

In particolare il servizio dei pacchi è quello che maggiormente risente, oltre che dei suddetti fattori, anche delle politiche di mercato delle aziende di vendita per corrispondenza, che offrono prodotti di omaggistica agli acquirenti: il venir meno di tali iniziative, trova immediata ripercussione nella riduzione del volume di traffico.

I servizi internazionali

Per quanto concerne i servizi internazionali, questi sono stati posti al centro dell'azione di miglioramento della qualità dei servizi postali nel corso del 1995. Le azioni sono state definite in partnership con l' International Post Corporation.

In particolare il 1995 ha visto l'inserimento delle Poste Italiane nel progetto "Upgrading the international Mail Service" finalizzato alla misurazione della qualità del servizio tra gli uffici di scambio internazionale ed alla definizione di azioni coordinate tese al raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati a livello internazionale, con l'obiettivo dell'allineamento degli standard di qualità ed efficienza operativa dei nostri uffici a quelli dei partner europei.

Sulla base di questa impostazione è stato definito il progetto per la revisione degli uffici di scambio internazionali che gestiscono la fase connessione tra i differenti sistemi postali. Questo progetto investe tutti gli aspetti legati alla funzionalità del servizio internazionale quali l'analisi e la revisione del sistema generale di concentramento del corriere in esportazione in riferimento al territorio ed ai collegamenti esistenti, dei sistemi di trasporto nazionali e internazionali in riferimento all'obiettivo da raggiungere, così come l'informatizzazione delle procedure operative e statistico-contabili.

Sono stati registrati risultati positivi già dalla fine del 1995. Ad esempio l'Audit effettuato nel mese di ottobre presso l'Ufficio Scambio di Milano Linate, con metodologie standardizzate a livello europeo, ha registrato che la percentuale di raggiungimento dello standard europeo di $j + 1$ per il 56% del corriere in esportazione è stato superato. Infatti il 67% del corriere internazionale giunge all'Ufficio di scambio entro un giorno dall'impostazione; il 95% entro due giorni.

L'inserimento in questo progetto ha consentito una intensificazione dei contatti bilaterali con i partner postali più importanti attraverso i cosiddetti "Link Exercises" (una sorta di reingegnerizzazione dello scambio del corriere postale attraverso un'analisi

estremamente approfondita di tutti i segmenti operativi implicati) attuati finora con Gran Bretagna, Olanda, Germania, Francia, Svizzera, Spagna, Danimarca e Belgio ottenendo un concreto supporto tecnico-logistico nella preparazione ed attuazione del piano generale di riorganizzazione dello scambio del corriere internazionale.

Corriere espresso e messaggistica elettronica

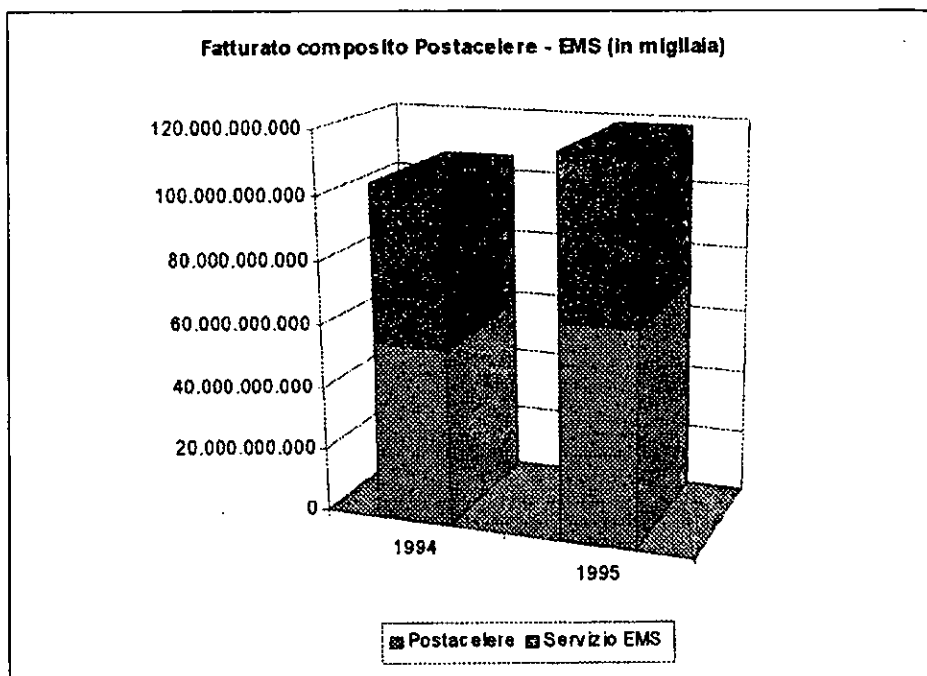
Il mercato postale è caratterizzato dunque, a livello mondiale, dal declino dei servizi tradizionali e dalla crescita di quelli ad alto valore aggiunto - corriere espresso, messaggistica elettronica -; servizi questi ultimi, nei quali l'Ente Poste può vantare già oggi posizioni di rilievo, e che potranno conoscere ulteriore espansione in un'ottica di assetto societario.

Nel settore del recapito espresso le Poste Italiane sono efficacemente presenti con i servizi di Postacelere interno e internazionale (EMS).

Una rete parzialmente dedicata assicura il recapito in tempi certi e garantiti. La consegna degli effetti del Postacelere interno - fino a 20 Kg - avviene nel giorno successivo a quello di impostazione o nel secondo giorno nelle località prevalentemente poste in ambito provinciale. Per l'EMS la consegna avviene nelle 24/72 ore dall'impostazione per gli invii diretti ai paesi europei e nelle 48/120 ore per i paesi extraeuropei collegati. Per i Paesi esteri vanno fatti salvi in ogni caso i tempi richiesti per le formalità doganali, che si sommano.

Il servizio viene erogato a costi competitivi rispetto ai corrieri privati. Il trend di penetrazione è in costante ascesa, e le Poste Italiane contano, attraverso l'attuazione del ritiro a domicilio degli oggetti - introdotta per ora in via sperimentale - in diverse città italiane, di conquistare ulteriori quote di mercato (utenza business).

	invii			fatturato		
	1994	1995	var%	1994	1995	var%
Postacelere	3.507.141	4.570.885	+ 30,3	55.903.000.000	67.358.000.000	+ 20,5
Servizio EMS	821.917	875.110	+ 6,5	49.143.000.000	50.367.000.000	+ 2,5

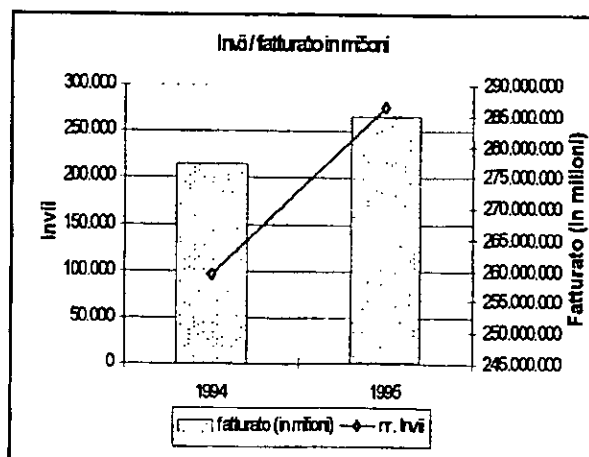
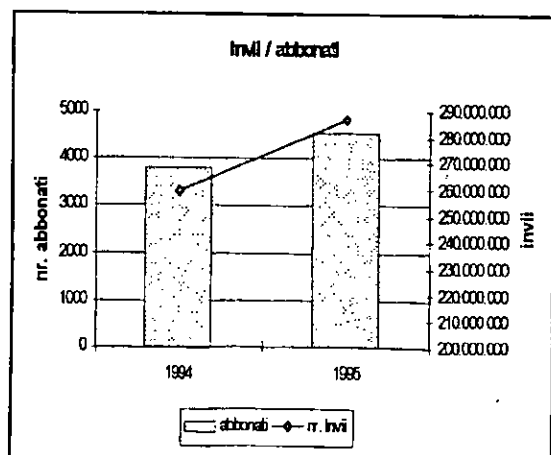


Il servizio PT Postel è un sistema di posta elettronica ibrida che consente il trasferimento di messaggistica elaborata in forma elettronica in via telematica, su supporto magnetico, a cartaceo a seconda delle caratteristiche dell'utente finale. Il servizio conta circa 4.600 abbonati e ha realizzato per il 1995 un movimento di oltre 285 milioni di invii con un fatturato di oltre 256 miliardi di lire.

Il volume di attività di PT Postel rappresenta una quota rilevante del mercato mondiale della posta elettronica; tutte le altre aziende postali raggruppate in IDP - International Data Post - organismo internazionale per la diffusione della posta elettronica, guardano alla nostra esperienza come quella leader di questo settore.

La tabella che segue mostra lo sviluppo del servizio nel confronto con l'esercizio precedente, confermando un trend di crescita costante.

	abbonati	ar. Invii	fatturato (in milioni)
1994	3783	259.263.187	213.812
1995	4544	286.571.815	256.668
var %	+ 12	+ 11%	+ 20%



Risultati economici dei Servizi Postali.

La corrispondenza ordinaria si assesta su 3.300 milioni di oggetti, che rappresentano circa il 50% del traffico totale dei servizi postali e circa il 44% delle relative entrate.

Il volume delle stampe rappresenta circa il 38% del traffico. In termini di fatturato il solo settore delle stampe in abbonamento postale contribuisce con entrate pari a oltre 505 miliardi. Al riguardo occorre precisare che il servizio delle stampe gode delle agevolazioni tariffarie previste per legge (riduzioni tariffarie per l'editoria, corrispondenza elettorale, etc.) ed è quindi un settore soggetto alle compensazioni previste dall'art.6 del Contratto di Programma.

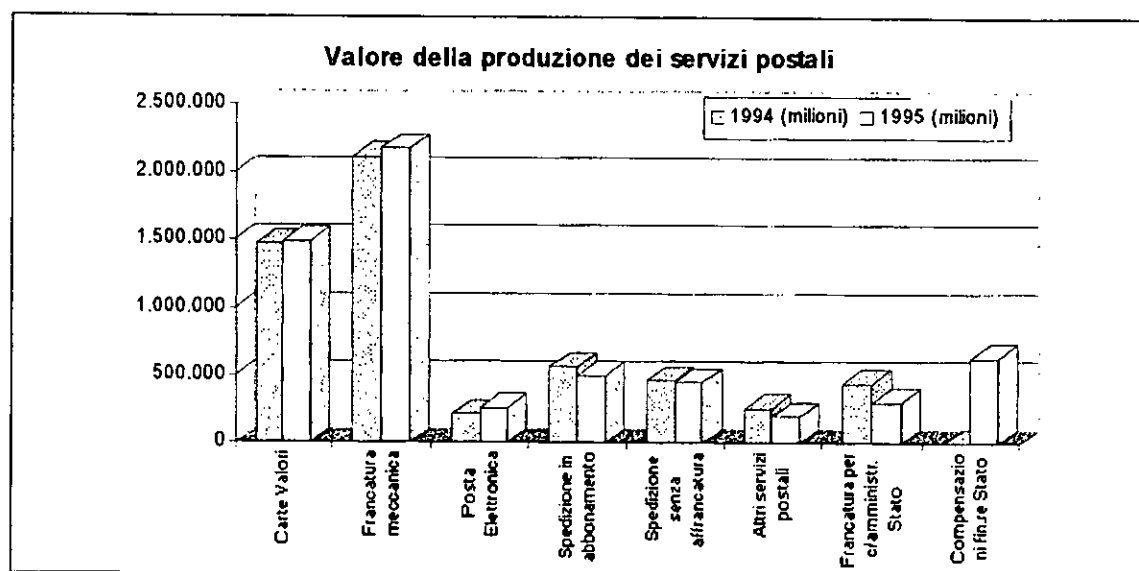
Un significativo sviluppo si registra nel traffico dei servizi tecnologicamente avanzati. Postel aumenta sia il numero di abbonati (più 12% rispetto al 1994) che il volume degli invii (più 11%), con un totale di 286 milioni di invii e 256 miliardi di fatturato (più 20% rispetto al 1994).

Il servizio postacelere nonostante la concorrenza del settore privato incontra il gradimento dell'utenza. Il traffico è aumentato del 25% rispetto al 1994 nonostante i limiti dell'attuale rete di accettazione. Il fatturato del settore ammonta complessivamente a 117 miliardi, con un incremento del 12% rispetto al 1994.

Il settore delle raccomandate e delle assicurate risulta stabile, con un traffico complessivo di circa 356 milioni di oggetti, assicurando all'Ente entrate per circa 14 miliardi.

Nel settore dei pacchi, pur permanendo stabili le entrate per gli effetti - sia pur marginali - della manovre tariffaria 1995, si è registrata una diminuzione del traffico conseguente ad eventi esteri non controllabili dall'Ente (ad esempio la scelta di alcune grandi ditte di utilizzare forme di promozione diverse dall'invio di gadget e premi).

Valore della Produzione	1994 (milioni)	1995 (milioni)	Variazione (+/-)
Carte Valori	1.468.395	1.475.628	7.230
Francatura meccanica	2.112.243	2.177.235	64.992
Posta Elettronica	213.812	256.668	42.856
Spedizione in abbonamento	568.185	505.110	(63.075)
Spedizione senza affrancatura	469.283	454.992	(14.291)
Altri servizi postali	261.545	352.801	91.256
Francatura per c/amministr. Stato	446.178	305.100	(141.078)
Compensazioni fin.re Stato	0	629.842	629.842
Totale	5.539.641	6.157.376	617.732



E' da tener presente che i maggiori ricavi, pari a circa 617 miliardi, sono dovuti essenzialmente alla partita delle compensazioni di cui all'art. 6 del Contratto di Programma, riconosciuta dal Tesoro complessivamente per il biennio 1994/95. Tale importo, che deve essere inteso un ricavo operativo a tutti gli effetti, risulta peraltro notevolmente inferiore rispetto a quello quantificato a consuntivo dall'Ente per il biennio in questione, che complessivamente ammonta a L. 1590 miliardi. La corrispondenza ordinaria si assesta su 3.300 milioni di oggetti, che rappresentano circa il 50% del traffico totale dei servizi postali e circa il 44% delle relative entrate.

Il volume delle stampe rappresenta circa il 38% del traffico. In termini di fatturato il solo settore delle stampe in abbonamento postale contribuisce con entrate pari a oltre 505 miliardi. Un significativo sviluppo si registra nel traffico dei servizi tecnologicamente avanzati. Postel aumenta sia il numero di abbonati (più 12% rispetto al 1994) che il volume degli invii (più 11%), con un totale di 286 milioni di invii e 256 miliardi di fatturato (più 20% rispetto al 1994).

I servizi telegrafici

Per quanto riguarda il servizio telegrafico pubblico, gli interventi intrapresi nel corso del 1995 hanno avuto per obiettivo il superamento del divario esistente tra costi di gestione e ricavi, aumento della qualità del servizio ed estensione delle funzionalità della rete telegrafica ad altri servizi interni dell'Ente quali il Servizio Reclami e il Servizio Trasmissione Dati Contabili. Sono stati attivati in 12 città impianti per la gestione automatizzata dei vaglia telegrafici (GAV) con relativa procedura automatizzata di stampa del titolo di pagamento.

Per quanto concerne il traffico, il numero dei telegrammi accettati è di 34.380.000 rispetto ai 32.277.000 del 1994. Il settore risente di una rapida obsolescenza, in presenza di servizi di comunicazione tecnologicamente avanzati. Si osserva infatti sulla base del fatturato un forte decremento del traffico privato, compensato in gran parte dall'utilizzo interno della rete per comunicazioni di servizio dell'Ente, legate all'introduzione delle nuove procedure contabili.

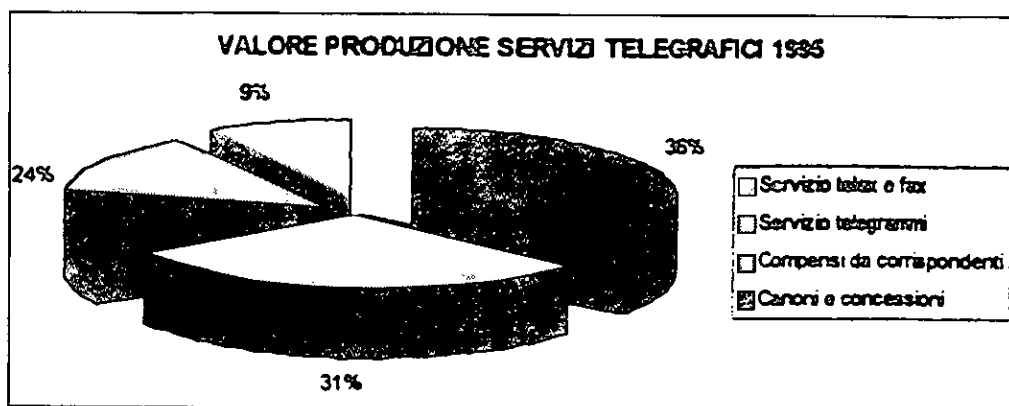
Si conferma il trend di flessione del servizio telex, aggredito da altri sistemi più avanzati di comunicazione (facsimile, trasmissione dati). In conseguenza, sono state intraprese iniziative intese a ridurre drasticamente i costi di gestione e ciò attraverso l'ottimizzazione delle risorse umane e dei sistemi di supporto delle attività manutentive. La conseguente riconfigurazione della rete ha comportato la disattivazione delle centrali

telex di Catania, Padova, Bolzano, Milano/G, Parma, Brescia, Genova, Venezia, Ancona, Pescara.

Il servizio fax pubblico e bureaufax è attivo, al 31.12.95, presso circa 800 agenzie postali. A medio termine, al fine di incrementare la penetrazione nel mercato, è prevista l'estensione del servizio facsimile dalle agenzie postali nazionali ad utenti telefax esteri.

OPERAZIONI	1994 (numero)	1995 (numero)
Telegrammi	32.277.000	34.380.000
Telex (utenti)	28.800	23.000
Facsimile pubblico e bureaufax	249.700	324.500

Valore della Produzione	1994 (milioni)	1995 (milioni)	Variaz. ne (+/-)
Servizio telex e fax	147.874	118.895	-28.979
Servizio telegrammi	114.090	104.791	-9.299
Compensi da corrispondenti	95.334	79.869	-15.465
Canoni e concessioni	70.238	31.498	-38.740
Altri servizi e compensazioni	2.958		-2.958
Totale	430.494	335.053	(95.441)



Il settore nel complesso a fronte di una perdita dei volumi di traffico registra, quindi, una flessione complessiva dei ricavi passando dai 430 miliardi del 1994 ai 335 del 1995.

2.2.2 I Servizi Finanziari

L'Ente Poste Italiane, mediante la propria capillare rete distributiva, riveste un ruolo di primo piano nel sistema dei pagamenti e nella raccolta del risparmio.

I risultati conseguiti nel corso del 1995 incoraggiano, in entrambi i settori, a ricercare condizioni di integrazione con il canale bancario, arricchendo la gamma dei prodotti finanziari da collocare attraverso la rete di vendita.

Il 1995 è stato caratterizzato da risultati positivi per quanto riguarda i servizi tradizionali, che hanno registrato aumenti incoraggianti sia in termini di traffico che di movimentazione finanziaria.

L'esercizio in esame è stato inoltre segnato da alcuni eventi destinati a produrre una profonda evoluzione nella direzione dell'integrazione banca - posta ed arrecare, nel contempo, sicuri vantaggi alla collettività. Ci si riferisce al collocamento dei Buoni ordinari del Tesoro, all'ingresso nel circuito Eurogiro e all'introduzione delle carte di debito tra gli strumenti ammessi per i pagamenti presso le Agenzie postali, di cui viene dato conto analiticamente nella parte dedicata alle innovazioni di prodotto.

Nel corso dell'anno si è inoltre proceduto alla ridefinizione dei rapporti con lo Stato e con altri enti pubblici e privati, ereditati dalla precedente Amministrazione delle Poste e Telecomunicazioni.

La trasformazione in Ente Pubblico Economico ha comportato infatti per le Poste Italiane la necessità di rivedere le condizioni di erogazione dei servizi allo Stato in base ad una logica negoziale.

La legge istitutiva dell'Ente all'art.2 individua nella convenzione lo strumento per la regolazione di tali rapporti.

E' stata pertanto avviata una attività di negoziazione con il ministero del Tesoro per stabilire i compensi relativi ai costi che l'ente sostiene per effettuare pagamenti per suo conto (cd servizi delegati) alla luce della nuova regolamentazione dei flussi finanziari con la Tesoreria.

Analogamente sono in via di definizione i rapporti con l'INPS, concernenti il pagamento delle pensioni e l'esecuzione di prestazioni aggiuntive collegate a tale servizio.

Sono state definite inoltre: le convenzioni con la Cassa Depositi e Prestiti per la remunerazione della raccolta del risparmio postale per il 1996; la convenzione stipulata con il ministero delle Finanze per la distribuzione dei valori bollati; la convenzione con la società Autostrade per la vendita delle carte Viacard.

Il sistema dei pagamenti

Le Poste Italiane detengono il 35% del mercato del sistema dei pagamenti. I pagamenti effettuati a mezzo di conto corrente postale rappresentano una quota preponderante delle transazioni effettuate in contante.

Nel corso del 1995 sono stati effettuati 684 milioni di versamenti a mezzo conto corrente postale, con un movimento complessivo di 1.219 miliardi.

Rispetto al 1994, a fronte di una sostanziale stabilità nel numero di operazioni, si è registrato un incremento del 8,2% nell'ammontare degli importi. Ciò ha prodotto maggiori utili in termini di corresponsione di interessi da parte della Cassa Depositi e Prestiti. Un risultato soddisfacente si deve registrare nel numero dei correntisti che al 31/12/95 risultava essere di n. 521.324, con un incremento dell'8,4% rispetto all'anno precedente, in parte attribuibile alla apertura di nuovi conti correnti per la gestione dei portafogli titoli.

I ricavi complessivi per il servizio di accettazione e pagamento conti correnti ammontano a L. 702 miliardi, con un aumento rispetto all'anno precedente del 12%.

Il compenso netto corrisposto dalla Cassa Depositi e Prestiti per le somme rese disponibili sui conti correnti ammonta a L. 1.912 miliardi, con un aumento rispetto al 1994 del 6,5%.

Il settore dei vaglia interni ed internazionali conferma la fiducia della clientela: per tale sistema di pagamento, infatti, si rileva un incremento generalizzato del traffico, che si attesta su circa 23 milioni di vaglia emessi.

I progetti in corso di attuazione sperimentale (utilizzo delle carte di debito tra gli strumenti ammessi per il pagamento presso le agenzie postali; adesione al circuito Eurogiro) e quelli in fase di studio (conto risparmio, Carta di credito Postcard; "Point of sale" Postcard; accettazione assegni bancari salvo buon fine) permetteranno all'Ente Poste Italiane di ampliare le possibilità di accesso di una clientela diversificata,

aggiungendo anche quei segmenti di mercato ad oggi marginali nella composizione dell'utenza postale (utenza business; piccola e media impresa).

Le tabelle che seguono mostrano l'entità delle movimentazioni realizzate attraverso i servizi di vaglia e conti correnti, nel raffronto con l'esercizio precedente.

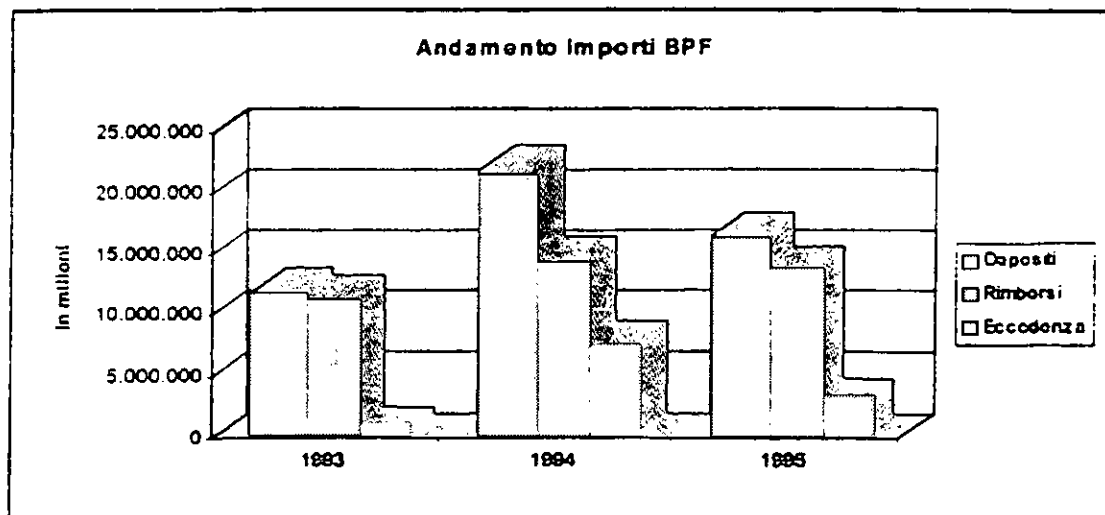
Servizio	1994		1995		Variazioni %	
	Nr. Operazioni	Importi (in milioni)	Nr. Operazioni	Importi (in milioni)	Nr. Operazioni	Importi
CONTI CORRENTI						
Versamenti	683.574.961	350.307.085	684.260.075	379.081.147	0,10%	8,21%
Assegni	13.108.788	317.381.410	13.746.811	351.707.485	4,87%	10,82%
Nr. correntisti	480.683		521.325		8,46%	
Credito medio		45.791.072		49.074.939		7,17%
VAGLIA						
Vaglia Interni Emessi	18.883.423	6.445.000	20.004.237	6.935.000	5,94%	7,60%
Vaglia Interni Pagati	18.713.266	6.437.000	19.679.955	6.906.000	5,17%	7,29%
Vaglia Int.li Emessi	1.177.735	569.491	1.289.268	615.778	9,47%	8,13%
Vaglia Int.li Pagati	1.916.857	1.245.362	1.293.649	1.095.000	-32,51%	-12,07%

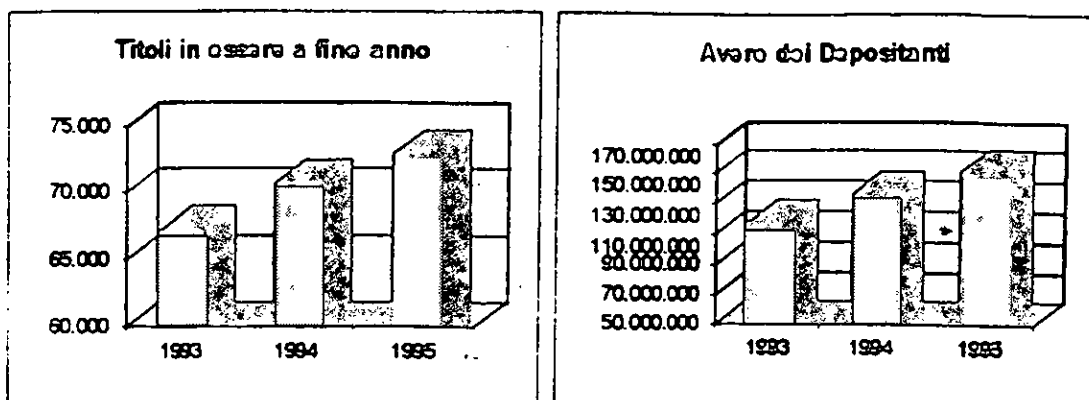
La raccolta del risparmio

La crescita consistente del risparmio registrata nel 1994 si è consolidata nel '95 con un ulteriore incremento del 12%, pur in presenza di una diminuzione del risparmio delle famiglie dal 20% al 15% del reddito complessivo degli ultimi tre anni. Questo risultato positivo è certamente indice della fiducia dimostrata dai risparmiatori nei confronti dei prodotti del risparmio postale, ed incoraggia l'Ente a diversificare la gamma dei prodotti da distribuire attraverso la rete di vendita, e a prevedere una stabilità del risparmio nonostante il Ministero del Tesoro abbia deliberato una riduzione dei tassi di interesse da corrispondere ai risparmiatori postali. Elemento non trascurabile per la redditività dei crediti dei risparmiatori è l'introduzione del calcolo degli interessi secondo valuta giornaliera e non quindicinale.

La tabella che segue, mostra l'andamento della raccolta del risparmio.

ANDAMENTO BUONI POSTALI FRUTTIFERI ANNI 1990 - 1995							
RIEPILOGO B.P.F. (titoli ed operazioni in migliaia - importi in milioni di lire)							
	DEPOSITI		RIMBORSI		ECCEDEXZA	SITUAZIONE A FINE ANNO	
ANNO	numero operazioni	Importi	numero operazioni	Importi	Eccedenza	Titoli in essere	Avere dei Depositanti
1993	6.902	11.933.364	6.591	11.333.400	599.964	67.250	117.866.764
1994	10.059	22.098.114	6.563	14.568.614	7.529.500	70.726	136.555.464
1995	8.415	16.569.357	6.204	13.671.303	2.898.054	72.972	151.755.556





La remunerazione complessiva corrisposta dalla Cassa Depositi e Prestiti per il servizio di risparmio per la gestione delle Casse di risparmio postale ammonta a 1836 miliardi con un incremento di 72 miliardi rispetto all'esercizio precedente.

Libretti di Risparmio:

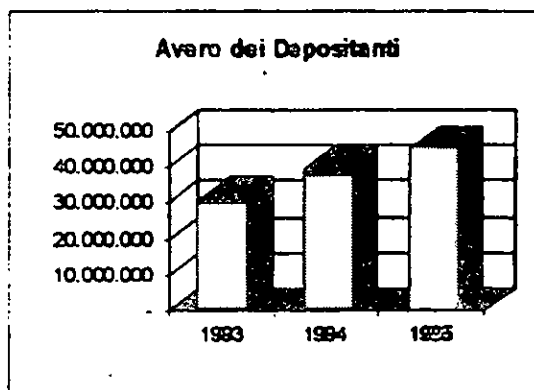
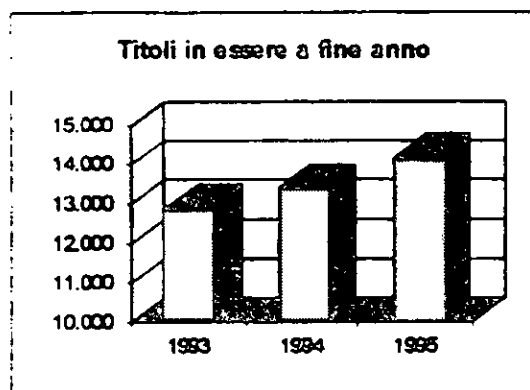
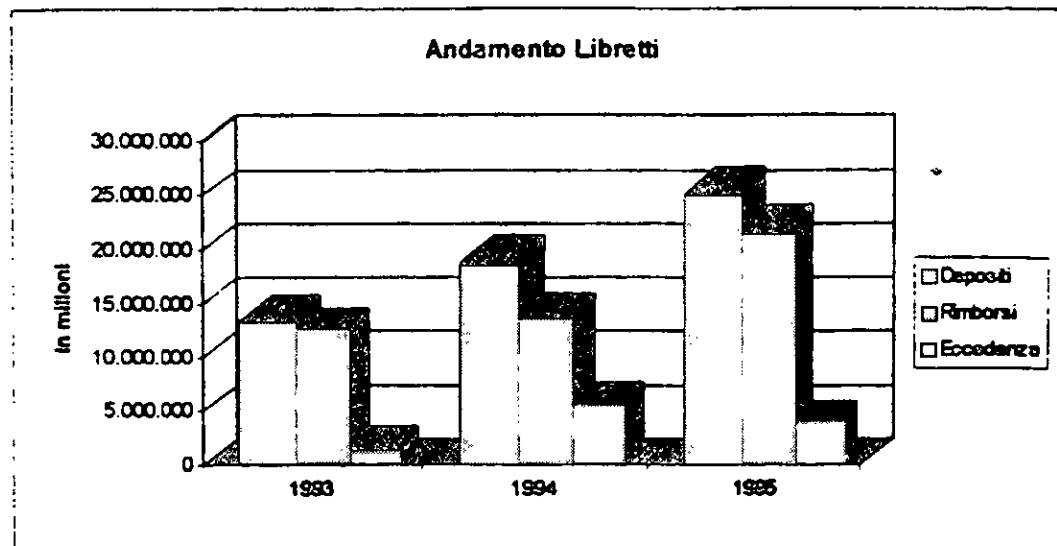
Con DPR 8.8.94 n. 533, l'Ente, recependo la normativa di carattere generale introdotta dalla Legge 17.2.92 n. 154, ha formalizzato una nuova procedura per il calcolo degli interessi secondo valuta sui libretti. A partire dall'1.1.95 quindi gli interessi non sono più corrisposti a quindicina.

In occasione della riduzione dei tassi dall'1.11.95, è stato modificato anche il programma relativo all'estinzione dei libretti attivato per il momento solo presso alcune Filiali mediante l'inserimento dei nuovi tassi e del calcolo degli interessi a valuta.

Attualmente sono accessi oltre 14 milioni di libretti con una operatività di circa 21 milioni di operazioni annue.

La possibilità di rinnovazione, prevista in precedenza esclusivamente per i libretti postali nominativi, è stata estesa anche ai libretti al portatore che, in precedenza, potevano essere oggetto solo di duplicazione.

ANDAMENTO LIBRETTI ANNI 1993 - 1995							
RIEPILOGO LIBRETTI (titoli ed operazioni in migliaia - importi in milioni di lire)							
ANNO	DEPOSITI		RIMBORSI		ECCEDEXZA	Situazione a fine anno	
	numero operazioni	Importi	numero operazioni	Importi	Eccedenza	Titoli in essere	Avere dei Depositanti
1993	8.064	13.526.054	7.302	12.268.886	1.257.168	12.924	31.122.045
1994	9.447	18.882.401	7.821	13.564.311	5.318.090	13.399	39.387.737
1995	11.057	25.222.576	9.886	21.770.099	3.452.477	14.200	45.264.879



Servizi per conto dello stato ed enti pubblici

I servizi per conto terzi presentano una posizione soddisfacente. I compensi riconosciuti per il pagamento dei servizi delegati ammontano complessivamente ad oltre 371 miliardi. L'Ente conferma quindi la sua posizione di preminenza nel settore, configurandosi di fatto come punto terminale di contatto della pubblica amministrazione sul territorio per il sistema dei pagamenti.

A seguito inoltre di una convenzione stipulata col Ministero della Pubblica Istruzione tramite il servizio dei Conti correnti sarà effettuato il servizio di cassa per le istituzioni scolastiche. Il servizio è stato attivato, in fase di sperimentazione, nelle province di

Bologna, Piacenza, Milano, Brescia, Reggio Calabria e Cosenza dal mese di giugno 1995.

E' in corso l'estensione del servizio alle Istituzioni scolastiche del rimanente territorio.

In attuazione infine dell'art. 14 del D.P.R. 367/94, il servizio di accreditamento degli stipendi del personale statale mediante c/c postale, libretto postale e con l'emissione di assegni col sistema "vidaut" è entrato in funzione dal mese di novembre 1995.

2.3 RISULTATI COMPLESSIVI DELLA GESTIONE

2.3.1 quadro generale

I valori relativi all'esercizio 1995, evidenziano costi complessivi della produzione per 12.593 miliardi e ricavi per 12.000 miliardi.

Il risultato operativo di gestione è in netto recupero, con un saldo negativo che è passato dai 1490 miliardi del 1994 a 831 miliardi del 1995.

Il risultato dell'esercizio 1995 è migliore di quello dell'esercizio precedente, e tanto si dimostra analizzandolo nelle sue componenti, come dalla sintesi che segue:

	1995	1994	diff. 95/94
RICAVI			
- operativi	11.478.462.000	10.714.600.000	763.862.000
- altri ricavi	521.754.000	1.376.700.000	-854.946.000
TOTALE RICAVI	12.000.216.000	12.091.300.000	-91.084.000
COSTI PRODUZIONE			
- Personale	9.562.908.000	10.118.700.000	-555.792.000
- Acquisto beni e servizi	2.261.782.000	2.049.900.000	211.882.000
	11.824.690.000	12.168.600.000	-343.910.000
- Ammortamenti + Accantonamenti	768.486.000	460.700.000	307.786.000
TOTALE COSTI	12.593.176.000	12.629.300.000	-36.124.000
DIFF. VALORE/COSTI PROD.	-592.960.000	-538.000.000	-54.960.000

Da essa si rileva, infatti, che i ricavi operativi, superiori di ben 763,9 miliardi rispetto al 1994, appaiono migliorativi nei confronti del precedente esercizio, senza che da essi venisse escluso quanto dovuto dallo Stato a compensazione dell'esercizio di uffici a basso traffico e per le agevolazioni tariffarie concesse all'editoria.

I ricavi operativi confermano, così, una sostanziale tenuta del traffico e, quindi, una condizione favorevole al suo rilancio. Il confronto tra gli "altri Ricavi" mostra l'effetto della drastica riduzione dei contributi erariali in conto esercizio (168 miliardi nel 1995 contro 968 miliardi nel 1994) prevista, peraltro, dalla stessa legge n. 71/94.