

**ATTI PARLAMENTARI**

**XIV LEGISLATURA**

---

# **CAMERA DEI DEPUTATI**

---

**Doc. CXIII**

**n. 1**

## **R E L A Z I O N E**

### **SULL'ANDAMENTO DEL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE DELL'ENTE POSTE ITALIANE**

**(Anni 1999 e 2000)**

*(Articolo 8, comma 5, del decreto-legge 1° dicembre 1993, n. 487, convertito, con  
modificazioni, dalla legge 29 gennaio 1994, n. 71)*

*Presentata dal Ministro delle comunicazioni*

**(GASPARRI)**

---

*Trasmessa alla Presidenza il 12 settembre 2001*

---



# Ministero delle Comunicazioni

## **Relazione sull'andamento del processo di trasformazione dell'ente Poste Italiane.**

La presente relazione viene resa ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del decreto-legge 1° dicembre 1993, n. 487, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 gennaio 1994, n. 71, nonché dell'articolo 2, comma 24, della legge 23 dicembre 1996, n. 662.

Com'è noto, in base alla delega prevista dalla legge 5 febbraio 1999, n. 25 (legge comunitaria 1998), è stato adottato il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che ha attuato la direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio.

E' stato così avviato il processo di liberalizzazione del settore postale: è infatti da sottolineare che la prima finalità della direttiva è quella di garantire il servizio universale alla collettività, su tutto il territorio, con determinati vincoli di qualità ed a prezzi accessibili.

Si ritiene opportuno precisare che il Ministero delle comunicazioni, per effetto dell'articolo 2 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, ha assunto le funzioni di Autorità di regolamentazione per il settore postale, settore che — sia pure con gradualità controllata e con tempi probabilmente più lunghi di quelli verificatisi nel campo delle telecomunicazioni — si avvia ad aprirsi alla concorrenza.

Ciò, ovviamente, non consente al Ministero di ingerirsi nella gestione degli aspetti strutturali, organizzativi, economici, finanziari ovvero attinenti al personale della società Poste Italiane.

I predetti compiti spettano all'azionista unico, e cioè al Ministero dell'economia e delle finanze: ciò stante può ritenersi che l'incarico di riferire al Parlamento sia in parte del Ministero delle comunicazioni ed in parte delle predette amministrazioni.

La fornitura del servizio universale è stata affidata alla società per azioni Poste Italiane, stabilendo nel contempo l'area della riserva in

modo che il gestore pubblico tragga i mezzi per far fronte, almeno in parte, agli oneri del servizio universale.

L'area delle prestazioni di esclusiva competenza del fornitore del servizio universale riguarda gli invii di corrispondenza interna e transfrontaliera inferiore ai 350 g e di prezzo inferiore a lire 6.000; sono stati compresi nella riserva, indipendentemente dai limiti di prezzo e di peso, gli invii raccomandati relativi alle procedure amministrative e giudiziarie.

Con provvedimento del 2 febbraio 2000 il Ministero ha inoltre stabilito, relativamente ad ogni campagna pubblicitaria, in 10.000 il "numero significativo di persone" alle quali deve essere inviata la pubblicità diretta per corrispondenza perchè tale categoria di invii postali possa essere trattata anche da operatori privati: al di sotto scatta la riserva del gestore pubblico.

E' di tutta evidenza la notevole entità dell'onere del servizio universale che, tuttavia, risulta in fase di contenimento.

Lo sbilancio strutturale della gestione economico – finanziaria relativamente all'onere del servizio universale, infatti, è risultato, dopo la contabilizzazione degli interventi dello Stato per integrazioni al servizio delle stampe e per compensazioni, il seguente:

- 2370 miliardi di lire nel 1998,
- 1989 miliardi di lire nel 1999,
- 1306 miliardi di lire nel 2000.

Il margine operativo lordo negativo per le stampe in abbonamento postale, al netto delle integrazioni versate dallo Stato, è risultato il seguente:

- 852 miliardi di lire nel 1998,
- 430 miliardi di lire nel 1999,
- 412 miliardi di lire nel 2000.

Ciò comporta che la determinazione dell'area di riserva non può che corrispondere ai limiti massimi consentiti dalla direttiva fissati per non aggravare la già critica situazione.

Va ricordato poi che Poste Italiane pratica tariffe agevolate per la spedizione di libri, giornali, quotidiani, riviste e in generale periodici e pubblicazioni informative di soggetti pubblici e associazioni non profit, in ragione della tutela particolare riferita alla diffusione dell'informazione a carattere culturale, sociale e politico. Tale settore rappresenta circa il 40% degli invii trattati da Poste Italiane ed è tra quelli che concorrono a determinare in misura consistente l'onere universale di cui si è detto. Con la revisione di tale trattamento agevolato per giungere alla erogazione

diretta dei contributi alle imprese editoriali da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri (decreto legge n. 266 del 2000, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 344 del 2000), potrà trovare applicazione il criterio dell'orientamento ai costi.

In tale quadro, non certamente positivo, va ricordato che, a seguito del decreto adottato congiuntamente dai Ministri delle comunicazioni e del tesoro, è stato introdotto il 21 giugno 1999 il servizio di posta prioritaria in modo da differenziare i prodotti in ragione delle distinte esigenze della clientela.

I risultati dell'iniziativa sono soddisfacenti ed i dati forniti dalla società attestano il superamento degli obiettivi di qualità.

Grazie all'opera di una struttura commerciale di oltre 350 specialisti, il fatturato della divisione corrispondenza è cresciuto di circa il 4%. Tale crescita è particolarmente sensibile nei prodotti più innovativi: posta prioritaria, posta ibrida e corrispondenza commerciale in genere.

Nel corso del 1999 (d.m. 18 febbraio 1999 – G.U. n. 49 del 1/3/99) è stato disciplinato dal Ministero delle comunicazioni l'espletamento del servizio di recapito degli invii di posta elettronica ibrida: in tal modo si è dato inizio alla regolamentazione dell'accesso alla rete postale, così come stabilito dalla direttiva 97/67/CE.

Lo stato di cose descritto e comprovato ha indotto ed induce il Ministero a prendere posizione, in sede di esame della nuova direttiva sui servizi postali, per una accentuata gradualità in modo da consentire alla soc. Poste Italiane di completare l'opera di risanamento prevista dal piano industriale 1998-2002 e, soprattutto, in modo da garantire alla collettività il servizio universale.

In tale prospettiva sono da inquadrare il decreto 17 aprile 2000 (G.U. n. 102 del 4/5/2000), che ha confermato alla soc. Poste Italiane la concessione per il servizio universale, ed il contratto di programma stipulato fra il Ministero delle comunicazioni e Poste Italiane s.p.a. d'intesa con il Ministero del tesoro in data 11 settembre 2000 (G.U. n. 221 del 21 settembre 2000), che ha fissato, in modo molto più preciso del precedente, gli obblighi del fornitore del servizio universale e le conseguenze per il mancato rispetto di essi.

Allo scopo di verificare la qualità dei servizi postali, è stata portata a termine una gara europea e dal 1° gennaio 2001 la società aggiudicataria ha cominciato a monitorare il servizio mediante lettere test ed a fornire i relativi dati.

Nel contempo, in esecuzione di quanto disposto dal decreto legislativo n. 261 del 1999, sono stati adottati i regolamenti per il rilascio di

licenze individuali e per il conseguimento di autorizzazioni generali (dd.mm. 4 febbraio 2000, n. 73 e n. 75 - GG.UU. n. 75 e 76, rispettivamente, del 30 marzo 2000 e del 31 marzo 2000).

I servizi finanziari gestiti dal Bancoposta contribuiscono già oggi per circa il 40% ai ricavi aziendali. L'ammodernamento e il rilancio del Bancoposta è uno dei progetti più importanti del piano di impresa, anche perchè garantisce in tutta Italia - attraverso la rete degli uffici postali - i servizi di pagamento e la divulgazione dei prodotti di risparmio. Nel 30% dei comuni italiani, per esempio, il Bancoposta è l'unico sportello finanziario a disposizione dei cittadini e delle aziende.

Alla metà di maggio 2000 è stato lanciato il nuovo conto corrente postale per la clientela privata (conto bancoposta), al quale il cliente può accedere anche via Internet collegandosi al sito Internet di Poste Italiane. Il nuovo conto Bancoposta ha immediatamente riscosso un grande interesse per la completezza (assegni, carta di prelievo Postamat, carte di credito rateali e a saldo unico, ecc.) e la competitività dell'offerta (60 mila lire l'anno come costo massimo per le operazioni effettuate), tanto che alla metà di marzo 2000 è stata doppiata la vetta del milione di conti operativi con clientela privata (a questi vanno aggiunti circa 230.000 conti correnti postali con imprese e amministrazioni).

Al conto Bancoposta si affiancano i prodotti di risparmio e investimento con capitale garantito e, attraverso la società Poste Vita (al 100% di Poste Italiane), le polizze di assicurazione vita.

Stanno anche crescendo le attività in collaborazione con gli enti locali, ai quali il Bancoposta offre un competitivo servizio di incasso dei tributi.

Il regolamento dei servizi 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 emanato con d.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 (pubblicato nella G.U. del 23 aprile 2001, n. 94). Poste Italiane può, pertanto, allargare la propria attività e in particolare avviare la commercializzazione di mutui e prestiti personali (previo accordo con istituti di credito, non potendo assumere direttamente rischi di credito), la vendita di fondi comuni di investimento e svolgere attività sul mercato secondario dei titoli.

Per ciò che concerne il settore dei pacchi, dopo l'acquisto del 100% del Gruppo Sda nel 1998 e il rilancio del corriere espresso, nel 2000 Poste Italiane ne ha iniziato la riorganizzazione. Il primo passo è stato la creazione di un'unica Divisione di settore (Divisione Espresso-Logistica-Pacchi): per ottenere un elevato miglioramento di qualità e il

completamento della gamma di offerta, la logistica e la distribuzione sono state completamente ridisegnate e parzialmente affidate a partire da luglio 2000 al Consorzio Logistica Pacchi, costituito da Poste Italiane, Sda S.p.A. (100% Poste Italiane) e Gruppo Bartolini (20% Poste Italiane), consorzio di cui Poste Italiane detiene la maggioranza assoluta.

Con deliberazione 18 aprile 2001 (pubblicata nella G.U. del 15 maggio 2001 n. 111) è stata emanata la nuova disciplina del settore, che ha stabilito le caratteristiche di tali invii, le dimensioni ed i prezzi del servizio, ribadendo l'obbligo per la società Poste di rispettare gli standards qualitativi fissati nel contratto di programma.

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

Notevole attenzione è stata dedicata al rilancio degli uffici postali ed alla riduzione dei tempi di attesa allo sportello, una delle realizzazioni più difficili, ma di maggior impatto per i cittadini, tenendo conto dei circa 14.000 uffici, che rappresentano il principale canale di accesso ai servizi di Poste Italiane da parte della clientela. I passaggi obbligati per migliorare il livello di qualità del servizio - di cui al primo posto sta la riduzione dei tempi di attesa allo sportello - sono numerosi e coordinati fra di loro: la modernizzazione degli uffici (nuovo lay-out: nel 2000 sono stati aperti quasi 200 uffici di nuova concezione; i lavori proseguono al ritmo di circa due aperture al giorno in tutta Italia), l'ottimizzazione del posizionamento territoriale e degli orari, la presenza di strumentazioni adeguate, l'informatizzazione e il collegamento in rete (di cui si è conclusa la prima fase, con il collegamento di oltre 40 mila postazioni di lavoro) danno luogo ad un approccio sempre più professionale con il cliente.

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

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

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

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

E’ inoltre previsto un impegno costante da parte di tutti per l’intera durata del piano di impresa. Il pareggio strutturale dei conti previsto per il 2002 deve passare per un nuovo forte miglioramento dei conti già nel 2001. L’anno in corso non sarà sicuramente un anno facile: oltre al costante miglioramento del servizio, per un’azienda come Poste Italiane – che deve competere con le migliori Poste europee – diventa sempre più importante la massima competitività sul fronte dei costi. Poste Italiane è, pertanto, impegnata ad utilizzare al meglio le innovazioni tecnologiche, a partecipare ai tavoli delle alleanze, a soddisfare e ad anticipare – attraverso un personale motivato e competente – le necessità della clientela.

La prima sfida – alla quale si è dato inizio con le realizzazioni del piano di impresa – è stata quella di cominciare a uscire dalle secche della crisi. La nuova sfida, che si è aperta nel 2001, ha per tema uno sviluppo più rapido. Se le condizioni interne ed esterne previste dal piano di impresa saranno rispettate, la conclusione della prima fase del risanamento e quella del rilancio di Poste Italiane (la fase dell’emergenza) potrebbe concludersi entro il 2001. Si lascerebbe così maggiore spazio alla

seconda, durante la quale non verrà certamente meno l'attenzione ai costi, ma la tensione allo sviluppo potrebbe essere ancora più marcata.

Non va sottaciuto, tuttavia, che la gestione del personale - aspetto al quale la società ha dedicato una particolare attenzione atteso che la riduzione del costo del lavoro è giudicata una priorità non più procrastinabile al fine di addivenire al risanamento economico \ finanziario - ha dato origine ad alcune tensioni sindacali.

Dopo aver proceduto ad una più razionale distribuzione del personale nelle aree e nei settori a maggiore operatività, infatti, di recente la società ha manifestato l'intenzione di procedere al licenziamento di 9000 unità su tutto il territorio nazionale, avviando la procedura prevista dagli artt. 4 e 24 della legge n. 223\91.

E' stato, pertanto, fissato un fitto calendario di incontri con le organizzazioni sindacali allo scopo di raggiungere un accordo ed il Governo, nell'ambito delle competenze attribuitegli dalla legge, non mancherà di vigilare e di fornire gli apporti che l'evolversi della situazione e l'andamento del confronto fra le parti richiederanno.

Da ultimo, occorre far cenno al contenzioso che ha visto coinvolta Poste Italiane S.p.A. sia in sede comunitaria che nazionale riguardo all'applicazione del decreto legislativo n. 261 del 1999.

Il contenzioso con la Commissione europea - avente ad oggetto la liberalizzazione dei recapiti per posta ibrida con consegna a data e\o ora certa - si è concluso nel luglio del corrente anno mediante il ritiro del ricorso da parte della società; sul piano interno, il Ministero in qualità di Autorità di regolamentazione del settore, ha unitamente al servizio di polizia postale, vigilato sul territorio a difesa della riserva attribuita a Poste Italiane con particolare attenzione alle zone a traffico considerevole e, quindi, più appetibili.



Il Ministro