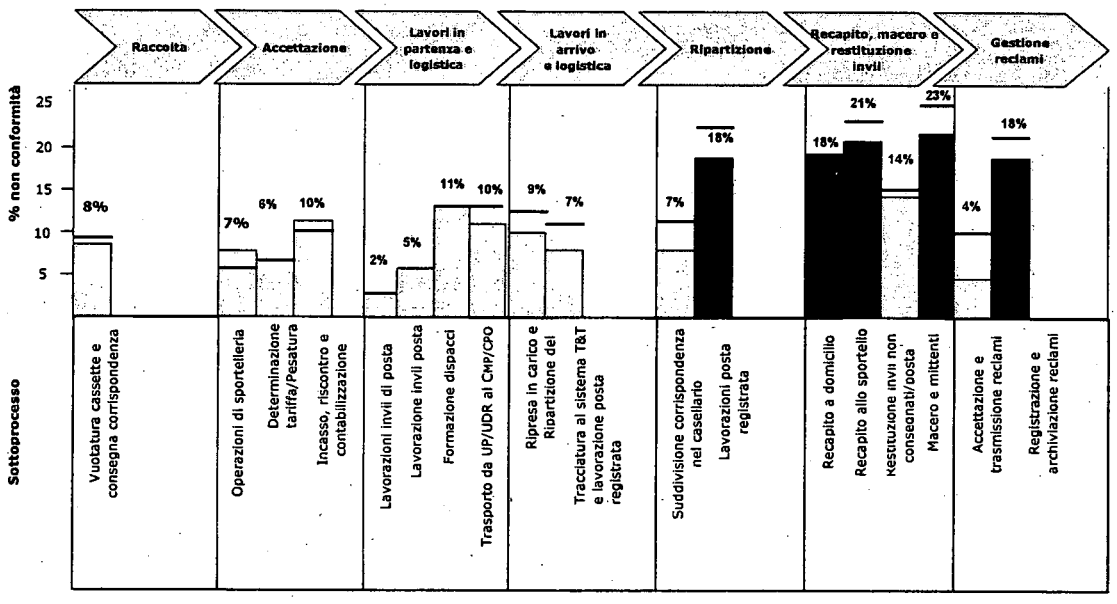
In tema di qualità va osservato che la Società ha conseguito gli obiettivi stabiliti dall'Autorità di regolamentazione del settore, tuttavia occorre precisare che tali risultati sono frutto di rilevazioni a carattere nazionale e

scontano situazioni con valori inferiori alla media specie in alcune grandi città capoluogo di provincia.

Va, peraltro, rilevato che, pur avendo raggiunto i predetti obiettivi, permane quotidianamente una percentuale di clienti che non viene soddisfatta con prestazioni di qualità a livello standard.

Non vi è dubbio che Poste italiane ha compiuto significativi progressi in termini di qualità dei servizi erogati, ma il processo di crescita non può essere interrotto dovendo raggiungere livelli di qualità in grado di soddisfare pienamente tutte le fasce di utenza e tenendo conto che gli obiettivi "di qualità" prefissati non sono "l'optimum" ma scontano le praticabilità di contesto presenti al momento della loro definizione.

Ad esempio i risultati di una indagine condotta dalla Direzione Internal Auditing sul processo operativo del settore corrispondenza evidenziano livelli di non conformità delle singole fasi di lavorazione della corrispondenza riportati nella seguente rappresentazione grafica.



Nota: le righe rappresentano le percentuali di criticità al 30 giugno 2004, mentre le colonne si riferiscono al 31 dicembre 2004.

Il grafico evidenzia livelli significativi di non conformità nei processi relativi alla ripartizione, al recapito nonché alla gestione dei reclami rilevati al 30 giugno 2004 ed alla fine del 2004.