

E-substitution nel mercato postale della corrispondenza

Executive summary

FUB
Fondazione Ugo Bordon
Ricerca e Innovazione



Executive Summary

Nel mercato postale italiano, a partire dalla metà degli anni Duemila, il segmento “Corrispondenza” registra forti perdite sia in termini di volumi che di ricavi. Tale crisi appare ancora più marcata rispetto agli altri paesi europei per le peculiarità proprie del mercato postale italiano: basso numero di invii pro capite, elevata contrazione degli invii di corrispondenza, elevato numero di operatori alternativi, elevato grado di competizione.

La crisi del segmento corrispondenza è legata in massima parte al fenomeno della e-substitution, con ciò intendendo la sostituzione delle comunicazioni cartacee con le comunicazioni elettroniche.

Il settore Corrispondenza si compone di cinque principali tipologie di servizi: posta indescritta (es. posta ordinaria, posta prioritaria e posta bulk/massiva), posta descritta (es. posta raccomandata, assicurata e atti giudiziari), Direct marketing/mailing (es. invii di pubblicità), servizi integrati (es. invio di Notifiche integrate con stampa/imbustamento) e servizi per l’editoria (es. spedizioni di giornali, libri e riviste). Rapportati al picco del 2004, nel 2017 tutti i servizi di corrispondenza dell’intero mercato postale perdono drasticamente sia in termini di volumi che di ricavi: i servizi per l’editoria l’80% (sia volumi che ricavi), la posta indescritta il 50% (sia volumi che ricavi), il direct marketing il 33% dei volumi e il 42% dei ricavi; solo la posta descritta riesce a contenere le perdite al 29% dei volumi e all’11% nei ricavi.

In questo lavoro il tema della e-substitution è stato analizzato nei diversi segmenti della Corrispondenza in relazione ai principali trend dei servizi di telecomunicazioni, in forte crescita negli ultimi anni anche perché molti di essi arricchiscono, e in parte sostituiscono, i servizi postali analogici. In particolare, le comunicazioni elettroniche ibridano in parte i servizi di posta tradizionali, quali le Raccomandate, sostituite dalla Posta Elettronica Certificata (PEC) mentre l’invio massivo di posta B2C (bollette, estratti conto e tutte le altre comunicazioni relative a utenze e servizi sottoscritti) e posta B2B (fatture e comunicazioni di altro tipo), nonché quello per finalità di marketing, sono in parte sostituiti dai servizi ibridi via web. Questi servizi ibridi rappresentano, tuttavia, soltanto una delle manifestazioni del fenomeno attraverso il quale le comunicazioni immateriali (elettroniche) stanno progressivamente integrando e sostituendo quelle cartacee. Esistono poi molte altre forme di comunicazione via Internet che soddisfano la necessità di comunicazione scritta tra individui, da aziende e individui (e viceversa) e tra aziende, che nel

passato si riversavano interamente nel settore Corrispondenza tradizionale: dai servizi di instant messaging (si pensi a WhatsApp o al servizio chat “Messenger” di Facebook) ai portali web, di cui ormai è dotata quasi ogni azienda che fornisca servizi in abbonamento.

La e-substitution, quindi, sta disegnando un nuovo perimetro del mercato, prodotto dagli sconfinamenti del mercato digitale (comunicazioni elettroniche) e del segmento “Corrieri espresso e pacchi”, soprattutto per effetto della diffusione del commercio elettronico. Le comunicazioni cartacee, in riduzione sia in termini di volumi che di ricavi, diventano quindi parte di un nuovo mercato allargato, inclusivo di comunicazioni digitali e pacchetti, entrambi in forte crescita. Tutto ciò è sintetizzato dallo schema seguente:



Ne discendono due questioni rilevanti.

- 1) Quanto sarà lungo il processo di progressivo svuotamento del settore postale ad opera della e-substitution? E in questo senso, che ruolo giocano i nuovi scenari di digitalizzazione?
- 2) Quali conseguenze avrà il progressivo svuotamento del segmento Corrispondenza sulla rete di consegna e degli uffici postali? E in questo senso, è immaginabile un nuovo ruolo per l'operatore postale che, oltre a fornire i servizi tradizionali, metta a valore gli asset della rete postale nell'erogazione di servizi di interesse economico generale?

In relazione a questi due temi sono stati discussi i dati di scenario relativi ai principali indicatori ICT e al loro impatto sui consumi di media, sottolineandone gli effetti di sostituzione delle modalità tradizionali con quelle svolte online. I forti incrementi previsti, nell'ordine del 15-20% per

tutti gli indicatori considerati quali la velocità delle reti, fisse e mobili, per le telecomunicazioni, il volume di dati scambiati, il numero di oggetti e di persone connesse alla rete produrranno un quadro di progressiva smaterializzazione che, se da un lato può assicurare nuovi e più usabili servizi per chi accede alle risorse della rete, dall'altro tende a escludere chi non è in grado di accedervi.

La discussione sugli scenari di digitalizzazione ha condotto al tema del digital divide e al suo rilievo nell'erogazione di servizi universali: e-substitution e digital divide contribuiscono a disegnare uno scenario da cui emerge il ruolo chiave dei servizi di prossimità per gli esclusi dalla Rete e cioè per i segmenti più fragili della popolazione italiana (famiglie di una o due persone anziane e poco scolarizzate; individui pensionati che vivono da soli e scarsamente scolarizzati) in termini di possibilità e capacità di accesso alle risorse online.

È stato quindi discusso il ruolo della rete degli uffici postali come asset decisivo per trasformare il vincolo della e-substitution nell'opportunità di fornire un supporto concreto allo switch off al digitale per la popolazione in digital divide nella più generale partita della digitalizzazione del paese e della promozione della cittadinanza digitale. Ne è emerso un modello di ufficio postale innovativo in cui i flussi analogici (invio, processamento, instradamento e consegna) coesistono con i flussi digitali. Il lavoro si conclude sottolineando i vantaggi per i cittadini, le imprese e le pubbliche amministrazioni nonché le principali aree di intervento per promuovere la digitalizzazione nei territori intesa come servizio di interesse economico generale, da discutere, eventualmente, all'interno del futuro contratto di programma fra l'operatore postale e il Ministero dello sviluppo economico.



Viale del Policlinico, 147
00161 Roma
TEL +39 06 5480 1
FAX +39 06 5480 4400
www.fub.it