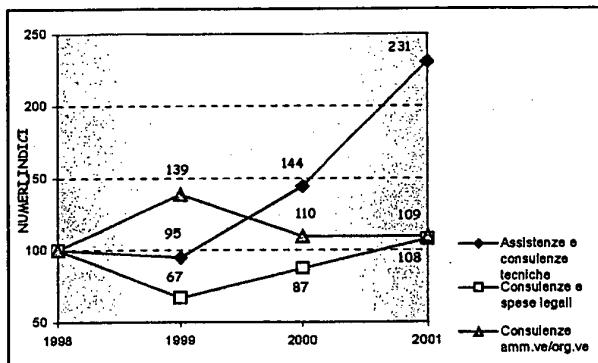


2001 sono stati confermati i trend già evidenziati nel precedente referto con le consulenze tecniche e legali in netto aumento e quelle amministrative in lieve diminuzione.

ANDAMENTO DEI COSTI PER CONSULENZE  
(importi espressi in euro/000)



I costi sostenuti per le consulenze tecniche, in particolare, sono aumentati, in termini assoluti, di 10,6 milioni di euro (+59,7%) rispetto al 2000 e sono addirittura raddoppiati rispetto al 1998. L'esame delle informazioni fornite dalle competenti strutture della Società rivela che gli incarichi di consulenze nel suddetto settore, conferiti, tutti a trattativa privata, a ditte o ad esperti esterni, hanno riguardato una vasta gamma di attività: progetti di informatizzazione; implementazione di SAP, della nuova rete postale nonché dei sistemi di pagamento Banco Posta in azienda; studi dei mercati e di fattibilità di ampliamento dei CMP e dei flussi funzionali delle lavorazioni nei CMP stessi; consulenze "Lay-out" uffici postali e incarichi di valutazione di portafogli immobiliari e così via.

Infine, l'esame dei dati pervenuti evidenzia che, relativamente alle consulenze legali, il costo sostenuto dalla Società si è attestato nel 2001 a 8.137 migliaia di euro, superiore in valore assoluto di 1,5 migliaia di euro (+23,2%) rispetto al 2000.

Al riguardo giova rilevare che il ricorso a professionalità o società esterne, che si prospettava come un fenomeno transitorio, determinato da specifiche esigenze connesse alla delicata fase della ristrutturazione e riorganizzazione dell'Azienda, sembra essere divenuto sistematico, con conseguente aggravamento di ulteriori oneri per il bilancio della Società.

La Corte raccomanda, pertanto, il contenimento di detti costi e, ove possibile, la valorizzazione delle risorse umane presenti in azienda.

## 8 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

### 8.1 Premessa

Il sistema dei controlli interni di Poste Italiane per l'esercizio 2001 è costituito dal *Collegio Sindacale* in qualità di organo di controllo legale dei conti e da due strutture aziendali che nel corso della gestione sono state oggetto di alcune modifiche a seguito di operazioni di assestamento del modello organizzativo della Società: trattasi della *Direzione Controllo di Gestione e Contabilità* che è la struttura dedicata al controllo di gestione nell'ambito della più ampia funzione di *Chief Financial Officer* operativa dal 1° giugno 2001, e della *Direzione Centrale Ispettorato e Qualità* che nel corso del 2002 è stata rimodulata nelle funzioni e nella struttura ed ha assunto la denominazione di *Internal Auditing e Qualità*.

A queste strutture, nell'agosto 2001, si è aggiunta la funzione di "Controllo Interno" istituita ai sensi e con gli incarichi previsti dall'art. 57 della delibera Consob n. 11522/98.

### 8.2 Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale ha partecipato a tutte le sedute consiliari e assembleari; ha redatto n. 23 verbali delle proprie riunioni alle quali ha assistito il Magistrato della Corte dei conti delegato al controllo.

Il Collegio, che nell'espletamento della propria attività si è attenuto ai "Principi di comportamento elaborati dai Consigli Nazionali degli Ordini dei Dottori Commercialisti e dei Ragionieri", ha effettuato verifiche presso la Sede centrale e le Filiali ed ha eseguito controlli a campione sui registri fiscali e sui libri sociali obbligatori tenuti in base alle vigenti leggi. Dai controlli effettuati nell'ambito dei comparti finanziari non sono state riscontrate irregolarità tali da comportare segnalazioni alle competenti autorità di vigilanza.

Il Collegio ha rilevato il continuo miglioramento del sistema contabile aziendale che rende agevole l'analisi per centro di costo e la separazione contabile dei servizi.

Per il sistema di controllo interno, il Collegio ha ritenuto idonei gli strumenti e le procedure finora individuate dalla Società che recentemente sono state ulteriormente implementate con riguardo alla definizione delle nuove procedure del "ciclo passivo".

### 8.3 *Direzione Controllo di Gestione e Contabilità*

Alla Direzione è stata affidata la responsabilità della predisposizione degli strumenti di controllo necessari per garantire il sistematico monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi della Società. Nello svolgimento delle proprie attività si avvale di un *Ufficio Processi e Amministrazione di Sistema* che ha il compito di delineare i processi di gestione evidenziandone le anomalie e di cinque *Servizi*, le cui principali attività vengono di seguito illustrate.

Il *Servizio Supporto Tecnologico* fornisce i supporti tecnologici necessari alla realizzazione del Sistema Informativo della Direzione ed, in particolare, alla tenuta dei data base per la Separazione Contabile, nonché per il Controllo di Gestione.

Il *Servizio Ciclo Attivo* si occupa dell'alimentazione della contabilità generale attraverso le prime note contabili, della gestione delle richieste di pagamento e dell'emissione delle fatture.

La gestione dei fornitori è affidata al *Servizio Ciclo Passivo*, che nel 2001 ha provveduto alla “ridefinizione del ciclo passivo” attraverso un processo che integra tutte le fasi che vanno dalla richiesta di acquisizione di un bene o servizio a quello del pagamento del fornitore.

Le attività del *Servizio Controllo di Gestione* si basano principalmente sui Processi di Budget e di Consuntivazione.

Il primo, nel 2001 è stato oggetto di una ridefinizione che ha comportato il disegno del flusso delle attività, riconducibile alle fasi di realizzazione, condivisione e rilascio del budget, della relativa tempistica e delle competenze delle strutture coinvolte. Il nuovo processo di budget facilita la realizzazione dell'analisi periodica degli scostamenti economici, permettendo l'integrazione degli aspetti economici, patrimoniali e finanziari. Consente, inoltre, l'elaborazione del conto economico sia a livello di Poste Italiane che per singola Divisione.

Per il Processo di Consuntivazione sono state migliorate le procedure di acquisizione dei dati sia centrali che periferici relativi a costi e ricavi/volumi ed è stato aggiornato il modello di rilevazione dei dati, “Ripro 2001”, che tiene conto dei nuovi prodotti offerti dalla Società, delle normative di riferimento e delle esigenze gestionali e di separazione contabile.

Il *Servizio Contabilità Prodotto* ha il compito di garantire l'attuazione delle procedure necessarie ad ottenere la separazione contabile, necessaria per determinare annualmente l'onere a carico di Poste Italiane per l'espletamento del servizio universale ed il conto

economico per ufficio Postale, sempre in ottemperanza agli obblighi del Contratto di Programma, per l'identificazione dei piccoli Uffici Postali periferici che non garantiscono condizioni di equilibrio economico e per definire il piano degli interventi di razionalizzazione della loro gestione.

#### **8.4 Direzione Centrale Ispettorato e Qualità - DCIQ - (ora Internal Auditing e Qualità)**

Come già accennato, la Direzione Centrale Ispettorato e Qualità è stata oggetto di una recente modifica organizzativa che ha comportato l'assegnazione di nuove funzioni, un diverso assetto strutturale e la nuova denominazione in "Internal Auditing e Qualità".

Nel corso dell'esercizio 2001, la DCIQ ha svolto la propria attività operativa sia a livello centrale che periferico mediante una struttura organizzativa del tutto autonoma rispetto alle Divisioni di business e alle altre Direzioni Centrali. A livello territoriale hanno operato 12 Ispettorati Regionali e 103 Ispettorati di Zona.

La DCIQ, che ha obiettivi correlati alle aree di specifica responsabilità<sup>1</sup>, dopo aver individuato le aree di maggior criticità nell'ambito delle diverse attività operative aziendali, ha sviluppato un piano di attività che si articola su tre direttive:

- a) interventi programmati e sistematici sulle aree di maggior criticità, individuate e condivise con i titolari delle responsabilità aziendali;
- b) interventi non programmabili, di necessità o contingenti a seguito di anomalie riscontrate o temute;
- c) interventi di iniziativa di carattere mirato effettuati sulla base di valutazioni conseguenti ad interventi programmati, contingenti o di carattere esplorativo di aree di vulnerabilità.

<sup>1</sup> Gli obiettivi possono così riassumersi:

- Assicurare una costante ed indipendente azione di sorveglianza sui processi operativi aziendali (postali e finanziari) con l'obiettivo di verificare che il livello di sicurezza, adeguatezza ed affidabilità organizzativa sia atto a garantire un regolare svolgimento;
- Verificare, nel contesto operativo delle unità organizzative del Gruppo la corretta applicazione delle direttive e della normativa interna ed esterna; accettare eventuali debolezze del sistema dei controlli e le eventuali responsabilità dei dipendenti;
- Proporre alle Direzioni/Divisioni competenti gli interventi più opportuni per una continua ed efficace evoluzione del sistema di controllo interno nei diversi processi operativi del Gruppo;
- Garantire ai diversi livelli di responsabilità direzionale del Gruppo una costante informazione sulle risultanze delle attività di controllo ed una tempestiva segnalazione delle situazioni anomale rilevate;
- Svolgere il servizio di audit di qualità sia attraverso rilevamenti (verifiche periodiche) sia attraverso misurazioni esterne del livello di servizio offerto;
- Attuare tutte le iniziative necessarie per tutela dell'area di riserva;
- Verificare in via continuativa attraverso rilevazioni, studi, indagini commerciali ed enti terzi il raggiungimento di livelli di qualità previsti;
- Collaborare con le entità o autorità esterne (Magistratura, Revisori) e con il Collegio Sindacale fornendo informazioni, dati e supporto nell'espletamento delle loro attività.

Nell'ambito dei servizi postali le indagini hanno riguardato sia i processi di lavorazione dei singoli prodotti (posta ordinaria e registrata, stampe e pacchi), sia singoli settori che presentano specifiche problematiche a carattere nazionale (ad es. remailing, controllo giacenze, posta aerea).

In particolare, su richiesta della Divisione Corrispondenza sono stati esperiti dei controlli a campione per verificare il rispetto delle procedure di recapito delle assicurate e raccomandate. Dai controlli effettuati, è emerso un elevatissimo numero di documenti irregolari (su un totale di 59.971 modelli visionati, ben 33.082 modelli sono risultati irregolari), evidenziando una lunga serie di reali e potenziali disservizi per la clientela.

Numerosi sono stati anche i disservizi riscontrati nel corso di interventi mirati nel segmento della lavorazione dei pacchi inesitati. In taluni casi è stato riscontrato un aumento dei disservizi rispetto al II semestre 2000, sia nella fase di accettazione che in quella del recapito dei pacchi stessi.

Con riferimento ai servizi finanziari, le attività di verifica sono riassunte nel prospetto che segue:

	Anno 2000	Anno 2001	Diff. %
Verifiche di conformità*	7.931	6.935	- 12
Riconoscimenti gestionali Filiali	174	265	52
Riconoscimenti gestionali e contabili uffici	11.029	8.672	- 21

\* leggi, regolamenti interni/esterni e procedure

In relazione all'attività di distribuzione delle monete in euro è stato messo a punto un piano di verifiche del processo logistico e delle procedure amministrativo-contabili che ha interessato le diverse unità organizzative rappresentate dai Magazzini nazionali, regionali e provinciali, i Check point e gli Uffici Postali.

In ordine all'Audit dei Processi Operativi per i servizi finanziari, sono state compiute diverse verifiche, sia su richiesta degli organi interni che di iniziativa, le cui aree di intervento hanno riguardato gli assegni, i Cuas, i controlli contabili e i libretti di risparmio. Da tali verifiche sono emerse numerose carenze e criticità di varia natura, opportunamente comunicate al management responsabile per l'adozione dei necessari provvedimenti.

Oltre 600 sono stati gli interventi in settori non sempre attribuibili a prodotti e/o servizi, ma riconducibili a valutazioni di conformità di comportamenti. Numerosi (circa 1.700) sono stati anche gli interventi svolti nel campo della tutela della riserva postale mediante i quali oltre ad aver individuato circa 800 nuovi competitors, sono state

riscontrate delle violazioni della riserva procedendo alle previste segnalazioni agli organi preposti al controllo (Ministero delle Comunicazioni e Polizia Postale).

Presso la DCIQ — che cura i rapporti con la Corte dei conti — sono in trattazione circa 1330 attività di recupero per danni derivanti da fatti verificatisi fino al 31.12.1993 (comprendenti: esecuzione sentenze Corte dei conti relative a danni causati da dipendenti e vertenze di recupero per danni causati da terzi).

Per esse, in parte, si attendono le determinazioni della Corte (archiviazione o sentenze di assoluzione e/o condanna) e in parte si sta seguendo l'esecuzione della riscossione dei crediti.

Essendosi evidenziata, peraltro, nel corso degli anni, la concreta impossibilità di recupero di alcuni di essi, sono stati redatti appositi elenchi inviati, sia alla Direzione Affari Legali che alla Direzione Bilancio con la proposta di esame per l'eventuale cancellazione delle partite creditorie considerate inesigibili secondo la prevista procedura stabilita dalla *Lista dei Poteri* aziendale (punto 5.10). Allo stato non risulta che sia stata adottata una decisione in merito.

Crediti da recuperare al 31.12.2000	£ 15.085.303.655
Somme recuperate nell'esercizio 2001 (dati a tutto il 31.1.2002)	£ 270.563.644
Credito residuo al 30.12.2001	£ 14.814.767.011
	Euro 7.651.188,63

Nel corso dell'anno si è conclusa l'indagine conoscitiva, avviata dall'Ufficio Riscontro e Vigilanza sulle Entrate della Corte dei conti nel 2000, riguardante lo stato dei recuperi per crediti derivanti da decisioni di condanna la cui esecuzione continua ad essere attribuita alla Società in virtù della sua successione a titolo universale nelle situazioni giuridiche rivenienti dall'ex Amministrazione P.T.

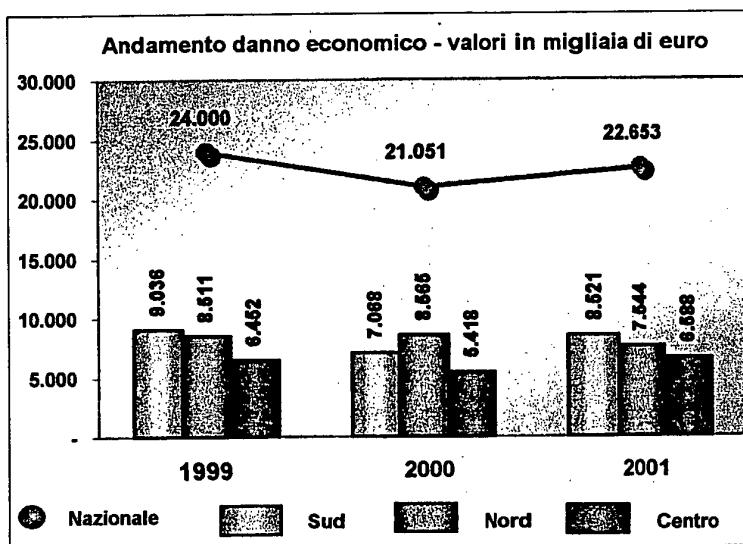
Dalle conclusioni dell'indagine risulta che i dati acquisiti "...evidenziano un progressivo netto miglioramento registrato nelle capacità di recupero crediti a seguito della trasformazione dell'azienda postale prima in ente pubblico economico e poi in società per azioni...".

Nel settore fraud audit, la DCIQ ha avviato azioni per contrastare le principali frodi perpetrata ai danni di Poste Italiane attraverso il riuso e la contraffazione delle carte valori postali.

Nel corso del 2001 sono proseguiti i lavori relativi al progetto che prevede la costituzione di un data-base integrato sul numero, la tipologia e le informazioni più significative sui sistemi di sicurezza di tutti gli uffici postali. Al 31.12.2001 sono stati classificati in base al livello di sicurezza 2.358 uffici postali su un totale di 13.902 uffici attivi alla stessa data.

Dalla raccolta periodica delle informazioni da parte dei responsabili periferici degli ispettorati regionali in ordine alla vulnerabilità degli uffici postali è emerso per il 2001 un aumento del danno economico subito dalla Società a seguito di una recrudescenza del fenomeno criminoso

**Confronto per aree geografiche – anno 1999 – 2000 – 2001**



Sempre in materia di sicurezza, va segnalato che gli Uffici con il nuovo lay-out (al 31.12.2001, ne sono stati realizzati 853) hanno fatto registrare 54 rapine nel corso dell'anno con un danno complessivo di 565.003 euro e una media di 10.329 euro ad attacco. In proposito va osservato che, nonostante 2 rapine che hanno comportato una elevata perdita, il danno medio per gli Uffici con il nuovo lay-out è meno della metà del danno medio complessivo pari a 28.920 euro.

### **8.5 Funzione di Controllo Interno**

La funzione di Controllo Interno, istituita nell'agosto 2001, ha provveduto, in via prioritaria, all'avvio ed all'organizzazione dei supporti necessari all'attività, come previsto dagli artt. 57, 58 e 59 della delibera Consob 11522/98.

In tale quadro:

- è stato redatto il "Codice di comportamento interno" di Poste Italiane SpA, il cui testo è stato approvato dal CdA della Società in data 9 gennaio 2002. Detto "Codice", è stato predisposto per adempiere a quanto stabilito dal Testo Unico della Finanza (D.Lgs 24 febbraio 1998, n. 548) che ne prevede l'adozione da parte di tutti gli intermediari finanziari, ai quali Poste Italiane è stata equiparata ai sensi del D.P.R. n. 144/2001 (Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta). Il codice indica le regole di comportamento che gli organi amministrativi e di controllo, i dipendenti, i promotori finanziari e, in generale, i collaboratori di Poste Italiane, nell'ambito delle attività di Bancoposta, sono tenuti ad osservare nello svolgimento dei rispettivi compiti.
- Sono stati predisposti il "Registro delle verifiche" e il "Registro dei reclami" come previsto dalla citata delibera.

Nei primi cinque mesi di attività, la funzione di Controllo Interno ha avviato una prima serie di verifiche, nel contesto di un esame preliminare, orientate all'analisi organizzativa dei settori maggiormente interessati dalle innovazioni procedurali.

**9 CONCLUSIONI**

Nel corso dell'esposizione del risultato sul controllo della gestione finanziaria di Poste Italiane, nel presente referto in più occasioni è stato effettuato un confronto con i dati dei tre esercizi precedenti. Ciò al fine di fornire un quadro più completo dell'evoluzione gestionale i cui punti di riferimento sono stati indicati nel Piano di Impresa 1998-2002.

Nel formulare alcune considerazioni conclusive, in questa sede, si ritiene opportuno richiamare, sia pure brevemente, i principali fattori di criticità che caratterizzavano la gestione di Poste Italiane al momento della trasformazione in società per azioni. Fattori di criticità, peraltro, puntualmente evidenziati e rimarcati, a più riprese, da questa Sezione, che avrebbero comportato, in assenza di adeguate misure correttive, il continuo ribaltamento sulla collettività di pesanti oneri per il ripianamento economico della Società.

Ebbene, fino al 1998 la gestione di Poste Italiane era caratterizzata da:

- enorme deficit (- 1.368,1 milioni di euro nel 1998)
- qualità dei servizi postali tra le peggiori a livello europeo
- bassa redditività e produttività del personale
- risorse umane in esubero e mal distribuite
- scarsa informatizzazione degli uffici
- sostanziale rigidità dei ricavi
- basso livello di formazione del personale
- cultura del personale basata sul mansionario e sulle procedure piuttosto che sul servizio e sul risultato
- generalizzata insoddisfazione della clientela.

L'elenco delle negatività sarebbe certamente più esteso, ma già sufficiente a fornire un quadro della situazione di un'azienda, ormai non più in grado di operare in un mercato sempre più aperto alla concorrenza.

Nel luglio 1998 il nuovo management ha presentato al Consiglio di Amministrazione della Società, il Piano di Impresa 1998-2002 che prevedeva inizialmente l'elaborazione di circa 100 progetti, successivamente gli interventi programmati sono aumentati ad oltre 200, per interessare tutti i settori di attività e organizzativi.

Il Piano è stato articolato su un arco temporale di cinque anni per consentire la realizzazione delle necessarie attività per il risanamento aziendale; l'esercizio 2001 rappresenta, quindi, la quarta tappa della prevista tabella di marcia.

La Società, dotata del nuovo documento programmatico, ha avviato una serie di attività per imprimere la necessaria inversione di tendenza alla precedente situazione negativa. Nel delineato contesto ha subito adottato un nuovo modello organizzativo basato sulla divisionalizzazione dei servizi e sulla responsabilizzazione del management ai risultati. Detto modello organizzativo, nel tempo, si è consolidato ed evoluto, confermando la sua idoneità al perseguitamento degli obiettivi prefissati.

Tra il 1998 e il 2001 i ricavi da mercato sono cresciuti complessivamente di oltre il 21%; l'aumento ha interessato tutti i settori postali, del bancoposta e del corriere espresso con eccezione del settore pacchi dove gli interventi di rilancio sono decollati con ritardo.

I principali obiettivi in ordine alla qualità postale, sono stati raggiunti, consentendo all'Italia di rientrare nei parametri previsti a livello europeo.

La crescita dei ricavi, da una parte, e il sostanziale contenimento dei costi operativi, dall'altra, hanno determinato l'incremento della redditività: nel periodo considerato, la gestione ordinaria è passata da una perdita operativa netta di circa 800 milioni di euro del 1998 a un utile operativo netto di circa 175 milioni di euro del 2001.

I progetti di innovazione previsti dal Piano di Impresa hanno interessato tutto il catalogo dei prodotti, con la loro rivisitazione e il lancio di nuovi. Il settore della corrispondenza ha visto, tra gli altri, l'avvio in produzione della *Posta Prioritaria* e la semplificazione del portafoglio; il settore del corriere espresso è stato interessato dall'offerta del nuovo *Postacelere* e del *Paccocelere*; i servizi finanziari sono stati impegnati nel lancio dei nuovi *Conti Bancoposta* per la clientela privata e per le imprese, nell'emissione di carte di pagamento e prelievo nazionale e internazionale Postamat e, inoltre, in mutui, prestiti personali, nuovi prodotti di investimento e assicurativi.

La Rete Territoriale degli Uffici Postali è stata ridisegnata con la creazione di nuove Filiali e con l'eliminazione delle preesistenti Agenzie di Coordinamento. Sono stati completamente riconfigurati circa 850 Uffici Postali secondo il nuovo layout, mentre oltre 6.000 sono stati interessati da interventi di manutenzione straordinaria.

Tutti gli Uffici Postali sono stati collegati in rete; tutti gli sportelli del bancoposta sono stati informatizzati e analogo intervento è ora in corso per quelli dei servizi postali.

Sul fronte della valorizzazione professionale delle risorse umane è stato realizzato un vasto programma di formazione, la cui consistenza è stata di circa 1.700.000 giornate, che hanno riguardato oltre 140.000 collaboratori.

Poste Italiane SpA ha ampliato la propria sfera di azione anche attraverso l'acquisizione e la creazione di controllate o di rami di azienda in settori di importanza strategica.

Anche in questo caso, le attività appena ricordate si riferiscono solo ai più importanti progetti del quadriennio in questione, con i quali sono stati circoscritti e, in massima parte eliminati, i fattori di criticità prima richiamati.

La Corte prende atto della volontà del vertice aziendale di voler considerare il 2001 come ultimo anno del Piano di Impresa 1998-2002, anticipando così di un anno la fase di "risanamento" per affrontare la nuova fase di "sviluppo".

Occorre, tuttavia, far presente che, se da un lato può dirsi superata la fase più critica, quella dell' "emergenza", dall'altro, molti sono ancora gli interventi da effettuare.

Innanzitutto non può sottacersi che Poste Italiane nel periodo 1998-2001 ha potuto realizzare consistenti investimenti in virtù di 1549,5 milioni di euro (ovvero 3.000 miliardi di lire) attribuiti dal Ministero dell'Economia e delle Entrate (già Tesoro) con la legge di trasformazione in SpA, di prestiti obbligazionari per 750 milioni di euro, di finanziamenti bancari per 600 milioni di euro e di circa 450 milioni di euro come proventi derivanti dalla vendita di immobili.

E' evidente che le fonti di finanziamento appena indicate, hanno natura straordinaria e in parte risultano irripetibili. Peraltro, va tenuto conto che, per sostenere gli investimenti, nel 2001, Poste Italiane ha già acceso due finanziamenti, a medio e lungo termine, mediante fondi della Banca Europea degli Investimenti, per importi rispettivamente di 400 milioni e 200 milioni di euro. A questi vanno aggiunti altri 500 milioni di euro relativi a un prestito obbligazionario decennale emesso nel giugno 2002 per rifinanziare un precedente prestito obbligazionario a 2 anni da 500 milioni in scadenza a fine luglio. Il ricorso a tali forme di finanziamento deve essere attentamente valutato e ponderato in quanto oltre a gravare sulla gestione con pesanti oneri finanziari (interessi passivi), riduce il rapporto di solidità patrimoniale.

Tra i fattori di criticità ancora esistenti è da rilevare che non vi è ancora completa integrazione tra contabilità operativa e contabilità generale del Bancoposta, elemento essenziale ai fini della riconciliazione e corretta classificazione delle poste patrimoniali del bilancio. La questione non è nuova e viene sistematicamente rilevata sia dal Collegio Sindacale nella relazione sul bilancio di esercizio, sia dalla società di revisione, la quale la evidenzia *"a titolo di richiamo di informativa"*. In proposito, tenuto conto che nel corso del 2001 è stata ultimata l'informatizzazione della rete degli Uffici Postali, si ribadisce ancora una volta la necessità di pervenire, senza ulteriori ritardi, alla

definitiva soluzione del problema che si è, comunque, già ridotto rispetto agli anni scorsi.

Il contesto di mercato in cui opera Poste Italiane diventa sempre più competitivo con la presenza di operatori determinati ad occupare ogni possibile margine di miglioramento e di sviluppo. In ciò si inserisce la modifica della direttiva 97/67/CE approvata nell'aprile 2002 dal Parlamento europeo e dal Consiglio per quanto riguarda l'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della comunità.

A giudizio della Corte, Poste Italiane deve proseguire nella via del risanamento attraverso una migliore qualità dei servizi che agisca da volano per far crescere i ricavi e una maggiore efficienza che consenta di contenere i costi. Sono evidenti i risultati sulla qualità raggiunti in questi ultimi anni, tuttavia, vanno ulteriormente migliorati gli standards e, in alcuni settori, gli interventi devono essere più affinati: a titolo esemplificativo si segnalano peraltro delle "code" agli sportelli, problema affrontato, ma rimasto irrisolto con inevitabili disagi per la clientela.

In ordine alle modalità seguite per l'approvvigionamento di beni e servizi, permane il ricorso, in maniera preponderante, al sistema della trattativa privata in luogo delle gare pubbliche. Pratica che, oltre ad essere in contrasto con la normativa nazionale e comunitaria, ha anche impedito la competizione fra più fornitori, necessaria per conseguire prezzi e qualità migliori.

In aumento risultano i costi per l'attività di consulenza affidata a professionisti o ditte esterne, con un deciso incremento per le consulenze tecniche: 28,4 milioni di euro nel 2001 contro i 17,8 milioni di euro del 2000 (+ 59,7%). Al riguardo la Corte ritiene opportuno un più attento e contenuto ricorso a consulenti esterni, attingendo maggiormente dall'ampio bacino di risorse umane presenti in azienda. In tal senso, va valutato positivamente il vasto programma di formazione già realizzato e se ne auspica il suo mantenimento a livelli adeguati sia per garantire il giusto supporto alle attività interne sia per ampliare la cultura di orientamento ai bisogni del cliente.

Il risultato dell'esercizio 2001 (+107,5 milioni di euro), ancorché determinato dalla plusvalenza infragruppo per conferimento di ramo d'azienda immobiliare alla controllata EGI SpA (222,2 milioni di euro), va considerato positivamente, ma non come un punto di arrivo bensì come base per le future gestioni, in cui l'utile di bilancio costituisca una certezza e un dato costante, piuttosto che un fatto occasionale ed episodico.