

Risoluzioni per mutuo consenso 2001/2003		
Anni	unità	costo in mln €
2001	7.172	75,4
2002	2.785	99,2*
2003	3.742	39,3
Totale	13.699	213,9

*inclusi oneri per anni precedenti

Inoltre, Poste italiane ha proseguito, anche per il 2003, ad erogare i contributi previdenziali per quei lavoratori che, dal 1 luglio 2002, aderendo al *Fondo di solidarietà* per il sostegno del reddito, hanno risolto consensualmente il proprio rapporto di lavoro, pur non avendo maturato i requisiti previsti dalla legge per il diritto alla pensione, che avrebbero conseguito nei successivi 60 mesi.

Il fenomeno, iniziato con il collocamento a riposo di 2.156 unità nel 2002, andrà gradualmente riducendosi, fino a completo esaurimento, quando il personale interessato avrà raggiunto la totalità contributiva prevista per il diritto alla pensione.

Infatti, nel 2003, l'onere contributivo a carico della Società è stato pari a 28,9 mln di euro riferito a 2.032 unità medie; nel 2004, al mese di settembre, l'onere contributivo è diminuito sensibilmente, attestandosi a 541 mila euro, con riferimento a 604 unità.

Esodi con Fondo di solidarietà		
Anni	unità	costo in mln €
2002	2.156	32,4
2003	2.032	28,9
2004*	604	0,5

*dato riferito fino a settembre

5.7.4 **Personale comandato**

A fine esercizio 2003 il numero dei dipendenti di Poste italiane comandati presso altre amministrazioni ed enti pubblici si attesta a 337

unità. L'art. 3, co. 64, della legge n. 350 del 24/12/2003 (finanziaria 2004) proroga i comandi del personale di Poste al 31/12/2004.

Il costo del personale comandato per l'anno 2003, imputato in conto economico tra i costi del personale, risulta di € 14,07 mln, il cui recupero è iscritto in bilancio nella voce *altri ricavi e proventi - rimborso spese personale c/o terzi*.

Il fenomeno, 15 unità in meno rispetto all'esercizio 2002, non risulta però del tutto esaurito: 337 dipendenti postali prestano ancora servizio presso altri organismi pubblici.

PERSONALE COMANDATO Anni 2002/2003

	2002	2003	Δ	Δ %
costo complessivo	14,70	14,07	-0,63	-4,29%
comandati al 31 dicembre	352	337	-15	-4,26%
ammontare del credito	133,09	62,54	-70,55	-53%

importi in mln di €

La suesposta tabella evidenzia la gestione del personale comandato relativa agli esercizi 2002 e 2003. L'onere sostenuto dalla Società passa dai 14,7 mln di euro del 2002 agli attuali 14,07 mln di euro, con una diminuzione percentuale di circa il 4,2%. Nello stato patrimoniale 2003, alla voce *crediti verso altri - personale comandato e rimborsi spese - Poste italiane* vanta un credito, nei confronti di amministrazioni ed enti pubblici che utilizzano personale postale, pari a 62,5 milioni di euro. Tale importo risulta inferiore di circa il 53% rispetto all'esercizio precedente (€ 133 mln). La significativa riduzione è dovuta alla progressiva azione di recupero attuata dalla società Poste e da sempre auspicata da questa Corte per la definizione di un fenomeno residuale, quale quello dei comandati, ereditato dalle passate gestioni dell'ex amministrazione PT e dell'EPI.

5.8 Retribuzione

La voce *salari e stipendi*, relativa al costo sostenuto da Poste italiane per il personale dipendente nell'esercizio 2003, si riferisce a 153.072 unità mediamente amministrate nell'anno (esclusi i dirigenti) ed è costituita da una *retribuzione fissa* di € 3.026,1 mln e da una *retribuzione variabile* di

€ 501,9 mln. Per ottenere il costo del lavoro globale, pari a € 4.812,6 mln, ai suddetti importi occorre aggiungere l'ammontare degli *oneri sociali*, del *T.F.R.* ed *altri costi*, ivi compresi quelli per il personale dirigente. Il suddetto costo, passa, inoltre, a € 4.872,1 mln, poiché, per completezza d'informazione, occorre, ulteriormente, aggiungere il costo del lavoro interinale. Rispetto all'esercizio precedente, il *costo del lavoro* di Poste italiane registra un aumento di € 31,1 mln, pari a + 0,65%, ovvero di € 90,6 mln, pari all'1,9%, considerando l'onere per gli interinali.

Nel prospetto che segue, i costi attribuibili alle singole voci del conto *salari e stipendi*, vengono confrontati con i rispettivi valori dell'anno 2002. Inoltre, è possibile rilevare l'incidenza di ciascuna voce rispetto al totale delle competenze fisse e variabili ed al totale del costo del lavoro.

DESCRIZIONE	COSTO 2002	COSTO 2003	Incidenza rispetto a salari e stipendi	Incidenza rispetto al costo del lavoro	Δ 2002/2003	Δ %
Retribuzione fissa:						
Personale di Ruolo	2.907.045.782,06	2.938.257.197,55	83,2%	61%	31.211.415,49	1,1%
Personale CTD	129.227.478,39	61.739.305,66	1,7%	1%	-67.488.172,73	-52,2%
Personale CFL	41.727,78	3.888,34	n.s.	n.s.		
Apprendisti	10.347.815,80	43.240.636,62	1,2%	0,8%	32.893.021,02	n.s.
Rimborsi anticipi per infortuni INAIL	-	-17.093.219,61	-0,4%	0,1%		
Totale Competenze fisse	3.046.662.603,83	3.026.147.808,56	85,7%	62,9%	-20.514.795,27	-0,7%
Retribuzione variabile:						
Personale di Ruolo						
Indennità funzione quadri	36.431.755,85	41.242.476,95	1,2%	0,8%	4.810.721,10	13%
Indennità funzioni superiori	4.636.786,78	4.525.622,82	0,1%	0,1%	-111.163,96	-2,4%
Straordinario	66.265.362,93	53.716.280,73	1,5%	1,1%	-12.549.082,20	-18,9%
Premi di produttività e incrementi retr.	258.935.058,47	307.734.193,96	8,7%	6,4%	48.799.135,49	18,8%
Indennità rischio cassa	28.291.263,83	28.174.196,35	0,8%	0,6%	-117.067,28	-0,4%
Indennità notturna	30.261.153,73	28.486.316,27	0,9%	0,6%	-1.774.837,46	-5,9%
Indennità festivo	2.783.212,94	2.663.008,52	0,1%	0,1%	-120.204,42	-4,3%
Rimborso uso mezzo proprio	1.825.569,90	1.160.169,36	n.s.	n.s.	-665.400,54	-36%
Rimborso uso mezzo S.p.A.	-1.937,55	3.712,20	n.s.	n.s.	5.649,75	n.s.
Indennità missione	15.551.015,36	14.944.330,21	0,4%	0,3%	-606.685,15	-3,9%
ALTRE	3.130.581,01	10.461.482,02	0,3%	0,2%	7.330.901,01	234%
Comp. accessorie personale CTD	5.748.138,98	3.386.064,16	0,1%	0,1%	-2.362.074,82	-41,1%
Comp. accessorie personale CFL	4.063,25	5.808,74	n.s.	n.s.		
Comp. accessorie APPRENDISTI	193.783,70	5.372.544,34	0,2%	0,1%	5.178.760,64	n.s.
Assistenti P.P. e periferia	16.540.825,27	-	-	-	-	n.s.
Totale Competenze accessorie	470.596.634,25	501.878.208,63	14,3%	10,4%	31.279.572,38	6,6%
Salari e stipendi	3.517.259.238,08	3.528.024.015,19	100%	73,3%	10.764.777,11	0,3%
Oneri soc, tfr, costi pers.dir, altri costi	1.264.234.648,24	1.284.603.271,91		26,7%	20.368.623,67	1,6%
COSTO DEL LAVORO	4.781.493.886,32	4.812.627.287,10		100%	31.133.400,78	0,65%
Costo lavoro interinale		59.495.081,60				
Totale	4.781.493.886,32	4.872.122.368,70			90.628.482,38	1,9%

Le competenze fisse, pari a € 3.026,1 mln, comprendono: i minimi tabellari, la contingenza, la 13a e 14° mensilità, l'aggiunta di famiglia,

l'erogazione una tantum per rinnovo CCNL e rimborsi anticipi per infortuni INAIL. Esse subiscono una riduzione, rispetto al 2002, dello 0,7%, e gravano, nella misura dell'85,7%, sulla voce *salari e stipendi* e del 62,9% sul *costo del lavoro*.

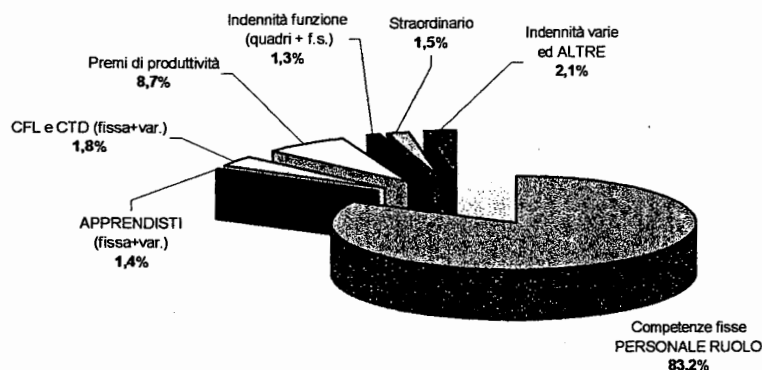
Le competenze accessorie, pari a € 501,8 mln, sono erogate a tutto il personale dipendente, esclusi comandati e sospesi e risultano in aumento, rispetto all'esercizio 2002, del 6,6%. Incidono nella misura del 14,3% sul totale *salari e stipendi* e del 10,4% rispetto al *costo del lavoro*.

In crescita, se poste a confronto con l'anno 2002, sia la voce *indennità funzione quadri* (13%) che la voce *premi di produttività e incrementi retributivi* (18,8%). Quest'ultima, si riferisce a incentivi, target commerciali, acconti e conguagli circa l'erogazione del premio produttività per un importo complessivo di € 307,7 mln. La voce *altre* ha subito un considerevole incremento nell'esercizio in esame: il relativo valore passa, infatti, da 3,1 mln di euro dello scorso 2002 a 10,5 mln di euro attuali (+7,3 mln) e comprende costi relativi alla formazione del personale, agli infortuni ed all'erogazione di indennità di preavviso e rimborsi.

In diminuzione, invece, i costi sostenuti per *rimborsi uso mezzo proprio* (-36%), *straordinario* (-18,9%), *indennità funzioni superiori, notturne e festive*. Di rilievo appare il sensibile calo del costo delle competenze accessorie per il personale CTD (€ -2,4 mln), pari al 41% in meno rispetto allo scorso esercizio. Ciò appare in linea con l'intendimento della Società di ricorrere sempre meno all'utilizzo di detto personale.

L'analisi eseguita sul costo del personale dipendente permette di rilevare come la voce *salari e stipendi* sia rimasta pressoché invariata rispetto all'esercizio precedente (-0,3%), nonostante la forte diminuzione dell'impiego del personale CTD (-52%) e la riduzione di organico di circa 5.280 unità. Pertanto, i benefici economici che la Società avrebbe potuto trarre dalle diminuzioni suddette, in termini di minor costo, sono stati vanificati, in massima parte, dal maggior ricorso all'istituto dell'apprendistato e dall'erogazione delle competenze contrattuali connesse all'entrata in vigore dei nuovi CCNL.

Il grafico seguente evidenzia l'incidenza delle singole voci retributive sulla voce *salari e stipendi* dell'esercizio 2003.



Infine, in applicazione del D.L. 67/97, convertito nella L. 135/97, Poste italiane ha beneficiato dell'istituto della *decontribuzione*. Si tratta di un provvedimento che permette alla Società di escludere dalla contribuzione una quota pari al 3% della retribuzione imponibile e pensionabile del cosiddetto "secondo livello" (parte variabile), il cui ammontare è correlato alla misurazione della produttività, della qualità e di altri elementi assunti come indicatori dell'andamento dell'impresa e dei suoi risultati. Ciò determina, da un lato, un beneficio economico per la Società Poste, che sostiene un minor onere contributivo e, dall'altro, una minore entrata nelle casse dell'Istituto di previdenza dei lavoratori postali (IPOST). Quest'ultimo ne trarrà benefici nel momento in cui erogherà la pensione a quei soggetti nei cui confronti, oggi, è applicata la decontribuzione. La legge suddetta prevede, infatti, l'esclusione, nella medesima percentuale del 3%, di dette retribuzioni anche dalla base pensionabile.

Nel breve periodo, allo scopo di mantenere un equilibrio finanziario del fondo pensioni, Poste versa all'IPOST un contributo di solidarietà pari al 10% delle somme escluse dalla contribuzione, ammortizzando in tal modo gli effetti della decontribuzione a favore dell'Istituto erogatore.

5.9 Relazioni industriali

In data 11 luglio 2003 è stato siglato il nuovo Contratto nazionale di lavoro per il personale non dirigente, con decorrenza dal 1 gennaio 2003 al 31 dicembre 2006 per la parte normativa e dal 1 gennaio 2002 al 31 dicembre 2004, per la parte economica. Il nuovo CCNL innova i sistemi di gestione, flessibilità, produttività e di partecipazione alle politiche sociali dell'azienda.

Poiché, come già specificato, degli aspetti normativi e gestionali si è dato ampio risalto nella precedente relazione, qui di seguito si riportano gli impatti economici sulla gestione 2003 ed i maggiori costi per il 2004 ed il 2005.

Il nuovo trattamento economico ha previsto la corresponsione, erogata nel mese di luglio, dell'importo *una tantum*, a copertura delle competenze contrattuali pregresse pari, mediamente, a € 776 pro-capite ed un incremento, a regime, complessivo medio unitario di € 100,45, pari al 7,4% della retribuzione, così come sotto riportato:

1 ^a tranche luglio 2003	2 ^a tranche marzo 2004	3 ^a tranche giugno 2004	4 ^a tranche ottobre 2004	aumento complessivo a regime
40	20,15	20,15	20,15	100,45

importi espressi in €

Il suddetto incremento (+7,4%) risulta superiore all'andamento dell'inflazione programmata e, quindi, non conforme ai principi enunciati negli accordi Governo – Sindacati del 23 luglio 1993, del 22 dicembre 1998 e del 5 luglio 2002.

La seguente tabella espone gli aumenti previsti dal CCNL, in vigore dal gennaio 2004, distinti secondo i nuovi livelli professionali.

Aumenti mensili dei minimi tabellari					
Aree Professionali	1.7.2003	Livelli Professionali	1.3.2004	1.6.2004	1.10.2004
	Euro		Euro	Euro	Euro
<i>Quadro 1° liv. Prof.</i>	61,04	<i>A1</i>	26,48	26,48	26,48
<i>Quadro 1° liv.</i>	53,17				
<i>Quadro 2° liv.</i>	48,57	<i>A2</i>	24,19	24,19	24,19
<i>Area Operativa</i>	39,37	<i>B</i>	20,82	20,82	20,82
		<i>C</i>	20,32	20,32	20,32
		<i>D</i>	19,61	19,61	19,61
		<i>E</i>	17,99	17,99	17,99
<i>Area Base</i>	33,45	<i>F</i>	16,66	16,66	16,66

Dal 1 luglio 2003 l'importo pro-capite, determinato dai minimi tabellari e dalla contingenza, si attesta mediamente a 18.970 € con un maggior onere complessivo per Poste italiane di 163 mln di euro.

Il *Fondo oneri non ricorrenti* ha visto, nell'anno, un utilizzo per circa 85 milioni di euro (di cui € 4,8 mln riclassificati nel Fondo del TFR), dovuto all'erogazione delle competenze contrattuali derivanti dal rinnovo del contratto.

L'impatto economico della manovra in questione sul costo del personale, nel periodo 2003-2005, è specificato nella tabella seguente.

Effetto CCNL sul costo del personale anni 2003/2005					
(importi in mln €)					
	2003	2004		2005	
	<i>Costo</i>	<i>Incremento</i>	<i>Costo</i>	<i>Incremento</i>	<i>Costo</i>
<i>Minimi - IVC - UT e assorb. assegni</i>	159,4	59,9	219,3	62,7	282,0
<i>F Quadri</i>	4,1	3,7	7,8	-	7,8
<i>Ind. Disagio portal.</i>	-	8,3	8,3	-	8,3
<i>Mensa refezione</i>	-	7,9	7,9	6,9	14,8
Effetto CCNL	163,5	79,8	243,3	69,6	312,9

(Indennità Vacanza Contrattuale - IVC)

(Una tantum - UT)

L'aumento dei minimi tabellari, unitamente all'erogazione delle indennità sopra specificate, comporterà, per il 2004, un incremento del costo del

personale pari a 243,3 mln di euro, che passa a € 312,9 mln per l'esercizio 2005.

Con il rinnovo contrattuale, le Parti hanno concordato di definire il nuovo *premio di produttività 2004-2007*, che è stato siglato nel maggio 2004, correlato ai risultati conseguiti, in riferimento agli obiettivi di produttività, qualità, redditività e valorizzazione della presenza in servizio. Il nuovo *premio* modifica la struttura retributiva ed assegna un maggior peso alla quota di salario variabile. Il 65% dell'importo del premio è legato al raggiungimento degli obiettivi di budget fissati all'inizio dell'anno dall'azienda, relativamente al MOL ed ai ricavi pro-capite (quota nazionale). Il restante 35% è legato, invece, ai risultati conseguiti a livello territoriale ed è riconosciuto se vengono centrati gli obiettivi di qualità del servizio, produttività e presenza (quota regionale). Il conseguimento dei suddetti risultati viene definito, localmente, tra azienda e sindacati, all'interno di ciascuna delle regioni amministrative. La distribuzione della quota regionale, tuttavia, è subordinata al raggiungimento degli obiettivi "macro" nazionali.

E' stato, inoltre, previsto uno specifico impegno delle Parti di approfondire ed analizzare i decreti attuativi della cd. Legge Biagi, che disciplinano nuove forme di flessibilità del rapporto di lavoro. Con la pubblicazione in G.U. del decreto legislativo 276/2003, la legge sulla riforma del lavoro è divenuta operativa. E' consentito ad operatori privati di erogare servizi di collocamento, ricerca, selezione e somministrazione di lavoro. Essi assumono la denominazione di *agenzie per il lavoro* e nuove figure emergono nel campo lavorativo:

- *il lavoro intermittente, (job on call)*, prevede tempi ad intensità variabile. Il lavoratore, in determinati periodi, concede solamente la propria disponibilità ricevendo una paga minima, che diventerà piena quando sarà chiamato dal datore di lavoro.
- *Il lavoro a coppia, (job sharing)*, è un unico contratto di lavoro "diviso tra due lavoratori". Stipendio e ore di lavoro sono ripartiti fra i due che assumono in solido l'obbligo della prestazione. Essi hanno la facoltà di fissare, discrezionalmente, ed in qualsiasi momento, sostituzioni tra di loro. Sono vietate sostituzioni da parte di terzi estranei al rapporto, a meno che non sussista il consenso del datore di lavoro. Le dimissioni di

uno dei lavoratori coobbligati comportano l'estinzione dell'intero vincolo contrattuale.

- *Il lavoro a progetto* permette di gestire autonomamente il lavoro senza vincolo di subordinazione, in funzione del risultato, indipendentemente dal tempo impiegato. Questa tipologia di rapporto è stata introdotta con lo scopo di limitare l'uso dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa (cosiddetti: co.co.co.).
- *Il part time*, in vigore già da alcuni anni, è stato rivisto e modificato dalla nuova riforma del lavoro. Tra le novità, la possibilità per l'impresa di fissare delle clausole flessibili relative alla collocazione temporale della prestazione lavorativa. E' data, cioè, al datore di lavoro la facoltà di variare non solo l'orario orizzontale (giorno, mese, anno), ma anche quello verticale, relativo alla distribuzione delle ore di lavoro nell'arco del periodo lavorativo.
- *Il contratto di inserimento* è destinato ad eliminare, dopo quasi 20 anni di utilizzo, i contratti di formazione lavoro (CFL). Favorisce l'occupazione di varie categorie di lavoratori, quali: soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni; disoccupati di lunga durata da 29 fino a 32 anni e con più di 50 anni che siano privi di un posto di lavoro; lavoratori che desiderino riprendere a lavorare dopo un periodo di inattività di almeno due anni; donne residenti in aree geografiche a basso tasso di occupazione femminile; persone riconosciute affette da un grave handicap fisico, mentale o psichico.

In merito all'adozione di tali nuove forme di rapporto di lavoro in Poste italiane, la Corte si riserva di riferire con il prossimo referto.

5.9.1 Intese OO.SS.

Sono state raggiunte intese con le OO.SS. che hanno ridefinito, da un lato, i criteri di costituzione delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), assumendo il comune obiettivo di realizzare un assetto stabile del sistema di rappresentanza in Poste italiane, dall'altro hanno recepito le disposizioni legislative in materia di costituzione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, disciplinandone il funzionamento.

Sul tema del Recapito, nel quadro generale di espansione della propria presenza sul mercato, Poste italiane e sindacati hanno sperimentato

alcuni test territoriali finalizzati allo sviluppo delle attività di promozione, vendita e contatto dei portalettere; sono state, inoltre, realizzate iniziative di business legate a specifici piani di incentivazione (distribuzione dei volumi "Pagine Gialle").

5.10 Fondoposte

Il 21 luglio 2003 la Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione ha autorizzato la istituzione di FONDOPOSTE, il Fondo di previdenza complementare di Poste Italiane e delle Società del Gruppo che ne applicano il CCNL.

Il D.Lgs. 124 del 21 aprile 2003 ha introdotto un sistema previdenziale facoltativo, posto a fianco della previdenza obbligatoria. Scopo esclusivo del fondo è garantire agli iscritti un trattamento pensionistico aggiuntivo a quello pubblico. Fondoposte non ha scopo di lucro ed è un fondo a *contribuzione definita* ed a *capitalizzazione individuale*. *Contribuzione definita* sta a significare che l'ammontare dei contributi da versare al fondo è predeterminato ed è fissato dall'Accordo istitutivo. *Capitalizzazione individuale* vuol dire che la pensione complementare verrà calcolata sulla base della posizione individuale di ciascun lavoratore e, quindi, non è determinabile in via preventiva.

Nel mese di ottobre 2003 è iniziata la raccolta delle adesioni ed è stato versato un contributo una tantum, da parte della Società, pari a 225.000 € al fine di consentire al fondo ogni adempimento utile ad assicurarne la piena operatività; attualmente ha raggiunto 22.235 iscritti.

5.11 Codice Etico

Infine, a seguito delle novità normative introdotte dalla Riforma del Diritto Societario, è stato elaborato il "Codice Etico di Poste italiane", che introduce una chiara definizione delle responsabilità etiche e sociali di amministratori, dirigenti e dipendenti che operano in nome e per conto di Poste italiane.

5.12 Personale Gruppo Poste Italiane

L'esame dei dati consolidati evidenzia la situazione del personale del Gruppo Poste, ripartita per le principali società consolidate.

Personale Gruppo Poste

Società	2002	2003	Δ 02/03	%
Poste Italiane	158.978	155.699	-3.279	-2,1%
Gruppo Postel	878	1.074	196	22,3%
Gruppo SDA	1.403	1.273	-130	-9,3%
Altri	144	100	-44	-30,6%
Gruppo Poste	161.403	158.146	-3.257	-2%

Alla fine del 2003 sono presenti nel Gruppo Poste 158.146 unità di cui 155.699 a carico della Capogruppo Poste Italiane S.p.A. La differenza di 2.447 unità si riferisce alle restanti società.

Si registra una contrazione di 3.257 unità, determinata principalmente da una diminuzione di organico nella Società Poste, nonostante questa abbia fatto ricorso agli interinali. Anche nel Gruppo SDA il personale diminuisce di circa il 9,3% rispetto all'esercizio precedente.

A fine esercizio, il valore consolidato dei costi per il personale del Gruppo si attesta a 4.980,4 mln di €, rispetto ai 4.877,9 mln di € dell'esercizio precedente, secondo la ripartizione sotto riportata.

COSTI PER IL PERSONALE
(in mln di €)

Costi	2002	2003	Δ 02/03
Salari e stipendi	3.631,8	3.670,2	38,4
Oneri sociali	905,7	907,6	1,9
TFR	254,8	260,9	6,1
Altri costi	85,6	78,8	-6,8
Totale	4.877,9	4.917,5	39,6
Lavoro interinale	-	62,9	62,9
Totale complessivo	-	4.980,4	102,5

L'importo suddetto di € 4.980,4 mln, come più volte rappresentato, comprende l'onere relativo al lavoro interinale (€ 62,9 mln), che si

aggiunge per completezza di informazione, ed il costo per il personale comandato e distaccato dalla Capogruppo presso altre amministrazioni.

La voce *altri costi* riguarda principalmente rimborsi spese e indennità, costi per mense aziendali e per la formazione del personale.

L'incremento complessivo del *costo del personale del Gruppo*, pari a 102,5 milioni di euro, rispetto allo scorso esercizio, è attribuibile all'erogazione delle competenze contrattuali pregresse connesse all'entrata in vigore dei nuovi contratti di lavoro per il personale dirigente e non del Gruppo, alla modifica del mix del personale e all'adozione di nuovi sistemi di incentivazione manageriale.

6 DIVISIONI DI PRODOTTO

6.1 Divisione Corrispondenza

Dal 1° gennaio 2003, con l'entrata in vigore della nuova direttiva europea sui servizi postali, è stato compiuto un ulteriore passo in avanti nel processo verso la completa liberalizzazione del mercato postale, prevista per il 2009. I nuovi limiti massimi della riserva postale sono infatti stati fissati in cento gr. o in € 1,86, pari a tre volte la tariffa base della posta prioritaria, e trovano applicazione anche alla posta transfrontaliera in uscita, quale misura volta a garantire lo svolgimento del servizio universale in condizioni di equilibrio economico. L'effetto più immediato di questa direttiva si è riverberato sui prodotti raccomandata ed assicurata, usciti dall'area riservata, con la sola eccezione delle raccomandate utilizzate nelle procedure amministrative e giudiziarie. Gli investimenti sostenuti nel 2003 sono stati pari a € 128 milioni, la gran parte dei quali, 105, impiegati nel settore della logistica. In questo ambito ha rivestito particolare rilievo il progetto "nuova rete logistica", il cui completamento è previsto entro il 2007 e le cui linee guida sono sia il rinnovamento degli impianti di meccanizzazione che la riduzione delle quantità di corrispondenza lavorate manualmente, con l'intento di realizzare un recupero di efficienza operativa e un miglioramento del servizio erogato alla clientela. All'interno del citato piano vanno inquadrati due altri sottoprogetti: il "tracking e tracing" che attraverso la diffusione dei sistemi di tracciatura mira ad implementare l'affidabilità della corrispondenza registrata, e la "containerizzazione", per la movimentazione della corrispondenza. In via di definizione il "rinnovo uffici postali di recapito maggiori", la cui finalità è quella di migliorare la qualità dei processi di lavorazione oltretutto degli ambienti di lavoro. L'intervento è stato attuato su 366 dei 404 uffici interessati e sono già state individuate delle unità cui affidare il ruolo di monitoraggio della qualità. Anche il progetto nuovo CAP, intrapreso da due anni allo scopo di semplificare le operazioni di smistamento della corrispondenza riservata alle imprese, è in via di completamento con la ormai prossima pubblicazione dei nuovi codici di avviamento postale.

Nel settore commerciale la Divisione corrispondenza, avvalendosi della diffusione delle nuove tecnologie, ha operato un deciso ampliamento dell'offerta. E' stata completata la fase di sperimentazione del servizio "Promoposta", con il quale Poste italiane si è affacciata sul mercato della pubblicità diretta non indirizzata e che prevede, accanto alla stampa, al trasporto ed alla distribuzione del materiale pubblicitario, la pianificazione della campagna pubblicitaria stessa per conto del cliente. E' stato inoltre già esteso all'intero territorio nazionale il servizio denominato "seguimi", per la consegna della corrispondenza alla clientela che, anche temporaneamente, cambi indirizzo. La maggiore attenzione è comunque stata dedicata a quei servizi definiti integrati, cioè a valore aggiunto, rivolti ad una clientela che necessita di un partner unico per la gestione integrata delle diverse fasi del processo quali la rendicontazione, la stampa e l'archiviazione ottica dei documenti. Molte di queste offerte sono state indirizzate alla Pubblica Amministrazione, che può essere considerato il principale cliente di Poste italiane. In questo contesto, nel quale Poste si avvale della piattaforma di Postel e della rete internet, è collocabile il nuovo "servizio comunicazioni fallimentari". Rivolto ai curatori, permette loro, tramite il collegamento ad un sito internet, di inviare ai destinatari gli atti relativi alla procedura fallimentare. Sulla stessa linea si collocano il servizio "comunicazioni per avvocati e professionisti" e l'accordo con Infocamere, attraverso il quale Poste cura la notifica delle violazioni amministrative ed il recupero dei crediti, eventualmente dovuti dagli iscritti, alle stesse Camere di commercio. In collaborazione con il Ministero degli Interni è stato attivato in via sperimentale, presso alcuni uffici postali della Provincia di Roma, il servizio di richiesta e rilascio dei passaporti. Inoltre, sulla scorta dell'esperienza maturata con il progetto ELI (emersione lavoro immigrati), sono state definite le linee guida di ELI 2, per il rilascio dei permessi di soggiorno, del loro rinnovo e delle domande di ricongiungimento familiare. Un ultimo cenno va riservato alla qualità, migliorata rispetto al 2002 ed in linea con gli obiettivi prefissati. I dati, indicati nella tabella di seguito illustrata e recepiti sia nel contratto di programma 2003-2005, sia all'interno della nuova carta della qualità del servizio postale universale, sono stati certificati dalla Società IZI, incaricata dal Ministero delle Comunicazioni, per la posta

ordinaria e prioritaria; dall'IPC, per quella internazionale; e dai sistemi interni di tracciatura elettronica per la posta assicurata.

	Consegna	2002	Obiettivo 2003	2003
Posta prioritaria	J+1	84%	87%	87,1%
Posta internazionale				
in uscita	J+3	92%	85%	93%
in entrata	J+3	88%	85%	89,7%
Posta ordinaria	J+3	92%	92%	92,2%
Posta raccomandata	J+3	92%	92%	92,5%
Posta assicurata	J+3		92%	92,7%

Fonte: Relazione sulla gestione 2003

Risultati commerciali

In linea con quanto già osservato in occasione della relazione al Parlamento sulla gestione finanziaria di Poste italiane, relativa al 2002, la Divisione Corrispondenza segna una crescita molto modesta sia nei volumi (+0,17%) che nei ricavi (+0,64%).

VOLUMI DIVISIONE CORRISPONDENZA				
(dati espressi in migliaia)				
Descrizione	2002	2003	Δ 03/02	Δ % 03/02
Corrispondenza Indescritta	3.345.972	3.281.220	-64.752	-1,94%
Corrispondenza Descritta	291.295	294.607	3.312	1,14%
Posta Commerciale	785.851	965.200	179.349	22,82%
Posta non indirizzata	312.403	510.375	197.972	63,37%
Periodici	1.549.566	1.292.120	-257.446	-16,61%
Posta da Estero	218.826	171.296	-47.530	-21,72%
Totale Prodotti Corrispondenza	6.503.913	6.514.818	10.905	0,17%

Fonte: Relazione sulla gestione 2003

RICAVI DIVISIONE CORRISPONDENZA				
(valori espressi in migliaia di euro)				
Descrizione	2002	2003	Δ 03/02	Δ % 03/02
Corrispondenza Indescritta	1.628.515	1.576.866	-51.649	-3,17%
Corrispondenza Descritta	1.002.957	1.021.652	18.695	1,86%
Posta Commerciale	176.991	227.692	50.701	28,65%
Posta non indirizzata	23.352	32.486	9.134	39,11%
Periodici	199.371	220.795	21.424	10,75%
Posta da Estero	75.171	72.521	-2.650	-3,53%
Nolo caselle postali	5.566	5.874	308	5,53%
Altri ricavi (pick-up)		4.341		
Integrazione tariffaria Editoria	297.646	269.162	-28.484	-9,57%
Totale Prodotti Corrispondenza	3.409.569	3.431.389	21.820	0,64%
Postel SpA - Ricavi da Terzi	138.357	151.259	12.902	9,33%

Fonte: Relazione sulla Gestione 2003

6.1.1 Corrispondenza indescritta

Il segmento della corrispondenza indescritta segna una diminuzione dei volumi (-1,9%) ed un decremento dei ricavi pari al 3,17%. Ciò nonostante il positivo fenomeno della conversione dalla posta ordinaria verso quella prioritaria. Sulla diminuzione dei ricavi pesano il fenomeno del minor peso degli invii, sia i tradizionali, privi degli inserti pubblicitari che facevano slittare le tariffe verso scaglioni di peso superiori, che quelli peie (posta elettronica ibrida epistolare), per effetto della diffusa abitudine della stampa fronte/retro. Va inoltre segnalato che il rinnovo di convenzioni con clienti importanti quali ACEA, Enel, Italgas ed Autostrade ha comportato, a parità di spedizioni, 12 milioni di euro di fatturato in più.

VOLUMI CORRISPONDENZA INDESCRITTA				
(dati espressi in migliaia)				
Descrizione	2002	2003	Δ 03/02	Δ % 03/02
Posta Ordinaria	3.068.764	2.985.610	-83.154	-2,7%
Posta Prioritaria	340.404	360.362	19.958	5,9%
Totale Corrispondenza indescritta	3.409.168	3.345.972	- 63.196	-1,9%