

2001) iniziano nel 2002 rappresentando per la Società una soluzione alternativa al ricorso ai contratti a tempo determinato - per i quali esisteva un consistente contenzioso - ed una soluzione più razionale alle esigenze di contenimento del costo del lavoro.

Tali procedure di assunzione sono state attivate negli anni 2002 (82%) e 2003 (18%), mentre negli ultimi due esercizi 2.147 delle unità suddette, dopo la positiva conclusione del percorso di formazione e di apprendimento, sono state assunte con contratti a tempo indeterminato. Il costo relativo, riferito a 2.059 unità medie, è assommato a 38 milioni circa di euro (€ 18.470 pro/capite) incidendo sul costo del lavoro nella misura dello 0,68%.

	Numero unità	Costo complessivo annuo	Costo medio annuo pro/capite	% incidenza sul costo del lavoro
Apprendisti	2.059	38.029.797	18.470,03	0,68%

4.8.5 Interinali e CTD

Le improvvise ed impreviste assenze di personale ed i problemi legati a contingenti carenze di organico, richiedono immediate misure di "ricopertura" in particolare nei settori della sportelleria e del recapito dove le assenze dal posto di lavoro provocano gravi disagi alla utenza.

Per far fronte a tale tipo di esigenza, il ricorso a personale interinale costituisce per le Poste italiane un rimedio idoneo sotto il profilo funzionale e delle compatibilità di bilancio, anche tenendo conto dei costi aggiuntivi relativi alla remunerazione a favore della Società interinale ed alla impossibilità di portare in detrazione la maggior parte della quota IVA applicata sulla remunerazione stessa.

Nell'esercizio 2005, il numero medio degli interinali utilizzati dalla Società è stato di 2.782 (1.900 nel 2004) con una spesa di 88 milioni di euro (€ 31.651 pro/capite) pari all'1,58% del costo del lavoro.

Parallelamente al personale interinale la Società ha continuato ad avvalersi di lavoratori assunti a termine (2.737 unità nel 2005 e 2.887 del 2004), con i quali ha stipulato circa 13.800 contratti di breve durata, non superiori a 2-3 mesi, sostenendo un onere pari a 73 milioni di euro

(€ 26.695 pro/capite) pari ad una incidenza dell'1,31% sul totale del costo del lavoro.

	Numero unità	Costo complessivo annuo	Costo medio annuo pro/capite	% incidenza sul costo del lavoro
Interinali	2.782	88.053.515	31.651,16	1,58%
CTD	2.737	73.065.269	26.695,39	1,31%

Nel complesso il personale flessibile, con gli interinali in aumento (più 880 persone) ed i CTD in leggera flessione (meno 150 unità) ha raggiunto una quota di circa 5.520 unità con un costo totale di 161,2 milioni di euro.

Di intesa con le parti sindacali è stato previsto l'utilizzo del contratto di inserimento lavorativo di cui alla c.d. legge Biagi per circa 800 risorse, scelte tra gli ex CTD per le esigenze del recapito postale.

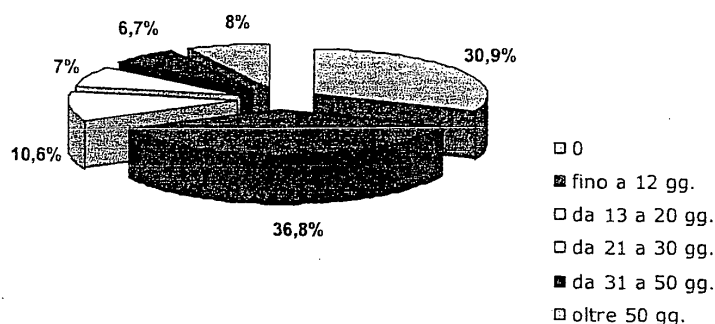
Tale modalità di assunzione, che ad oggi non risulta ancora attivata, consente alla Società di inquadrare il lavoratore a livelli retributivi più bassi rispetto a quelli propri delle mansioni assegnate e di beneficiare di riduzioni contributive.

4.8.6 Malattie

Rimane alto anche nel 2005 il tasso di assenteismo dal posto di lavoro per malattia. A fine anno si attestano a 16,15 le giornate medie pro-capite di assenza, concentrate nel primo semestre dell'anno con un poco apprezzabile miglioramento rispetto ai livelli dell'esercizio precedente.

La seguente rappresentazione grafica fornisce i dati del fenomeno dai quali emerge che circa 44.200 unità, pari al 30,9% dei dipendenti non ha usufruito di giorni di malattia, il 36,8% ha totalizzato una media inferiore ai 12 giorni annui, mentre l'8% del totale, vale a dire circa 12.000 dipendenti, si è assentato per più di 50 giorni.

Personale assente per malattia anno 2005



In termini economici, è pari al 5,98% il tasso di assenteismo del 2005 concentrato su 105.000 risorse che, oltre ad incidere negativamente sulla funzionalità del servizio e la qualità delle prestazioni, porta a stimare un costo improduttivo teorico di circa 326,3 milioni di euro, calcolato sulla base della spesa media annua per dipendente di € 36.565,95.

Assenze per malattia triennio 2003/2005

	2003	2004	2005
media dipendenti presenti nell'anno	153.072	150.814	149.178
Giornate malattia (media pro-capite annua)	16,05	17,06	16,15
posizioni lavorative perse nell'anno*	9.099	9.529	8.923
"Costo improduttivo teorico annuo" (€/mln)	283,4	308,9	326,3
tasso di assenteismo per malattia	5,9%	6,3%	5,98%

*la stima viene effettuata su 270 giorni lavorativi

In presenza di segnali di aggravamento del fenomeno nei primi mesi dell'anno, la Società ha messo in campo azioni dirette a meglio apprezzare le cause delle assenze per malattia ed individuare le aree sensibili in cui intervenire con misure appropriate.

Per intanto, l'erogazione del nuovo premio di produttività è stata legata alla continuità ed assiduità della prestazione lavorativa. Un bonus individuale di 100 euro viene assegnato a quei lavoratori che non effettuano un solo giorno di assenza mentre lo stanziamento delle quote

regionali e nazionali del suddetto premio avviene in ragione del numero degli eventi di malattia totalizzati nell'anno.

La seguente tabella riporta i meccanismi di incentivazione o di penalizzazione che incidono sul sistema premiante:

RIDUZIONI PER MALATTIA *	% DI RIDUZIONE	
per eventi fino a 4	0%	
per eventi compresi tra 5 e 7	-50%	Quota regionale
per eventi compresi tra 8 e 10	-100%	Quota regionale
per eventi compresi tra 11 e 13	-50%	Quota nazionale e regionale **
per eventi > 13	-85%	Quota nazionale e regionale **

* Sono escluse dal computo le assenze dovute a patologie di particolari gravità di cui all'art. 40 ccnl e ricoveri ospedaliari, anche in Day Hospital adeguatamente documentate, ivi ricomprendendo i periodi di prognosi che vi si riconnettono.

** In questi casi non viene effettuata la decurtazione per assenze per malattia di cui alla lettera e), primo alinea dell'accordo 11/05/04.

Non è prevista alcuna riduzione per i primi 4 eventi di malattia mentre progressive percentuali di abbattimento vengono applicate all'aumentare del numero di eventi.

A fine anno, i correttivi introdotti dalla Società hanno permesso di conseguire un qualche miglioramento della media di giornate di assenza pari a circa una giornata *pro capite* rispetto allo scorso esercizio ma non hanno inciso sulla riduzione del costo improduttivo teorico che, in conseguenza dell'aumento del costo del lavoro, passa da € 308,9 mln a 326,3 milioni di euro registrando così un incremento del + 5,6%.

4.8.7 Cessazioni

Alla fine dell'esercizio 2005 il personale dipendente cessato dal servizio si attesta a 5.448 unità, con esclusione del personale dirigente.

La tabella riassume le chiusure del rapporto di lavoro nel triennio 2003/2005 che hanno riguardato 16.467 dipendenti.

<i>Risoluzioni di lavoro a tempo indeterminato</i>				
Anni	2003	2004	2005	Totale
unità cessate	5.516	5.503	5.448	16.467

Tra le causa di cessazione del rapporto di lavoro (raggiungimento del limite di età, decesso, licenziamento, ecc.) occupano un posto di rilievo gli esodi incentivati (dimissioni anticipate previa concessione di incentivi economici da parte della Società) che, nell'anno in esame, hanno riguardato 3.908 dipendenti.

La politica di incentivare le dimissioni del personale vicino alla pensione è ritenuta dalla Società, ormai da diversi esercizi, un valido strumento gestionale, da un punto di vista territoriale e professionale, che permette di mantenere in equilibrio gli organici aziendali, soprattutto alla luce delle sentenze di riammissione in servizio degli ex CTD.

Resta, comunque, consistente il costo sostenuto per tale politica che nell'ultimo triennio ha assorbito risorse per 291 milioni di euro, come riportato nella sottostante tabella.

<i>Risoluzioni per mutuo consenso 2003/2005</i>		
Anni	unità	costo in mln €
2003	3.742	81
2004	4.195	120
2005	3.908	90
Totale	11.845	291

A seguito della nuova riclassificazione delle voci di bilancio secondo l'applicazione dei nuovi principi contabili internazionali IFRS, l'importo di 90 milioni di euro sostenuto per *incentivi all'esodo* viene per la prima volta incluso nella determinazione del costo del lavoro.

4.9 Relazioni Industriali

Nel percorso di integrazione verso il sistema industriale del Paese, la Società Poste italiane ha aderito nel luglio 2005 a Confindustria con l'obiettivo di estendere il progressivo ingresso dell'azienda postale in tutte le articolazioni territoriali dell'associazione entro il 2008.

L'impianto relazionale ha riguardato i temi relativi al rinnovo della parte economica del CCNL e del sistema premiante, alla mobilità e riordino del settore del recapito nonché i livelli occupazionali e le riammissioni degli ex CTD.

4.9.1 CCNL

In sede di rinnovo della parte economica del CCNL, biennio 2005/2006, scaduta il 31 dicembre 2004, è stato riconosciuto un aumento medio dei minimi tabellari stipendiali pari a 80 euro da corrispondere con le seguenti modalità.

Rinnovo CCNL Biennio 05/06

1 ^a tranche maggio 2005	2 ^a tranche marzo 2006	3 ^a tranche ottobre 2006	aumento complessivo a regime
29	22	29	80

importi espressi in €

La Società sottolinea che all'accordo si è addivenuti in un clima costruttivo con la controparte sindacale, che rappresenta il 75% dei dipendenti postali, senza conflitti e nel sostanziale rispetto delle compatibilità di bilancio.

Il nuovo trattamento economico ha previsto anche la corresponsione dell'importo "una tantum" di € 150 circa per il periodo di vacanza contrattuale (4 mesi) ed una rivalutazione di altri istituti per un importo medio di € 15, da distribuirsi fra l'indennità di rischio cassa per gli sportellisti ed il cosiddetto salario per refezione (buono pasto).

L'impatto economico per l'anno 2005 è stato di circa 61 milioni di euro mentre quello per il 2006 è stimato in circa € 162 mln, così articolati tra retribuzione, contributi e TFR:

	Retribuzione	Contributi	TFR	Totale
Anno 2005	45	13	3	61
Anno 2006	123	30	9	162
<i>totale</i>	168	43	12	223

importi espressi in €/mln

Il rinnovo ha comportato anche maggiori costi legati alle prestazioni accessorie pari a circa 23 milioni di euro nel 2005 e € 40 mln per il 2006.

4.9.2 Premio di produttività

Le innovazioni alle modalità di corresponsione del premio di produttività, introdotte nel CCNL dal 2004 prevedono un sistema di incentivazione "a doppio livello" (quota nazionale e regionale), legato al raggiungimento non solo dei macro-obiettivi del Margine Operativo Lordo e dei ricavi pro-capite, ma anche degli obiettivi specifici individuati a livello regionale. L'importo pro-capite medio è di 1.840 euro a fine 2007.

La verifica dei risultati conseguiti nel 2004, primo anno di sperimentazione del sistema, ha accertato che sono stati raggiunti gli obiettivi generali di produttività ed i target prefissati. Inoltre, sono state determinate le quote di MOL (1.642,7 milioni di euro) e di ricavi pro-capite (€59.600) sulle quali misurare il premio di produttività 2005.

A decorrere dall'esercizio in esame, un meccanismo di erogazione del suddetto premio tiene conto dei livelli di presenza in servizio del personale ed applica delle percentuali di riduzione in ragione degli eventi di malattia effettuati nell'anno, come già evidenziato nel precedente paragrafo 4.8.6.

Legare la parte variabile della retribuzione a obiettivi misurabili di produttività e sulla base di specifiche valutazioni delle singole prestazioni lavorative ha rappresentato un punto centrale della strategia aziendale. In tale ottica, nel 2005 sono stati erogati premi individuali (una tantum e incentivi commerciali) a circa 38.850 unità tra dipendenti e dirigenti.

4.9.3 Mobilità e Recapito

Il piano di razionalizzazione del settore del recapito postale a livello provinciale, regionale e nazionale, avviato nell'ottobre 2004, ha

interessato, ai fini di una più funzionale distribuzione del personale sul territorio, 4.547 unità.

Gli accordi con le parti sociali hanno riguardato i livelli ottimali di consistenza di personale, i meccanismi delle "scorte" che assicurano la copertura delle unità in pianta stabile e l'obbligo di sostituzione degli assenti mediante l'attivazione di una mobilità coattiva e volontaria.

La mobilità coattiva, *intra ed extra* ambito regionale, ha interessato 3.220 unità di cui 2.698 dipendenti appartenenti alla categoria dei riammessi in servizio a seguito di sentenza (ex CTD), per i quali la Società ha disposto il trasferimento obbligatorio al fine di un loro proficuo reinserimento nell'organico aziendale. Circa il 17% del suddetto personale ha optato per un rapporto di lavoro part-time. La mobilità volontaria, operata su scala nazionale, ha riguardato 1.327 unità.

4.10 Fondoposte

Alla data del 31 dicembre 2005 il Fondo nazionale pensione complementare per il personale non dirigente di Poste italiane e delle Società del Gruppo che aderiscono al CCNL conta 31.979 aderenti.

Nato con lo scopo di aggiungere una seconda pensione a quella della previdenza obbligatoria, Fondoposte ha catturato la fiducia dei lavoratori postali, tanto da ottenere, a fine 2005, un incremento pari al 24% dei propri iscritti (25.793 al 31 dicembre 2004).

Qui di seguito si riportano i principali dati contabili dell'esercizio 2005, posti in raffronto con quelli del 2004:

Rendiconto 2005

<i>Principali dati economici</i>	31/12/05	31/12/04
(importi in euro)		
Flusso dei contributi pervenuti	33.216.547	14.203.329
Prestazioni erogate	(195.948)	-
Rendimenti	708.793	120.231
Contributi a copertura oneri amm.vi	863.924	523.563
Imposta sostitutiva	(15.411)	11.867
Costi di gestione	(254.509)	(228.114)
Ricavi a copertura costi futuri	(609.415)	(295.448)
<i>Principali dati patrimoniali</i>		
Totale Attività	48.935.253	14.763.342
Totale Passività	(886.065)	(427.915)
Attivo netto destinato alle prestazioni	48.049.188	14.335.427

Ammonta a circa € 33,2 mln il flusso delle contribuzioni pervenute nell'anno 2005 che hanno determinato un rendimento complessivo per circa 709 mila euro. I costi di gestione sono stati pari di 254 mila euro.

La Società Poste, che partecipa alla vita del Fondo con un contributo per ciascun lavoratore iscritto pari all'1% della sua retribuzione annuale utile ai fini del TFR, presenta nel proprio bilancio, alla voce *Debiti verso fondo pensione* un debito di 12,1 milioni di euro.

Le scelte relative alla gestione operativa sono affidate agli organismi di governo del Fondo, costituiti dall'Assemblea dei delegati (60 componenti) da un Consiglio di Amministrazione (14 consiglieri) e da un Collegio dei Revisori Contabili (4 membri effettivi e 2 supplenti) mentre l'attività di controllo è affidata alla COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi pensione).

5 ATTIVITA' ISTITUZIONALE

5.1 Profili organizzativi

L'esame delle attività dirette al conseguimento della missione aziendale deve essere condotto con riferimento agli obiettivi fissati dal piano d'impresa o piano industriale per il periodo oggetto di referto.

Il piano industriale 2006 – 2008, approvato dall'azionista, definisce per ciascun settore di business le linee strategiche all'interno delle quali fissa specifici indirizzi operativi.

Per i servizi postali le strategie di piano puntano al potenziamento dei processi logistici per accrescere la qualità dei servizi erogati e recuperare efficienza in una duplice direzione: difendere i ricavi derivanti dai servizi tradizionali e spingere verso servizi innovativi e integrati a maggiore valore aggiunto. Anche per i settori espresso logistica e pacchi, le strategie di piano prevedono il presidio del mercato internazionale e lo sviluppo verso l'offerta di servizi a valore aggiunto.

In funzione delle scelte strategiche del piano, nel luglio 2005 è stato profondamente modificato l'impianto organizzativo con la creazione di tre aree di gestione: *logistica*, *prodotto* e *rapporti commerciali* e la unificazione dell'attività di recapito e dei canali commerciali.

Per i servizi finanziari il Piano punta al miglioramento delle relazioni con i clienti valorizzando le risorse e i canali distributivi e rafforzando il ruolo di partner per la gestione dei servizi di incasso e pagamento.

5.2 CORRISPONDENZA

5.2.1 Funzionamento dell'Onere di Servizio Universale (2)

Premessa.

L'art. 3 del decreto legislativo n. 261 del 1999 obbliga il soggetto incaricato di svolgere il Servizio postale universale, individuato in Poste italiane SpA, di garantire in maniera continuativa un insieme minimo di servizi di qualità determinata ad un prezzo accessibile a tutti gli utenti ed in tutti i punti del territorio nazionale. Com'è dato vedere in dettaglio nella nota al presente paragrafo, il Servizio universale comprende la raccolta (accettazione), la lavorazione, il trasporto e la distribuzione a domicilio (recapito) di invii postali fino a 2 Kg (comprensivi di quelli raccomandati e di quelli con valore dichiarato) e di pacchi postali fino a 20 Kg.

Le risorse per fronteggiare i relativi costi, superiori alle ordinarie dinamiche commerciali in ragione degli obblighi imposti, derivano dall'impianto tariffario, da eventuali contributi pubblici e dalla possibilità di disporre di un'area di attività "riservata" a compensazione degli oneri del servizio universale.

La direttiva europea 97/67/CE – tesa ad armonizzare le regole di fornitura del servizio postale all'interno di mercato europeo – ha imposto a tutti gli operatori postali pubblici, a partire dal 10 febbraio 2000, la

(2) Definizione del Servizio Universale Obbligatorio (OSU)

In base all'art. 3 del D.L.vo 261/99 attuativo della direttiva 97/67/CE sui servizi postali:

1 – Il servizio universale assicura le prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale a prezzi accessibili a tutti gli utenti:

2 – Il servizio universale, incluso quello transfrontaliero, comprende:

- a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 Kg;
- b) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20Kg;
- c) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

3 – Il servizio universale è caratterizzato dalle seguenti connotazioni:

- a) la qualità è definita nell'ambito di ciascun servizio e trova riferimento nella normativa europea;
- b) il servizio è prestato in via continuativa per tutta la durata dell'anno;
- c) la dizione "tutti i punti del territorio nazionale" trova specificazione secondo criteri di ragionevolezza attraverso l'attivazione di un congruo numero di punti di accesso;
- d) la determinazione del "prezzo accessibile" deve prevedere l'orientamento ai costi in riferimento ad un'efficiente gestione aziendale.

4 – Il fornitore del servizio universale garantisce tutti i giorni lavorativi, e come minimo cinque giorni a settimana, salvo circostanze eccezionali valutate dall'autorità di regolamentazione:

- a) una raccolta;
- b) una distribuzione al domicilio di ogni persona fisica o giuridica o in via di deroga, alle condizioni stabilite dal Ministero delle comunicazioni, in installazioni appropriate.

5 – Il servizio universale risponde alle seguenti necessità:

- a) offrire un servizio che garantisca il rispetto delle esigenze essenziali;
- b) offrire agli utenti, in condizioni analoghe, un trattamento identico;
- c) fornire un servizio senza discriminazioni, soprattutto di ordine politico, religioso o ideologico;
- d) fornire un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore;
- e) evolvere in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle richieste dell'utenza.

“separazione contabile” delle scritture al fine di consentire la quantificazione, secondo criteri fissati dalla direttiva stessa, degli oneri sostenuti per lo svolgimento del servizio universale.

L’art. 7, comma 3, del D.L.vo 261 del 1999 affida l’esame di conformità del sistema di separazione contabile alla società incaricata di certificare il bilancio del fornitore del servizio universale.

Le modalità di rendicontazione e presentazione del bilancio OSU sono fissate dal contratto di programma triennale che viene stipulato tra l’Autorità di regolamentazione (Ministero delle comunicazioni) e le Poste italiane.

L’art. 3 del vigente contratto di programma 2003-2005 prevede la presentazione entro il mese di giugno di ogni anno di detto documento riportante il complessivo onere sostenuto per il servizio universale nel precedente esercizio, unitamente ad una stima degli oneri da sopportare nell’esercizio di competenza.

Il successivo art. 6 di detto contratto di programma stabilisce che l’onere del Servizio Universale (OSU) deve presentare nel triennio 2003-2005 un andamento decrescente in termini nominali sia per effetto del contenimento dei costi, nella misura prevista dal Piano di impresa, sia per il recupero dei ricavi mediante l’aggiornamento delle tariffe dei servizi riservati con il meccanismo del *Price-cap* (3).

L’art. 8 dello stesso contratto fissa l’entità degli oneri del servizio universale non coperti dai ricavi, da rimborsare a cura del Ministero dell’Economia e delle Finanze, calcolati applicando il meccanismo del *subsidy cap* (4).

I descritti meccanismi hanno subito delle alterazioni per effetto delle seguenti sopravvenienze.

La riduzione dei trasferimenti alle imprese pubbliche disposta dalla finanziaria 2005, ha comportato un taglio di 40 mln di euro sull’ammontare dei rimborsi fissati per l’esercizio 2005.

Il decreto del 12 maggio 2006 del Ministero delle comunicazioni ha apportato modifiche alla disciplina degli invii di corrispondenza, rientranti

(3) Il metodo del *price cap* per la determinazione delle tariffe è inteso come limite massimo della variazione di prezzo vincolata per un periodo almeno triennale (art. 2, comma 18, L. 481/1995 recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità).

(4) Il meccanismo del *subsidy cap* prevede che i trasferimenti vengano ogni anno aumentati del tasso di inflazione programmata, mentre viene detratto l’incremento percentuale di produttività che Poste Italiane si è impegnata a conseguire con il Piano di impresa.

nell'ambito del servizio postale universale, abolendo il servizio di posta ordinaria portando, in sostanza, la tariffa minima da 0,45 euro a 0,60 euro con un incremento di circa il 33% nettamente superiore al tasso di inflazione del triennio precedente che avrebbe dovuto trovare applicazione per effetto del meccanismo contrattuale di rivalutazione del *price cap*.

Va, peraltro, ricordato che la Corte nel referto 2004 aveva rilevato che l'obiettivo del contenimento dei costi indicato dal contratto di programma ai fini della riduzione dell'Onere di Servizio Universale non era stato conseguito dalla Società stante l'incremento del 2,6% sul 2003 (incremento che si sarebbe attestato al 6% ove fossero stati considerati maggiori accantonamenti per circa 150 mln di euro per vertenze CTD).

Liberalizzazione del mercato postale

La Direttiva 97/67/CE, recepita in Italia con il D. Lgs. n. 261/1999 e la successiva 2002/39/CE, recepita in Italia dal D.L.vo n. 384/2003, hanno dato avvio al processo di liberalizzazione del mercato postale abbassando, a partire dal 1° gennaio 2003, la soglia di riserva della corrispondenza da 350 grammi a 100 grammi di peso e dal 1° gennaio 2006 a 50 grammi: processo di liberalizzazione che si dovrebbe concludere nel 2009 con la totale apertura del mercato.

Tuttavia, la citata Direttiva 2002/39/CE prevede che la Commissione europea dovrà occuparsi dell'impatto delle attuali direttive sui servizi postali dell'UE presentando una terza relazione d'applicazione ed una proposta che confermi "se del caso, la data del 2009 per il pieno completamento del mercato postale interno".

A livello europeo, l'applicazione delle indicate due direttive ha comportato ad inizio 2006 una liberalizzazione del mercato pari al 25-30 per cento circa e si prevede che tra poco meno di un anno il 60 circa per cento del mercato postale dell'unione europea riguarderà Stati totalmente liberalizzati.

La piena liberalizzazione è stata realizzata in Svezia e Finlandia da più di un decennio, e il 1° gennaio 2006 è entrata in vigore in Gran Bretagna, mentre in Germania e Olanda è prevista all'inizio del 2007.

Il processo di liberalizzazione, nel comportare la soppressione delle aree di riserva legale, richiede anche scelte coerenti in tema di tutela della concorrenza.

La mancanza di scelte del genere in segmenti già liberalizzati ha di fatto creato ostacoli alla libera concorrenza come nel caso, ad esempio, della posta elettronica ibrida la quale, com'è noto, nasce in formato elettronico ed è poi convertita in formato cartaceo.

La riserva a favore di Poste nasce nella sola fase del recapito, ma la possibilità di un'effettiva concorrenza nella fasi a monte, liberalizzate, è stata pesantemente ostacolata da una condotta di Poste che, secondo l'Autorità garante della concorrenza, si è tradotta ".....in un'estensione impropria dell'area di riserva nei confronti dei servizi liberalizzati, quali (....) la formazione e produzione della posta elettronica ibrida"; condotta sanzionata, al termine del procedimento per abuso di posizione dominante (aprile 2006), con una decisione di condanna al pagamento di 1,6 mln di euro, impugnata dalla Società.

L'apertura del sistema postale europeo alla piena competizione, salvo ripensamenti della Commissione europea nel prossimo autunno, comporterà l'abolizione del monopolio di Poste italiane sulle lettere di peso inferiore a 50 grammi, vale a dire di un'area molto redditizia nelle zone urbane con elevati volumi di spedizioni e alti margini di profitto, comprendendo la stessa il mercato delle fatture commerciali.

Secondo la Società anche una perdita del solo 10% dell'attuale quota di mercato comprometterebbe seriamente la capacità della Società stessa a fronteggiare i crescenti oneri del Servizio postale.

5.2.2 Qualità del servizio postale

La vigente disciplina obbliga le Poste italiane a rispettare nella fornitura dei servizi soggetti ad obbligo di universalità gli standard di qualità fissati dalla Autorità di Regolamentazione del settore postale ed a prezzi fissati dalla stessa autorità.

I livelli di qualità per il triennio 2003-2005, riportati nella tabella seguente, sono stati stabiliti con le deliberazioni del 15 gennaio e del 19 giugno 2003.

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

Il Contratto di programma 2003-2005 contiene indicatori di qualità fondati sui tempi di recapito della corrispondenza e di attesa agli sportelli, sulla diffusione e accessibilità degli uffici postali sul territorio. Le revisioni tariffarie sono stabilite con cadenza triennale in conformità al metodo *price-cap*: viene cioè posto un tetto massimo agli incrementi che tiene conto dell'andamento dell'inflazione.

La Carta dei servizi di Poste italiane Spa, denominata "Carta della qualità", emanata con Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 26 febbraio 2004 (G.U. n. 74 del 29 marzo 2004), ha tra i suoi obiettivi principali un rapporto chiaro e trasparente con i consumatori, fondato sul riconoscimento dei diritti della clientela.

Gli impegni assunti con il Contratto di Programma risultano sostanzialmente conseguiti nel 2005 come riportato nella tabella seguente:

TABELLA QUALITA' CON OBIETTIVI CONSEGUITI

	Consegna entro	Obiettivo 2005	Risultato 2005
Posta prioritaria	1 giorno	88%	88,3%
Posta internazionale			
in entrata	3 giorni	85%	89,0%
in uscita	3 giorni	85%	91,3%
Posta ordinaria	3 giorni	94%	94,2%
Posta raccomandata	3 giorni	93%	92,7%
Posta assicurata	3 giorni	93%	92,6%

Fonte: Relazione sulla gestione 2005

Occorre precisare che la verifica dei livelli di qualità si basa su rilevazioni di carattere generale (valori cumulati) cui sfuggono situazioni particolari oggetto di specifiche segnalazioni, interrogazioni e interpellanze parlamentari.

Infatti, dalla lettura degli atti ispettivi parlamentari emerge che le segnalazioni e le denunce riguardano in particolare il funzionamento degli uffici, la razionalizzazione degli orari, le tariffe, la corrispondenza, il recapito ed il personale.

La esistenza di quote di utenza non pienamente soddisfatta è confermata dalla quantità di reclami gestiti nel corso del 2005: 149.000 circa, di cui 70.000 riguardanti la corrispondenza nazionale, 16.000 la corrispondenza verso l'estero e 63.000 quella proveniente dall'estero.

Va dato atto che la Società nell'ambito della Divisione Corrispondenza ha istituito una apposita struttura per individuare e risolvere le cause dei disservizi.

5.2.3 Risultati commerciali

I dati relativi ai ricavi e ai volumi del settore corrispondenza, posti a confronto con quelli dell'esercizio precedente vengono riportati nella seguente tabella.