

- migliorare la performance in termini di qualità e quantità di servizi offerti alla clientela garantendo anche la possibilità di un rapido adeguamento alla evoluzione della domanda attraverso un sistema aperto alle nuove tecnologie
- svincolare la erogazione dei servizi dagli attuali ambienti Hw e Sw in linea con gli standard scelti dall'Azienda
- rendere compatibili i servizi finanziari Bancoposta con quelli del sistema bancario.

Presso i 10.000 uffici pt a minor traffico – n. 13.431 posti di lavoro (1-2 posti di lavoro per ufficio) data completamento progetto: metà 1999, complessivamente oltre 30.000 sportelli informatizzati in LAN.

Il progetto è strettamente correlato a quello sulla informatizzazione dei 4.00 uffici a maggior traffico e, anzi, ne costituisce lo step successivo.

Riferimenti contrattuali.

I contratti per la informatizzazione dei 10.346 uffici postali a minor traffico sono stati suddivisi in lotti affidati a tre distinti contractors per un costo complessivo previsto di £ 142,5 Mld così ripartiti:

Lotti	Costo previsto	Contractors
1°	119,9 Mld	RTI tra le società: BULL HN information System TELECOM Italia SpA (Capo gruppo) IBM Italia SpA, Selfin SpA, SIGMA Società di informatica generale Marche S.p.A., Compiuprint Spa e Compaq Computer S.p.A.)
2°	16,6 Mld	RTI tra le società: DIGITAL VIDEO SERVICE srl MC Person Srl
3°	6,0 Mld	OLIVETTI Solution SpA

Il progetto una volta completato consentirà non solo di migliorare l'immagine dell'Azienda nei confronti dell'utenza ma anche di conseguire i seguenti risultati:

- aumento del fatturato per effetto dell'acquisizione di nuovi utenti/clienti che apprezzeranno il miglioramento qualitativo dei servizi e di nuovi servizi a maggiore renumeratività,
- incremento della produttività con conseguente abbattimento dei costi delle singole operazioni
- ottimizzazione dell'impiego delle risorse e dei controllo contabili e formali

Progetto 4.2

Infrastrutture informatiche di hw e sw di base e Lan c/o tutti gli uffici interni

Obiettivi:

Il progetto, che è strettamente correlato con gli altri di informatizzazione dei servizi dell'Azienda, si prefigge i seguenti principali obiettivi:

1. dotare le strutture direzionali di stazioni di lavoro, collegate in rete locale mediante un'unica piattaforma, con la realizzazione di infrastrutture informatiche di Hw e Sw di base e LAN presso le 19 Sedi, e le 95 Filiali, le Agenzie di Coordinamento, le Divisioni e le Aree Centrali, limitatamente alla fornitura del server di rete locale.
2. Migliorare la performance delle attività di gestione del personale, di quella patrimoniale contabile e del supply di materiali (approvvigionamenti e magazzini) consentendo l'adozione delle moderne tecniche del controllo di gestione economico-finanziaria del marketing e dell'intera attività di informatica decisionale a livello direzionale.
3. Uniformare e standardizzare la piattaforma tecnologica dipartimentale dotandola di idonee infrastrutture, migliorare la performance delle procedure finanziarie aziendali (SAP, Servizi finanziari, postali, gestione del personale, auditing interno e controllo di gestione, adeguamento dei metodi contabili-amministrativi, per rendere più efficiente e globale la comunicazione interna aziendale.

Progetto 5.1 - 5.2

Sistemi centrali di elaborazione: potenziamento CNED e taluni CCED

Obiettivi:

Migliorare il livello qualitativo dei servizi offerti alla clientela e consentire la introduzione di nuovi servizi aziendali e di Bancoposta resi disponibili in linea ed in circolarità mediante il potenziamento e l'aggiornamento tecnologico dell'intero sistema per adeguarlo alle moderne esigenze e per cogliere gli obiettivi prioritari dell'Azienda volti al risanamento economico-finanziario ed al miglioramento della qualità dei servizi.

Attuale sistema

Il sistema di elaborazione dati, attualmente utilizzato per la gestione dei servizi informatizzati consiste in due macroattività: i servizi finanziari e il sistema di pagamenti (Bancoposta), il Sistema Informativo aziendale, progettato nei primi anni 70, è caratterizzato da una struttura gerarchica a tre livelli, integrata per mezzo di una rete privata (di tipologia stellare in architettura S.N.A. (System Network Architecture).

Primo livello: CNED (Centro Nazionale Elaborazione Dati) dove vengono svolti 4 diversi e distinti ambienti elaborativi

1. procedure Bancoposta,
2. gestione rete S.N.A. (che connette ca. 2000 uffici e 700 uffici interni),
3. sviluppo applicazioni ed il quarto, separato dai primi tre, per impedire l'accesso ai dati di gestione degli ambienti operativi da parte di utenti non autorizzati, per i servizi da fornire a terzi.

Secondo livello: 16 CCED (Centro Compartimentale Elaborazione Dati della Sede) che rappresentano i Centri elaborativi di collegamento con il CNED (Centro Nazionale Elaborazione Dati)

Terzo livello: uffici postali automatizzati e uffici interni.

Il volume di traffico trattato dall'intero sistema CNED è di circa 1Mld. di operazioni /anno (gestisce ca. 10.000 terminali dei quali il 50% connessi in contemporanea, e con punte di lavoro di carico pari all'80%).

Il progetto è stato articolato in 2 fasi:

- La prima, di potenziamento del CNED, già conclusa come da contratto, che è consistita nella sostituzione delle unità centrali di quasi tutte quelle periferiche e delle

unità disco con il conseguente avvio in esercizio del sistema operativo OS/390 e delle nuove apparecchiature;

- La seconda di assistenza specialistica software, in corso da un anno, si concluderà a luglio del 1999.

Nuova configurazione del sistema

La scelta strategica in materia di standard prevede l'utilizzo di una architettura aperta basata su elaborazione distribuita in Rete (tipo client/server); la soluzione alternativa, che prevedeva l'adozione del sistema operativo UNIX, è stata scartata in quanto non avrebbe consentito all'Azienda una rapida integrazione con il sistema bancario, un ampliamento dei servizi offerti ed una rapida conversione al sistema automatico delle operazioni.

La nuova configurazione prevede un nuovo CNED con almeno 8 ambienti operativi distribuiti, per motivi di sicurezza, su due CPU tra loro completamente indipendenti ed autonome che assicurano le seguenti finalità applicative:

- Esercizio Bancoposta su servizi sia istituzionali che in conto terzi
- Esercizio delle procedure: aziendali di coordinamento dei CCED e dell'Infocenter e dei servizi telematici;
- Gestione delle risorse di rete e sviluppo di nuove applicazioni.

Progetto 374X Adeguamento del Front end processor Unità IBM 3745.

Obiettivo: Collegamento ed integrazione dei vari uffici periferici al CNED attraverso la RDD.

Progetti di informatizzazione con il CNED attraverso la nuova rete dati (RDD) una volta definite le caratteristiche e le modalità realizzative per le quali non se ne conosceva l'architettura prima dell'aggiudicazione della gara (appalto concorso).

Il progetto ha consentito l'adeguamento di tutte le unità IBM 3745 dei 16 CNED con il CNED per collegarli all'unità IBM 3746/900 per la gestione del protocollo X25 senza dover utilizzare un software aggiuntivo.

Progetto 5.3 Razionalizzazione di tutti i CCED

Obiettivi:

Il progetto, strettamente correlato ed integrato agli altri volti a realizzare la nuova infrastruttura tecnologica e comunicativa, mira sostanzialmente al raggiungimento di due obiettivi. Il primo che consiste nel miglioramento dell'attuale processo di lavoro basato su notevole mole di attività manuali e su una architettura tecnologica ormai obsoleta, risorse elaborative che non offrono più sufficienti garanzie di affidabilità e di capacità sia di CPU che di memoria di massa; il secondo rappresentato dalla possibilità di cercare una nuova frontiera di contatto (telematico) con l'utenza la quale potrà usufruire dei servizi applicativi e di Banca Dati forniti dal CNED.

Caratteristiche e stato attuativo:

- ♦ realizzazione di 5 Centri per il trattamento di Elaborazione Dati nelle città di: Milano, Venezia, Roma, Firenze e Palermo
- ♦ Installazione di terminali per la gestione amministrativa dei conti correnti, nelle altre sedi che ospitano attualmente i CUAS.

Il piano operativo è così cadenzato:

- ♦ Creazione del primo Centro pilota, a Roma, per testare le analisi per le procedure di elaborazione di adattamento dei locali attraverso le seguenti fasi:
 - ♦ 1.7.98 - 14.10.98 ristrutturazione locali;
 - ♦ 15.10.98 - 28.10.98 installazione nuovo hardware e software
 - ♦ 2.11.98 - 27.01.99 formazione del personale
 - ♦ 11.02.99 - 23.02.99 fase di esercizio parallelo vecchio/nuovo processo

I suddetti Centri sono programmati per entrare in esercizio esclusivo nelle seguenti date: Milano il 21.04.99, Venezia il 30.03.99, Roma il 24.02.99, Firenze il 01.03.99, e Palermo il 14.05.99.

L'attivazione dei 5 Centri è subordinata alla chiusura di altri 5 Centri (Ancona, Napoli, Bari, Bologna, Torino) che verranno disattivati in quanto alcune loro attrezzature (lettori ottici, stampanti, ecc.) verranno prelevati per essere utilizzati nei nuovi Centri.

Punto 8.1, 8.2 e 8.3 **Software applicativo Bancoposta**

Obiettivo:

Trasformazione del servizio di bancoposta in un ottica bancaria e l'integrazione con il sistema bancario.

Il progetto consiste nella realizzazione delle infrastrutture di supporto per la realizzazione del nuovo sistema informativo dei servizi finanziari di Bancoposta, che consente uno scambio bidirezionale di flussi informativi tra i vari sottosistemi centrali e periferici delle Agenzie mediante due funzioni, tra loro separate: quelle applicative, svolte dai sottosistemi, e quelle di trasporto.

Queste ultime non erano state previste nel progetto originario in quanto si riteneva fossero sufficienti quelle normalmente contenute nei software di base dei vari sistemi.

A seguito di una più approfondita valutazione è emersa la necessità di **integrare** il progetto con specifici software in grado di garantire i necessari requisiti di sicurezza ed affidabilità.

A tal fine è in corso una indagine di mercato volta ad individuare quale, dei seguenti tre prodotti di aziende leader del settore: MQ series (IBM); MSMQS (Microsoft), Connect Direct (Sterling Software), sia più idoneo e conveniente per risolvere il problema.

Scelta che dovrà essere fatta entro il mese di luglio per consentire di avviare, per il primo aprile 1999, il Sistema di Agenzia ed i sottosistemi: conti correnti, depositi a risparmio, certificati di deposito e anagrafe generale, mentre per rispettare le scadenze più ravvicinate è previsto l'utilizzo di software interni già disponibili, adeguatamente modificati.

Il nuovo sistema applicativo Bancoposta, per le sue caratteristiche e dimensioni è stato suddiviso in 5 Aree applicative (oltre a quelle di supporto): formazione e coordinamento del progetto e 11 sottosistemi.

Il progetto prevede una interfaccia verso il sistema di contabilità generale (SAP).

Attualmente è in fase di revisione il calendario dei corsi di formazione per gli addetti di Filiale.

L'intero progetto, per effetto delle modifiche da apportare, a seguito di attività aggiuntive non previste in sede di programmazione (es. migrazione UPE) potrebbe subire un incremento del costo dell'investimento, ancora da quantificare.

La realizzazione del progetto il cui piano di esecuzione prevede la realizzazione in 23 mesi solari (inizio dicembre '97, termine novembre 1999) ed in particolare il successivo avvio in esercizio, sono strettamente correlati alla realizzazione dei seguenti progetti, che garantiscono le necessarie condizioni tecnologiche ed infrastrutturali:

- razionalizzazione e sviluppo della rete di trasmissione dati;
- Informatizzazione degli Uffici Postali a maggior traffico;
- Sistemi centrali di elaborazione potenziamento del CNED;
- Razionalizzazione di tutti i CCED;
- Informatizzazione dei 10000 Uffici postali minori.

Progetto 12

Gestione amministrativa contabile del personale

Obiettivo: gestione economico/contabile del personale delle Poste S.p.A. con corresponsione in una unica busta paga, degli emolumenti mensili e delle competenze accessorie.

Gestione anagrafica e matricolare di tutto il personale delle Poste in ruolo, a tempo determinato, CFL, part-time, in quiescenza, compreso quello del Ministero degli Interni che presta servizio presso le Poste.

Poiché la società Finsiel RTI aggiudicataria della Gara non ha superato le verifiche di funzionalità previste dal contratto, ne è stata in grado, nei tempi previsti, di rimuovere le anomalie riscontrate le Poste hanno deciso di procedere alla risoluzione del contratto, incorporando il deposito cauzionale e richiedendo il pagamento delle penali previste. L'Area Risorse Umane e Sviluppo Organizzativo sta procedendo alla quantificazione del risarcimento del denaro da richiedere alla Società stessa.

PAGINA BIANCA



Poste
Italiane S.p.A.

LE PRECONDIZIONI ESOGENE DEL RILANCIO AZIENDALE

INDICE

PREMESSA	
I. LA RIDEFINIZIONE DEL QUADRO GIURIDICO - ISTITUZIONALE: VERSO IL MERCATO.....	
1.1 LE OBBLIGAZIONI DI UNIVERSALITÀ.....	
1.1.1 <i>Obblighi di universalità nei Servizi Postali</i>	
1.1.2 <i>Obblighi di universalità nei Servizi Finanziari</i>	
1.1.3 <i>Obblighi di universalità nei Servizi di Telecomunicazioni</i>	
1.2 REGOLE PER IL SISTEMA TARIFFARIO.....	
1.3 I VINCOLI LEGISLATIVI ALLE PRESTAZIONI DI IMPRESA: L'AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FINANZIARIA.....	
II LA RIDEFINIZIONE DEL QUADRO NEGOZIALE CON LO STATO IN TERMINI DI MERCATO	
2.1 LE PRESTAZIONI A TUTELA DI INTERESSI AGEVOLATI.....	
2.2 LE PRESTAZIONI DI INCASSO E PAGAMENTO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	
2.3 I RAPPORTI CONTRATTUALI CON LA CASSA DD.PP.	
III LA RIDEFINIZIONE DEI RAPPORTI DI TESORERIA SECONDO REGOLE DI MERCATO	
3.1 LA RIDEFINIZIONE DELL'ATTIVO E DEL PASSIVO NEI CONTI CORRENTI POSTALI.....	
3.2 LA RIDEFINIZIONE DEI COSTI DEL MOVIMENTO FONDI.....	
3.3 LA RIDEFINIZIONE DEI RAPPORTI DI GESTIONE "VAGLIA E RISPARMI"	
NOTA CONCLUSIVA SUGLI ASSETTI PATRIMONIALI E FINANZIARI DELLA SOCIETÀ	

PREMESSA

Il punto di partenza dell'analisi è che Poste Italiane non è ancora impresa, con riferimento sia ai comportamenti interni che alle condizioni di contesto.

La transizione da amministrazione dello Stato a società per azioni, tramite la fase intermedia dell'ente pubblico economico, è valsa a creare alcune precondizioni, per lo più attinenti a ordinamenti interni: rapporto di lavoro privato, contabilità civilistica e avvio della separazione contabile. Il passaggio alla S.p.A. deve costituire ora il punto di partenza per l'assunzione di condizioni di contesto proprie di un'impresa, rimuovendo tutti quei vincoli esterni, ereditati dall'assetto pubblicistico, che limitano le possibilità dell'azienda di operare in una logica di mercato nel rispetto delle sole regole generali, poste dalla normativa civilistica e societaria.

Le ipotesi che seguono illustrano, sulla base dell'analisi, criticità che si ripropongono costantemente nei diversi capitoli.

La mancata soluzione dei nodi istituzionali che si frappongono all'operatività secondo regole di impresa impedirebbe comunque il raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel piano d'impresa, vanificando ogni sforzo manageriale in direzione dell'equilibrio economico.

Per ciascuna delle soluzioni propositive offerte, talora prospettando anche alternative, alla cui realizzazione Poste Italiane si impegna, si richiedono atti positivi di impegno dello Stato-azionista.

Il Piano di Impresa assume che l'azionista condivida l'esigenza della soluzione dei nodi istituzionali per lo scioglimento dei vincoli ereditati dalla matrice pubblicistica. Il quadro giuridico-istituzionale che ne deriverebbe realizza le condizioni necessarie affinché Poste Italiane S.p.A. assuma nei suoi rapporti con i soggetti esterni – ivi compreso lo Stato e le sue articolazioni – logiche corrispondenti ad un assetto di relazioni da mercato.

Le condizioni di contesto sulle quali il Piano di Impresa suggerisce di intervenire sono le seguenti:

- il quadro giuridico - istituzionale
- il quadro negoziale con lo Stato
- i rapporti di Tesoreria

I. La ridefinizione del quadro giuridico - istituzionale: verso il mercato

Le attività svolte da Poste Italiane S.p.A. sono regolate da leggi e norme che si sono sedimentate negli anni in gran parte più rispondenti ai compiti della nuova S.p.A.. In particolare il richiamo è al D.P.R. 29 marzo 1973, n. 156 "Testo unico delle disposizioni legislative in materia postale, di bancoposta e di telecomunicazioni", al D.P.R. 29 maggio 1982, n.655, che reca le norme esecutive del servizio delle corrispondenze e dei pacchi, e al D.P.R. 1° giugno 19889, n.256, che reca le norme di esecuzione dei servizi di bancoposta. Peraltro va qui evidenziato che l'organizzazione contabile dei servizi è regolamentata dal Regio Decreto 8 maggio 1933, n. 841 "Regolamento di contabilità per i servizi P.T.", dalla "Istruzione per i servizi contabili provinciali" approvata con D.M. 20 novembre 1941, e dalle Istruzioni Generali per i Servizi a Danaro (.I.S.G.D.), in 7 volumi pubblicati negli anni dal 1950 al 1955. Si tratta, evidentemente, di norme datate, riferite alla ex Amministrazione P.T., e che hanno subito, negli anni, un progressivo ma ancora incompleto smantellamento in conseguenza della trasformazione in ente pubblico economico (legge 29 gennaio 1994, n.71) e delle norme adottate negli anni successivi, spesso in occasione di manovre di finanza pubblica.

Il risultato della produzione normativa su citata è che manca un quadro organico di regolamentazione giuridica coerente con la natura societaria ora acquisita dall'azienda: di qui l'esigenza di un nuovo "Testo Unico" per il quale ci si potrà avvalere del disegno di legge A.S. 1138 "Disciplina del sistema delle comunicazioni" che prevede all'art.19 una delega al governo per la riforma del codice postale¹.

¹ La questione è stata inoltre richiamata anche nell'ultimo Documento di Programmazione Economica e Finanziaria (DPEF), evidenziando come la riforma della normativa di settore, resa necessaria dall'evoluzione tecnologica e dalle nuove prospettive date dalla creazione dell'Unione Monetaria Europea, assume certamente rilevanza sotto il profilo economico e di riduzione del deficit pubblico.

La necessaria risistemazione del quadro giuridico di riferimento dovrà basarsi sul pieno recepimento della Direttiva Comunitaria 97/67/CE, adottata il 15 dicembre 1997.

In particolare vengono qui di seguito indicate alcune questioni per le quali si pone, in via prioritaria, un problema di adeguamento normativo:

- le obbligazioni di universalità;
- le regole per il sistema tariffario;
- i vincoli legislativi all'ampliamento dell'offerta di prodotti e servizi finanziari.

Per tali questioni vengono nel seguito illustrate le ipotesi sulle quali il Piano si basa.

1.1 LE OBBLIGAZIONI DI UNIVERSALITÀ

La definizione di servizio universale si riferisce, in via generale ed in base alla normativa comunitaria, ad un insieme di servizi che il gestore è tenuto ad assicurare su tutto il territorio nazionale, a condizioni di accesso e di qualità predeterminate e a prezzi accessibili alla generalità degli utenti. Un sottoinsieme del servizio universale può essere riservato al gestore cui fanno capo obblighi di universalità allo scopo di coprire gli oneri economici derivanti dallo svolgimento del servizio universale.

Le Poste assolvono, nei termini stabiliti nel Contratto di programma, (di cui è prevista la definizione in coincidenza all'approvazione del piano di impresa) a obbligazioni di universalità per conto dello Stato nei seguenti tre ambiti:

- Servizio Universale nei Servizi Postali
- Servizio Universale nei Servizi Finanziari
- Servizio Universale nei Servizi di Telecomunicazione

1.1.1 Obblighi di universalità nei Servizi Postali

Analisi

Gli obblighi di universalità nei Servizi Postali consistono nella raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione a domicilio di corrispondenze ordinarie, assicurate, raccomandate o comunque autenticate e certificate in qualsiasi forma fino a 2 kg, raccolta e distribuzione pacchi fino a 20 kg.

Tali obblighi, a cui gli operatori postali pubblici nazionali sono vincolati, vengono individuati dalla Direttiva 97/67/CE, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea il 21 gennaio 1998, in epoca coeva alla trasformazione di Poste Italiane in Società per azioni, recante regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali e per il miglioramento della qualità del servizio. La Direttiva, che lo Stato italiano deve recepire entro

il mese di febbraio 1999, definisce dettagliatamente i requisiti minimi dei servizi postali che devono essere garantiti su tutto il territorio a condizioni e prezzi accessibili: densità dei punti di raccolta; una raccolta al giorno; trasporto, lavorazione e una distribuzione al giorno per almeno 5 giorni lavorativi alla settimana al domicilio di ciascuna persona fisica o giuridica di:

- Invii postali fino a 2 kg.
- Pacchi fino a 10 kg (fatta salva la facoltà di ciascuno Stato membro di innalzare tale soglia di peso a 20 kg e ferma restando la garanzia di distribuzione all'interno del territorio nazionale dei pacchi postali provenienti dagli altri Stati membri con peso fino a 20 kg).
- Invii raccomandati e assicurati.

Il servizio universale così definito include sia i servizi nazionali che i servizi transfrontalieri.

Gli obblighi di servizio universale identificati per il settore postale dalla normativa comunitaria coincidono con quelli di fatto assolti da Poste Italiane.

Per garantire il finanziamento del servizio universale, possono essere riservati all'operatore postale pubblico:

- Gli oggetti postali interni con peso fino a 350 grammi.
- Gli oggetti postali interni il cui prezzo sia inferiore a 5 volte la tariffa applicata al primo livello di peso della categoria normalizzata più "rapida", che andrà presumibilmente identificata nel "corriere prioritario".

La Direttiva perviene dunque ad una armonizzazione delle regole di estensione della riserva, precisando che gli Stati membri possono concedere diritti esclusivi per la fornitura di servizi postali soltanto nella misura in cui ciò sia necessario per il mantenimento del servizio universale.

Qualora il servizio universale rappresenti comunque per il fornitore un onere finanziario non equo, questo può essere finanziato attraverso un apposito fondo di compensazione, amministrato da un organismo indipendente dal beneficiario o dai beneficiari e alimentato dagli operatori postali a cui non

fanno capo obblighi di universalità. La concessione delle autorizzazioni a tali operatori (la direttiva prevede autorizzazioni solo per i servizi non riservati, e soggette all'obbligo di non violare i diritti esclusivi o speciali accordati ai fornitori del servizio postale universale per i servizi riservati) possono essere subordinate all'obbligo di contribuire finanziariamente al fondo.

La determinazione dell'esatto posizionamento delle frontiere del servizio universale e del servizio riservato resta di competenza di ciascun Paese. Le differenze tra i singoli Paesi resteranno, almeno nel breve periodo.

Ogni decisione sull'ulteriore liberalizzazione (che riguarderà le fatture commerciali e la pubblicità diretta per corrispondenza) viene rimandata al 2000, e avrà effetto a partire dal 2003.

Criticità

In Italia i margini di contribuzione generati dal perimetro della riserva sono assolutamente inadeguati a finanziare gli oneri del servizio universale, per due ordini di motivi:

- Il perimetro della riserva viene delimitato non in base a criteri di peso e di prezzo (come negli altri Paesi europei e come previsto dalla Direttiva comunitaria all'art. 7) ma in base al contenuto dell'invio. Così in Italia è riservata al gestore pubblico solo la corrispondenza epistolare, mentre negli altri Paesi dell'Unione Europea la tipologia dell'area riservata, pur essendo diversa da caso a caso, è di norma più ampia di quella italiana. Particolarmente rilevante è l'esempio di Paesi come la Francia, la Germania e il Regno Unito, che ricomprendono nel perimetro della riserva le fatture commerciali e la pubblicità diretta per corrispondenza (che stanno assumendo nella composizione del corriere postale un peso sempre crescente rispetto al prodotto "lettere").
- In Italia si registra per ragioni storiche – risalenti all'ex Amministrazione PT – l'esistenza di agenzie concessionarie, cui è "concesso" di operare nel

perimetro della riserva, senza che alle stesse faccia carico alcun obbligo di servizio universale. Queste continuano a operare la "scrematura" di traffico pregiato nei segmenti che presentano maggiori margini di redditività (recapito nelle aree urbane).

Di fatto, dunque, nel nostro Paese l'area della riserva non è tutelata quanto negli altri Paesi europei. La possibilità concessa ai privati di "scremare" la domanda più remunerativa all'interno della riserva lascia a Poste Italiane i segmenti più disagiati e costosi, fermo restando che la possibilità di assicurare il servizio universale è soprattutto connessa al mantenimento di una copertura capillare del territorio.

Sulla base degli introiti derivanti dalle "marche di recapito" che gli operatori privati sono tenuti ad apporre sugli invii soggetti a concessione si stima che una quota significativa del mercato riservato delle lettere sia direttamente gestita da concorrenti privati. Tale quota non è precisamente determinabile, ma è comunque più elevata di quella ufficialmente rilevata a causa dei fenomeni di elusione del monopolio (mancato pagamento della marca) o anche di violazione dello stesso (corrispondenza epistolare accettata e trattata come fattura commerciale) favoriti dall'inesistenza di controlli conseguenti alla mancata attivazione delle competenze ispettive da parte del Ministero delle Comunicazioni. A ciò si aggiunga che il mancato adeguamento da parte del Ministero dell'importo del diritto fisso corrisposto dalle agenzie concessionarie di recapito alla nuova tariffa lettere (portata da Lit. 750 a Lit. 800 con effetto dal maggio 1997) ha aumentato il margine differenziale a favore delle agenzie medesime, le quali hanno in tal modo tratto beneficio diretto dall'ultima manovra tariffaria nel settore riservato, ricavando margini utilizzabili in settori in concorrenza con ulteriore "scrematura" del traffico urbano non riservato.

La tendenza delle agenzie di recapito è quella di ampliare la loro attività sia in settori riservati (vedasi raccomandate) assolutamente vitali per Poste Italiane, che in settori liberi (es. fatture commerciali), per i quali ultimi settori le concessionarie utilizzano la rete di recapito costituita nelle aree urbane e