piattaforma aziendale e sarà reso operativo in 8.000 Uffici Postali il recapito attraverso la rete dati aziendale con protocollo Internet Protocol. Il completamento dell'informatizzazione del servizio, previsto per la fine del 2001, è slittato alla primavera del 2002, non essendo ancora disponibile presso tutti gli Uffici Postali il sistema di messaggistica scelto dall'azienda come standard.

Telesorveglianza

Per gli apparati di telesorveglianza, sistemi antirapina e antifurto collegati a centri remoti in contatto con le forze dell'ordine, sono stati realizzati 10 Centri di Supervisione e Controllo (CSCA) presso i poli tecnologici ed è stata ultimata l'installazione di 7.500 concentratori di raccolta degli allarmi presso gli Uffici Postali; i restanti 1.500 sono stati installati nel primo bimestre 2002. Il collegamento dei concentratori di raccolta degli allarmi alle centrali d'allarme, che sarà completato entro giugno 2002, consentirà la completa dismissione dei vecchi impianti di teleallarme.

Call Center

Obiettivo del progetto è di creare, attraverso l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e soluzioni organizzative disponibili, una struttura unica aziendale per la gestione integrata dei servizi di assistenza (raccolta di reclami e loro soluzione, erogazione di informazioni) e dei rapporti con la clientela. Il Call Center svolge attività di supporto non soltanto nei confronti della clientela esterna, ma anche per le strutture organizzative aziendali interne dislocate sul territorio (es. per assistenza sui sistemi informativi, sui servizi e sui prodotti di Poste Italiane). L'attività del Call Center è organizzata su due livelli: un'assistenza di primo livello, che raccoglie la richiesta dell'utente e, ove possibile, fornisce la soluzione; un'assistenza di secondo livello, con competenze specialistiche per ciascuna divisione di Business, che interviene qualora si tratti di problemi molto specifici, non gestibili dal primo livello.

Il contratto per la realizzazione del Call Center è stato stipulato nel febbraio 2000. Nel 2001 sono state ultimate le attività di predisposizione dei siti e la formazione delle risorse per i centri di Reggio Calabria e Caltanisetta, che si aggiungono a quelli di Roma e Napoli, ultimati a dicembre 2000 e interconnessi nel corso del 2001. Sono in corso di acquisizione gli apparati per l'ampliamento della rete locale dei Call Center.

E' allo studio il progetto di integrazione tecnologica e funzionale del "186" (accettazione via telefono dei messaggi telegrafici) con il Call Center che porterà alla riduzione delle attuali 13 Centrali Telegrafiche Regionali a 8 e, successivamente, ad un massimo di 3 con l'eventuale passaggio, in base alle effettive esigenze, delle restanti al servizio Call Center Unico.

Sistema gestionale integrato (Sap)

L'implementazione di Business Warehouse (gestione unitaria delle informazioni economiche – gestionali - statistiche) si va ad aggiungere ai moduli già attivi nel 2000: contabilità generale con le relative sezioni (clienti, fornitori, cespiti, fondi); contabilità analitica; gestione fisica del magazzino di Scanzano; vendita, gestione credito, E-procurement per

stampati, per materiale di consumo e per carte valori postali; tesoreria; gestione presenze.

Inoltre è stato effettuato il passaggio all'Euro per la contabilità interna e il sistema di produzione è stato fatto migrare su una nuova architettura con maggiore flessibilità.

Infine, è stato realizzato e messo in produzione il sistema per la gestione della distribuzione delle monete Euro ed è stata ultimata l'implementazione del nuovo ciclo passivo e l'ottimizzazione del ciclo attivo.

Cash Dispenser

Nel 2001 sono stati installati ulteriori 850 distributori automatici (1.500 a fine 2000), per un totale di 2.350. Con questi apparati è possibile distribuire, grazie alle loro caratteristiche innovative, sia banconote, sia altri prodotti e servizi (tessere telefoniche prepagate, accesso a servizi vari, come il saldo e la movimentazione del conto corrente).

Sicurezza delle informazioni

Lo sviluppo delle infrastrutture informatiche come strumento di lavoro quotidiano ha determinato un crescente bisogno di garanzia e sicurezza delle informazioni. Obiettivo di questo progetto è promuovere e rendere operativa la sicurezza delle informazioni sia nei sistemi finanziari che negli altri ambienti informatici, mediante la realizzazione di un sistema di amministrazione e gestione degli account per tutti gli utenti dei sistemi informatici centrali e periferici, che permetta a ciascuno di essi di accedere ai servizi, residenti su piattaforme diverse, attraverso l'utilizzo di un solo identificativo (identificativo utente e password). Nel 2001 si è conclusa la validazione e progettazione del sistema di amministrazione degli account ed è stata ultimata la valutazione dei sistemi di protezione perimetrale presenti con l'identificazione delle potenziali aree di vulnerabilità, di progettazione e realizzazione di ambiente di laboratorio per il test dei prodotti di sicurezza e l'attivazione dei sistemi di protezione.

Riconfigurazione e riqualificazione degli Uffici Postali (si veda anche il capitolo Divisione Rete Territoriale)

Questo progetto ha come obiettivo il rilancio degli Uffici Postali, che costituiscono il principale canale di accesso ai servizi postali e finanziari di Poste Italiane.

Al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili, si è provveduto ad articolare la tipologia di intervento sulla base del differente potenziale degli Uffici Postali che sono stati suddivisi in tre differenti classi, in funzione dei ricavi e del numero di contatti giornalieri. Per ciascuna classe è stato elaborato un modello di intervento con dotazioni e costi differenziati. Tra i principali interventi che vengono realizzati sono da segnalare l'aggiunta di aree di consulenza per la clientela, la segnaletica multimediale e un nuovo concetto di sicurezza (casseforti a tempo, telecamere monitorate continuamente, porte di sicurezza e maggiore visibilità dall'esterno).

Nell'ambito del progetto quadro *Rete 2000*, teso a migliorare la qualità e l'efficienza degli Uffici Postali, sono stati effettuati interventi di manutenzione straordinaria su circa 6.000 Uffici Postali, consistenti nella

sistemazione infrastrutturale delle sale al pubblico per l'installazione della fila unica, dei supporti di servizio alla clientela e di comunicazione dei prodotti di Poste Italiane.
A tale riguardo, si segnala inoltre l'avvio di una nuova iniziativa (suddivisa in *operazione Network* e *operazione In-store marketing*) per la valorizzazione degli spazi di tutti gli Uffici Postali e per il miglioramento del livello di servizio alla clientela in termini di fruibilità, chiarezza delle comunicazioni e funzionalità.
Infine è stata avviata la fase sperimentale del progetto chioschi multimediali per l'accesso ad Internet, da installare in 1.400 Uffici Postali, con l'attivazione dei primi 100 apparati.
Gli interventi di riqualificazione degli Uffici Postali sono sviluppati in forte sinergia con le iniziative di riorganizzazione della loro attività, che hanno il duplice obiettivo di migliorare il servizio al cliente, attraverso la riduzione dei tempi di attesa allo sportello, e di introdurre il sistema di rilevazione delle performance gestionali. A tale scopo si segnala la realizzazione di un sistema di rilevazione oraria delle code che consente di avere la disponibilità giornaliera di informazioni su tempi di attesa e numero di sportelli operativi.

Logistica Postale (si veda anche il capitolo Divisione Corrispondenza)

Allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi lavorativi ed elevare gli standard di qualità dei propri prodotti, l'azienda ha proseguito nel 2001 l'attuazione dei principali progetti volti all'introduzione di nuovi sistemi logistici e all'innovazione tecnologica.

Per la riduzione dei tempi e dei costi del ciclo operativo attraverso la riconfigurazione dei centri della rete e la massimizzazione del livello di meccanizzazione, progetto *Nuova Rete Logistica*, sono state ultimate le attività di quantificazione dei centri di smistamento necessari, di revisione dei calcoli di capacità produttiva e delle scelte di tipologia di meccanizzazione. Sono in fase di definizione i layout preliminari per i centri di Genova, Torino Nord, Verona e Perugia, mentre sono in corso di realizzazione gli interventi immobiliari per i centri di Fiumicino, Bologna e Napoli. E' stato avviato l'iter per ottenere la concessione edilizia per il centro di Milano Borromeo.
Strettamente collegato al progetto Nuova Rete Logistica è il progetto *Evoluzione Centri di smistamento di Milano e Roma*, che prevede l'aggiornamento tecnologico dei due Centri data la loro rilevanza sui flussi di traffico. Presso il Centro di Milano Borromeo sono stati installati i sistemi integrati di smistamento lettere, di imbustamento automatico per la corrispondenza e le stampe, di movimentazione e smistamento dei contenitori e di smistamento delle raccomandate, mentre è in corso d'installazione la linea raccomandate presso il Centro di Meccanizzazione Postale di Roma Aeroporto.
Finalizzato alla riorganizzazione dell'intera catena logistica del prodotto delle stampe e al raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio (j+3) è il progetto *Reingegnerizzazione del processo logistico delle stampe*, che ha concluso nei primi mesi del 2001 le fasi di razionalizzazione dei punti di accettazione e di containerizzazione.

In fase di ultimazione è il progetto *Nuovo CAP* che ha l'obiettivo di ottimizzare e semplificare le operazioni di smistamento attraverso la creazione di una codifica integrata, Codice di Avviamento Postale e Distribuzione (CAP + DIST), per l'individuazione univoca degli Uffici Postali e dei punti di recapito. Sono in corso di definizione gli interventi sulla rete di meccanizzazione postale per la gestione del periodo dalle vecchie alle nuove numerazioni; è stato acquistato il sistema d'analisi territoriale per la verifica e la georeferenziazione dei dati. La diffusione delle nuove numerazioni sarà attuata nel secondo semestre del 2002.

Nel corso del 2001 è proseguito il progetto *Posta Prioritaria e Cape* che, attraverso l'automazione della posta internazionale e l'integrazione delle procedure automatizzate già esistenti, è finalizzato al miglioramento della qualità della posta internazionale e allo snellimento dei rapporti con gli operatori postali internazionali. E' prevista, inoltre, l'estensione dell'informatizzazione alle procedure legate alla gestione dei nuovi prodotti internazionali, inseriti nel portafoglio prodotti e servizi (Prime, IDM, Direct Entry). Sono state definite le specifiche funzionali per l'automazione delle procedure doganali e per la gestione della posta internazionale ordinaria, oltre al potenziamento dei centri di scambio.

Nel 2001 è iniziata la realizzazione della seconda fase del progetto *Tracking & Tracing*, che ha come obiettivi, attraverso la diffusione territoriale dei sistemi di tracciatura, l'incremento dell'affidabilità del prodotto raccomandata, la semplificazione e razionalizzazione delle lavorazioni a valle del front-office di tutti i prodotti postali e l'automatizzazione delle procedure di sportello per realizzare la polifunzionalità tra i Servizi Postali e BancoPosta. Nei 4.000 Uffici Postali maggiori, sono stati installati circa 7.000 sportelli automatizzati che consentiranno nel 2002 l'accettazione dei prodotti e servizi postali.

Procede l'attività progettuale volta alla containerizzazione per la movimentazione e il trasporto di tutti i prodotti della Divisione. Da un lato è stata avviata la fornitura delle tre tipologie di contenitori previste a seconda delle diverse caratteristiche fisiche degli invii postali; dall'altro sono state sperimentate presso i Centri della Rete di Milano Peschiera Borromeo e presso alcuni Uffici di Recapito diverse tipologie di Rolle-Container, carrelli di capacità differenziata per movimentare le "cassette contenitori" verso i mezzi di trasporto ed avviarli direttamente ai centri di destinazione".

Rinnovamento Uffici di Recapito Maggiori

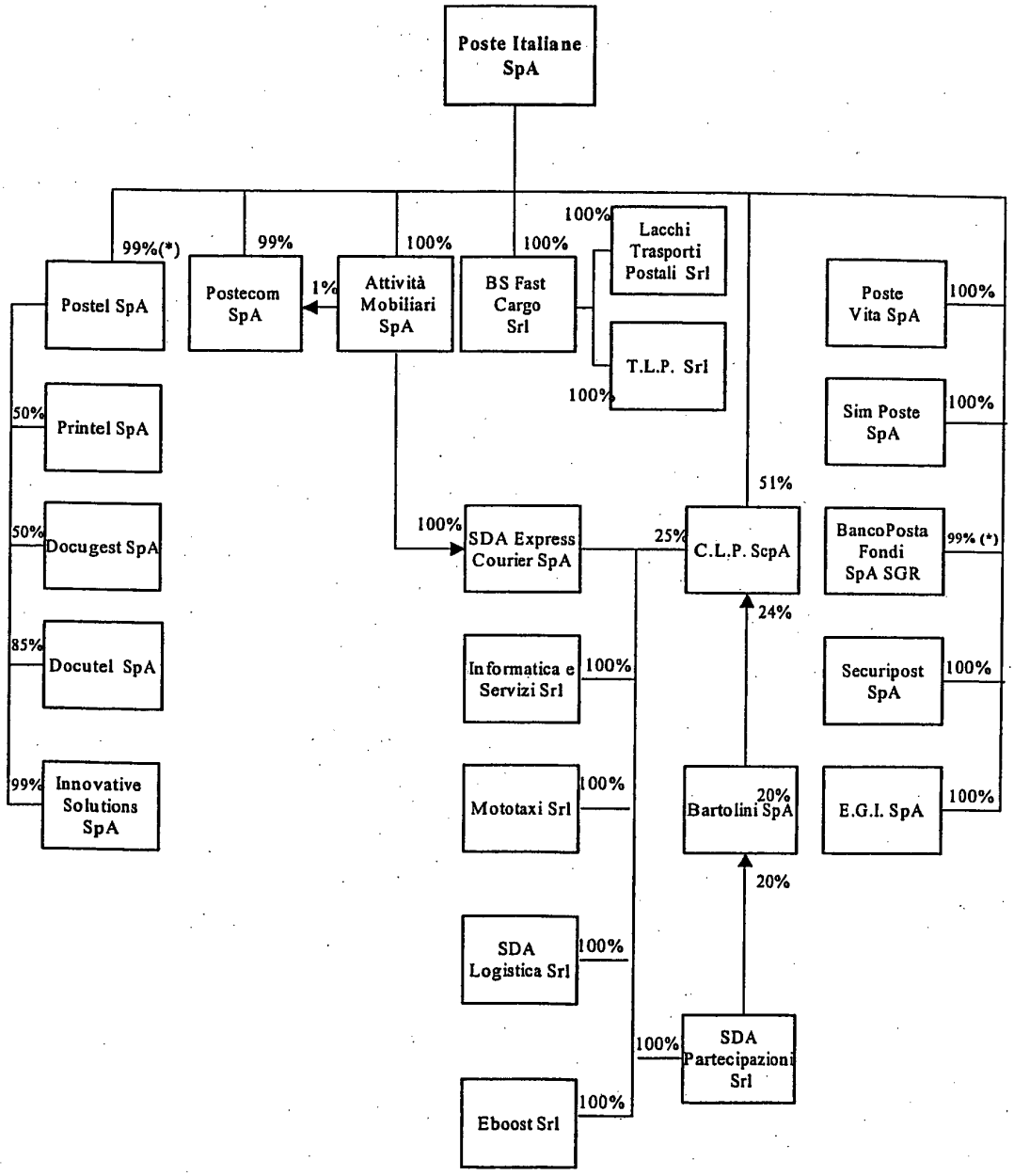
Il Progetto *Nuovi Uffici di Recapito Maggiori* ha l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, sia con interventi di carattere organizzativo e di revisione dei processi lavorativi, unitamente ad un ridimensionamento delle risorse applicate e alla loro valorizzazione professionale, sia con interventi sulle strutture, ambienti di lavoro e strumentazioni (nuovi veicoli, casellari, borse e divise).

Il progetto pilota, avviato in quattro Uffici giudicati rappresentativi per dimensione e localizzazione, è stato esteso nel corso del 2001 con il completamento di interventi su 146 Uffici, il reperimento di 48 nuovi locali e con la distribuzione di nuove attrezzature (casellari portalettere di nuova concezione, bilance, impacchettatrici e carrelli per la movimentazione interna) in 148 Uffici Postali.

CAPITOLO 6

IL GRUPPO POSTE ITALIANE

Principali partecipazioni del Gruppo Poste Italiane



Note:
(*) il restante 1% è di proprietà di Attività Mobiliari SpA

Sintesi dei principali saldi consolidati

A livello consolidato, i principali dati, evidenziati nella tabella che segue, non divergono sostanzialmente da quelli della Capogruppo (che rappresenta la quasi totalità dell'area di consolidamento).

Dati consolidati (milioni di Euro)	31-dic 2001	31-dic 2000	Differenza valore	Differenza %
Ricavi	7.586	7.101	485	6,8%
Risultato operativo netto	198	(52)	250	n.s.
Risultato netto	(74)	(393)	319	81,2%
Immobilizzazioni	6.309	6.448	(139)	-2,2%
Patrimonio Netto	1.200	1.277	(77)	-6,0%
Indebitamento Finanziario Netto	(1.278)	(915)	363	39,7%

Poste Italiane SpA è interamente controllata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.
Le operazioni compiute da Poste Italiane SpA con le parti correlate riguardano essenzialmente la prestazione di servizi e la provvista e l'impiego di mezzi finanziari con le proprie imprese controllate e collegate. Questi rapporti rientrano nella ordinaria gestione dell'impresa e sono regolati a condizioni di mercato, cioè alle condizioni che si sarebbero applicate fra due parti indipendenti. Tutte le operazioni poste in essere sono state compiute nell'interesse della Società.

Le operazioni intercorse nell'anno con l'Azionista unico e con le società controllate sono riportate nella Nota Integrativa.

Informazioni e dati patrimoniali ed economici riguardanti le controllate
Nel paragrafo successivo si evidenziano i principali dati contabili e si illustra sinteticamente l'andamento delle società controllate operative. Di seguito vengono fornite alcune informazioni relative alle società non operative e si evidenziano le variazioni rispetto all'esercizio precedente
La controllata Sim Poste SpA è rimasta inattiva; nel dicembre 2001 il capitale sociale è stato ridotto a 2,6 milioni di euro (la riduzione si perfezionerà nel primo semestre 2002 salvo opposizione dei creditori) in attesa di definire il ruolo che la società potrà svolgere all'interno del Gruppo Poste, anche a seguito dell'entrata in vigore del DPR 14 marzo 2001 n. 144, che ha legittimato Poste Italiane SpA a svolgere direttamente attività finanziarie e ad offrire una gamma di servizi d'investimento.
SDA Express Courier Srl è stata trasformata in holding di partecipazioni con contestuale modifica della natura giuridica e ragione sociale in Attività Mobiliari SpA. Il 19 luglio 2001 BS Fast Cargo Srl ha trasferito, con atto di scissione parziale, ad Attività Mobiliari SpA un patrimonio netto contabile di circa 4 milioni di Euro e la partecipazione del 18% in SDA Express Courier SpA.
Nel mese di maggio 2001 Poste Italiane ha costituito Terzia SpA (capitale sociale 2,58 milioni di euro) in partnership con l'Ente Tabacchi Italiani e la

Federazione Italiana Tabaccai (24,5% Poste Italiane, 24,5% FIT, 51% ETI). La società, non ancora pienamente operativa, si occupa della distribuzione sul territorio nazionale, attraverso la rete di vendita delle tabaccherie, dei prodotti non legati al fumo che, ordinati via Internet, saranno poi recapitati da Poste Italiane al tabaccaio che ne ha fatto richiesta.

Nel mese di giugno 2001, Poste Italiane ha acquistato, tramite la controllata BS Fast Cargo, il 100% delle società Lacchi Trasporti Postali Srl e Trasporti Logistica Postale Srl, già operative nel settore del trasporto postale. Inoltre nello stesso mese Poste Italiane ha acquistato da Elsag SpA il restante 20% di Postel SpA, portando la propria partecipazione al 100% (l'1% è stato successivamente ceduto ad Attività Mobiliari).

Nel novembre 2001 Poste Italiane ha costituito in partnership con TNT Mail Italia Srl, Omnidata SpA (49% Poste Italiane, 51% TNT) società che svolgerà attività nel settore del "List Management" e, in particolare, la raccolta, l'elaborazione e la commercializzazione di liste e database relativi a potenziali consumatori.

Inoltre è stato acquisito il 30% di Key Consultants Srl, società che offre servizi di consulenza ad aziende e network di aziende di piccole e medie dimensioni.

Nel mese di dicembre 2001 Poste Italiane ha costituito NewCo 3 SpA, società che svolgerà attività di supporto per il Gruppo.

Strike Media Promotion Srl è tutt'oggi in liquidazione mentre, nel corso del 2001, SDA Express Courier SpA ha ceduto Spedex S.A. a terzi.

Nel corso del 2001 Postel S.p.A. ha assunto sempre più la configurazione di Holding di Gruppo:

- nel marzo 2001 ha costituito Docutel Communication Services SpA (85% Postel SpA, 15% Monte Paschi Siena) cedendole il ramo d'azienda precedentemente acquistato da Elsag Back Office Services e dedicato al trattamento ed alla lavorazione di stampe interne delle banche clienti e della posta elettronica; contestualmente ha ceduto il 10% di Elsag Back Office Services;
- nel mese di aprile ha costituito Innovative Solutions SpA, con capitale sociale di 250.000 euro (99% Postel), società che opera nel settore del "document design";
- nel mese di giugno ha costituito due nuove società, ad oggi non operative, per la gestione del centro SINAS (Sistema di Servizi Integrati per la Notifica di Atti e Sanzioni) di Napoli. La prima, Actel SpA, con capitale sociale di 100.000 euro (99% Postel), cura la fase di ricevimento notifiche e trattamento dati; la seconda, Mediprint Srl, con capitale sociale di 10.000 euro (99% Postel), si occupa della sola parte relativa al printing ricevendo i dati pronti per la conversione su supporto cartaceo e curandone la stampa;
- nel dicembre 2001, al fine di consolidare l'alleanza già sancita con la compartecipazione al 50% in Docugest SpA, ha acquistato il 24% della Ge.Po SpA che opera nel settore della gestione in outsourcing dei servizi bancari.

GRUPPO SDA

Il gruppo SDA opera prevalentemente nel settore del trasporto espresso di plichi e pacchi con consegna sull'intero territorio nazionale.

Le società del gruppo SDA operative sono SDA Express Courier SpA, Mototaxi Srl, SDA Logistica Srl e Eboost Srl. La società Informatica e Servizi Srl fornisce servizi complementari di supporto. SDA Partecipazioni Srl (100% SDA SpA) è la società finanziaria di gruppo che detiene il 20% di Bartolini SpA.

Di seguito si riportano i fatti maggiormente significativi relativi all'anno appena concluso.

- **SDA Express Courier SpA**

Nel corso del 2001 SDA Express Courier SpA (controllata indirettamente al 100% come nel 2000) ha consolidato la propria quota di mercato, mantenendosi fra le prime imprese operanti nel settore nazionale del corriere espresso.

La società ha anche effettuato per conto della Capogruppo attività di distribuzione dei pacchi rientranti nell'obbligo di universalità e dei prodotti "Postacelere". Tale attività rappresenta circa il 50% del fatturato annuo di SDA Express Courier SpA.

Sono stati raggiunti importanti standard qualitativi superando il 90% di tentativi di consegna in 24 ore su tutto il territorio nazionale (ad eccezione delle isole, dove la consegna è prevista entro le 48 ore).

Nel corso dell'anno la società ha conseguito ricavi per 349 milioni di euro (inclusi 167 milioni di euro verso il gruppo) a fronte di un fatturato per lo stesso periodo 2000 di 265 milioni di euro (inclusi 96 milioni di euro verso il gruppo).

Il margine operativo lordo ammonta a 28 milioni di euro e rappresenta circa il 8% dei ricavi netti (al 31 dicembre 2000 ammontava a 13 milioni di euro, rappresentativi del 5% dei ricavi netti).

Il risultato del periodo registra una perdita di 4 milioni di euro, in netto miglioramento rispetto alla perdita registrata al 31 dicembre 2000 (13 milioni di euro) grazie alla gestione del servizio pacchi, che per il 2001 è relativo all'intero anno, e all'incremento del fatturato complessivo dovuto, tra l'altro, alla gestione dell'espresso nazionale e al servizio Postacelere.

La struttura organizzativa della società è costituita da una sede direzionale e da una rete capillare di 100 unità periferiche, dislocate su tutto il territorio nazionale, di cui 49 filiali dirette e 51 Agenzie. I dipendenti al 31 dicembre 2001 sono 1.237 (1.060 nello stesso periodo 2000), coadiuvati da 4.670 corrieri addetti alla distribuzione (2.750 nel 2000).

Nel corso dell'anno sono stati effettuati numerosi investimenti per automatizzare e informatizzare il network e per migliorare i centri operativi. In particolare, è stato realizzato un impianto di automazione in Roma per lo smistamento dei pacchi, che si aggiunge a quello di Bologna, ed è prevista l'apertura del nuovo Hub di Milano entro il 2002.

Nell'ultimo trimestre dell'anno è stato attivato il gateway di Roma che, con quello di Milano, consente la migliore gestione logistica di tutti i prodotti internazionali.

Gli investimenti realizzati nel software, per l'adeguamento e l'implementazione del sistema informativo, hanno reso possibile la tracciatura delle spedizioni relative ai nuovi prodotti di Poste Italiane (Paccocelere 1 e Paccocelere 3).

Infine è stato portato alla piena operatività il centro servizi, rivolto alla gestione amministrativa degli incassi dei contrassegni legati ai pacchi postali ed alle relative rimesse ai clienti ed è proseguita la dotazione ai corrieri dei terminali portatili per la rilevazione informatica delle lettere di vettura delle spedizioni in ritiro ed in consegna.

Nel corso del 2001 è stato sottoscritto e versato un aumento di capitale sociale della partecipata Eboost Srl, per dotarla dei mezzi necessari a rendere operativi i progetti di sviluppo ed è stato concesso un finanziamento in conto capitale a Mototaxi Srl per consentirle di affrontare gli impegni derivanti dalla riorganizzazione delle attività di motorecapito urbano.

- **SDA Logistica Srl**

La società, controllata al 100% da SDA Express Courier SpA (invariato rispetto allo scorso anno), opera dal marzo 2000 nel settore della logistica per conto terzi, offrendo alla clientela servizi logistici integrati (gestione degli approvvigionamenti, gestione delle scorte, programmazione della produzione), gestione documentale con archivi fisici e informatici (acquisizione ed archiviazione magneto ottica del cartaceo), magazzino economale e E-commerce.

La società opera attraverso tre impianti: il magazzino di Scanzano, utilizzato da Poste Italiane per il progetto Rete 2000 e, nel corso del 2001 anche per l'attività di logistica legata all'introduzione dell'euro, il magazzino di Roma Magliana, utilizzato principalmente per servizi di archiviazione ed il nuovo centro operativo di Bologna che verrà utilizzato anche per servizi legati all'attività di e-commerce per conto della collegata Eboost Srl.

Nel corso del 2001 è stata sviluppata l'attività operativa e commerciale e sono stati effettuati numerosi investimenti finalizzati ad un costante adeguamento ai più elevati standard di mercato degli impianti e delle operatività in genere.

I servizi di logistica integrata hanno prodotto un risultato pari a circa l'80% del fatturato totale, in buona parte dovuto alla commessa Rete 2000 per la distribuzione dei nuovi arredi presso gli Uffici Postali. Di particolare rilievo l'attività di stoccaggio dei pallets contenenti le monete Euro per conto dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. In corso d'anno, grazie alla piena integrazione dei sistemi di SDA Logistica con la rete telematica di gruppo, l'offerta del servizio di archiviazione documentale è stata estesa a nuovi clienti e dal 2002 sarà ulteriormente potenziata con l'introduzione di un nuovo programma di gestione.

Nel 2001 i ricavi ammontano a 9 milioni di euro (nel 2000 2,6 milioni di euro) con un margine operativo lordo positivo per 1 milione di euro (283.000 euro nel 2000). Il risultato netto è positivo per 261.000 euro (nel 2000 era negativo per 65.000 euro).

L'organico della società al 31 dicembre 2001 è di 26 unità (20 unità al 31 dicembre 2000).

Nel 2002 è prevista un'espansione dell'attività commerciale accompagnata dall'acquisizione di nuovi siti operativi.

- **Mototaxi Srl**

La società, controllata al 100% da SDA Express Courier SpA (dato invariato rispetto al 2000), è tra i principali operatori presenti sul mercato del motorecapito urbano espresso.

Mototaxi, per soddisfare la crescente richiesta di servizi personalizzati, ha ampliato l'offerta con la consegna urbana superurgente che prevede il recapito dei plichi entro 60 minuti dal ritiro, con formula soddisfatti o rimborsati e la prova documentale di consegna al mittente. Il servizio, disponibile dal 1° ottobre 2001 nelle filiali di Milano, Torino e Genova e dal 1° febbraio 2002 nella filiale di Roma, nel corso del 2002 sarà supportato da una campagna pubblicitaria a livello nazionale.

Nel corso del 2001 è stato sviluppato il servizio "Grande Distribuzione" che permette il recapito di Postacelere e spedizioni SDA nei centri urbani dove Mototaxi è presente con le filiali dirette (Milano, Torino, Genova e Roma).

E' proseguita l'attività di integrazione col sistema informatico utilizzato dal gruppo SDA.

Il riassetto organizzativo, teso a rafforzare l'immagine della società a livello nazionale, è stato concluso nel 2001 su tutte le filiali dirette ed ha visto l'apertura di 6 nuove agenzie in franchising. Nel corso del 2002 è prevista l'apertura di due nuove filiali dirette a Roma e a Firenze.

Al 31 dicembre 2001 i ricavi ammontano a 2,6 milioni di euro, in crescita rispetto al dato omogeneo del 2000 pari a 2 milioni di euro mentre il margine operativo lordo è negativo per 523.000 euro (-364.000 euro nel 2000). Il risultato di periodo è negativo per 1,9 milioni di euro (-981.000 euro nel 2000), in seguito ai costi sostenuti per l'ampliamento delle nuove strutture operative.

L'organico al 31 dicembre 2001 è di 28 unità (27 unità nel 2000).

Il 19 aprile 2001 la controllante SDA Express Courier SpA ha erogato un finanziamento in conto capitale di 2,3 milioni di euro con il quale Mototaxi ha provveduto a ripianare le perdite pregresse e a ricostituire il capitale sociale a 42.000 euro.

Nel 2002 la società consoliderà la propria posizione sul mercato e sarà avviata la distribuzione dei telegrammi nelle città dove la società è presente con le filiali dirette.

- **Informatica e Servizi Srl**

La società, controllata direttamente al 100% (invariato rispetto al 2000), opera nel settore della progettazione e realizzazione di sistemi informativi, analisi e sviluppo software, sviluppo e gestione di reti di comunicazione, assistenza e formazione.

Nel corso del 2001 Informatica e Servizi ha realizzato interventi di adeguamento e conversione delle piattaforme tecnologiche per sfruttare le potenzialità ed i vantaggi offerti dal nuovo Centro Elaborazione Dati di gruppo, attraverso un'unica struttura tecnologica per la gestione dei molteplici rapporti intrattenuti con l'esterno: network operativo, clienti e

partner, oltre a interventi di consolidamento del patrimonio hardware e software.

In particolare la società ha contribuito all'ampliamento dell'offerta di servizi caratterizzati da elevata automazione di SDA Logistica e Eboost. Per SDA Logistica ha curato l'analisi e lo sviluppo di soluzioni innovative e degli strumenti per la gestione ed il controllo dei processi logistici, mentre per Eboost ha perfezionato ed ampliato le funzionalità dell'offerta attraverso il portale Internet.

Per SDA Express Courier SpA è stato realizzato un nuovo software che permetterà di offrire ai clienti la gestione informatica delle diverse fasi di spedizione e di stampa delle lettere di vettura, mentre per Poste Italiane l'attività si è concentrata sulla produzione e gestione degli strumenti informatici di supporto, necessari al lancio dei nuovi servizi offerti dalla Divisione Espresso Logistica Pacchi (Paccocelere1 e Paccocelere 3) ed è stato rilasciato un prodotto che consente di gestire il servizio dei ritiri attraverso una struttura centralizzata (Call Center).

Infine, è stato realizzato il sistema "e-fulfillment" che, all'interno di un prodotto da offrire ai clienti, fornisce gli strumenti per la compravendita on line sulla base di un catalogo e con una logica di acquisti non retail ma aziendali. Il sistema è stato integrato all'offerta delle aziende del gruppo, valorizzandone così i servizi di logistica integrata e di delivery.

Al 31 dicembre 2001 i ricavi ammontano a 10 milioni di euro (contro i 7 milioni di euro del 2000) e il margine operativo lordo è positivo per 921.000 euro (507.000 di euro nel 2000). Il risultato del periodo presenta un utile di 180.000 euro (48.000 euro nel 2000).

L'organico della società al 31 dicembre 2001 è di 39 unità (30 unità nel 2000).

- **Eboost Srl**

La società, costituita nel mese di giugno 2000 con un capitale sociale di 2,6 milioni di euro interamente detenuto da SDA Express Courier SpA (invariato rispetto al 2000), ha per oggetto lo svolgimento di servizi per il commercio elettronico e non; si propone come unico interlocutore delle imprese che vendono i loro prodotti su Internet, gestendone tutte le fasi, dall'ordine alla consegna. Il mercato in cui Eboost opera dal dicembre 2000, è caratterizzato dalla presenza di circa 12.000 negozi e da una domanda focalizzata principalmente su prodotti editoriali ed elettronici.

Nel corso del 2001 la società ha affiancato all'offerta già disponibile nuove e avanzate modalità di erogazione dei servizi (multicollo, triangolazione, lettera di vettura automatica, consegna concordata ecc.). Un'ulteriore servizio, offerto ai grandi clienti, permette la decodifica del codice a barre del cliente, con la immediata redazione e stampa della relativa lettera di vettura, tracciata dai sistemi informatici del gruppo SDA.

Infine, grazie all'accordo stipulato con Bartolini SpA è possibile usufruire di un nuovo servizio per le spedizioni di merci con peso superiore ai 30 Kg (fino a 500 kg di peso) e senza limitazioni nel numero dei colli. E' stata così completata l'offerta dei prodotti in termini di fascia di peso.

Rilevante è l'investimento effettuato per la campagna di comunicazione

realizzata fra settembre e novembre.

La società nel corso del 2001 ha registrato un fatturato di circa 1,2 milioni di euro (di cui 120.700 euro per servizi accessori di logistica effettuati per il tramite di SDA Logistica). Il risultato è negativo per 3,7 milioni di euro, dovuto ai costi di start-up sostenuti nell'esercizio per implementare l'offerta di servizi.

Nel mese di aprile 2001, per dotare la società delle risorse finanziarie necessarie alla fase di start-up, il capitale sociale è stato aumentato di 2,6 milioni di euro, passando così a 5,2 milioni di euro. Ulteriori 5,1 milioni di euro sono stati erogati dalla controllante SDA Express Courier SpA nel mese di ottobre 2001 a titolo di finanziamento soci in conto capitale per accompagnare la fase di lancio delle iniziative condotte dalla società.

L'organico al 31 dicembre 2001 è di 13 unità (10 unità al 31 dicembre 2000).

E' allo studio l'opportunità di estendere l'attuale attività offrendo al mercato i servizi Paccocelere in j+1 e j+3 a favore della sola clientela business arricchito di altri servizi personalizzati.

- **Bartolini SpA**

Bartolini SpA è partecipata indirettamente al 20% tramite SDA Partecipazioni Srl.

Il gruppo Bartolini, leader nel trasporto merci, al 31 dicembre 2001 dispone di 138 punti operativi, distribuiti capillarmente su tutto il territorio nazionale, e di un portafoglio clienti di oltre 30.000 aziende e si avvale di 1.875 dipendenti e di oltre 6.700 collaboratori esterni. Il gruppo, che opera attraverso un network di 30 società controllate, approverà il bilancio solo a fine giugno e stima per il 2001 un fatturato di oltre 423 milioni di euro (360 milioni di euro nel 2000 a cui Bartolini SpA ha contribuito per 316 milioni di euro).

In data 10 gennaio 2001 è stata perfezionata la fusione per incorporazione in Bartolini SpA delle controllate SDI SpA e LED SpA, deliberata nel corso del 2000. A seguito della riorganizzazione, un unico interlocutore fornirà, nell'ambito dei servizi di Corriere Espresso, soluzioni integrate di Messaggistica, Consegne a Privati e Logistica avvalendosi di un sistema informatico integrato, di un'unica assistenza clienti e di una gestione amministrativa unificata.

CONSORZIO LOGISTICA PACCHI ScpA

La società è stata costituita nel mese di aprile 2000 da Poste Italiane (per il 51%) in partnership con SDA Express Courier SpA (per il 25%) e Bartolini SpA (per il 24%), al fine di svolgere le attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna relativamente al servizio Pacchi che Poste Italiane deve effettuare in qualità di fornitore del servizio universale. L'obiettivo è quello di migliorare, attraverso l'utilizzo di una rete logistica dedicata, l'economicità e la qualità del servizio in breve tempo, come l'evoluzione del mercato e le esigenze della clientela impongono.

Il Consorzio è divenuto operativo alla fine di giugno 2000. L'operazione è stata oggetto di comunicazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e a tutt'oggi è in corso l'istruttoria.

Con un Capitale Sociale di 516.000 euro chiude il 2001 con ricavi per 150 milioni di euro.

Nel mese di febbraio 2001 i consorziati hanno provveduto al versamento nelle casse sociali dei residui 7/10 del capitale sociale.

GRUPPO POSTEL

Al 31 dicembre 2001 il gruppo Postel comprende, oltre alla capogruppo, le controllate Innovative Solutions SpA e Docutel Communication Services SpA, le collegate Docugest SpA, Ge.Po. SpA, Printel SpA, Aspheria S.A.(ex Mikros Finances S.A.), Date Logistica e le società ancora non operative Actel SpA e Mediprint Srl.

Nel dicembre 2001 Postel ha acquistato l'8,5% di Date Logistica, società che opera nel settore della logistica e produzione di lettere stampate, imbustamento, laserizzazione e lavorazione degli invii raccomandati AR. L'ingresso nel capitale di questa società ha lo scopo di rafforzare e consolidare il rapporto con un fornitore affidabile e competente nonché di acquisire le licenze relative all'utilizzo delle macchine per la produzione di invii raccomandati con AR.

Di seguito si descrivono i principali fatti relativi all'anno appena concluso.

• Postel SpA

La società, controllata al 100% da Poste Italiane SpA (80% al 31 dicembre 2000), opera nel settore del printing (costituito dalle fasi di accettazione ed elaborazione telematica dei messaggi, stampa e imbustamento della corrispondenza) con l'obiettivo di fornire un autentico "Global Service" ad alto contenuto di valore aggiunto.

Il 2001 ha rappresentato per Postel SpA un anno di forte rilevanza strategica per l'avvio del riassetto produttivo e societario mentre dal punto di vista commerciale è stato un anno di consolidamento e di continuità rispetto al percorso intrapreso nel 2000.

Il bilancio 2001 chiude con un utile lordo di 3,9 milioni di euro (2,7 milioni di euro al 31 dicembre 2000) che, al netto delle imposte, diviene pari a 1,8 milioni di euro (1,4 milioni di euro al 31 dicembre 2000).

Il valore della produzione è pari a circa 160 milioni di euro (106 milioni di euro al 31 dicembre 2000), di cui verso il Gruppo Poste 30 milioni di euro (20 milioni di euro al 31 dicembre 2000).

L'attività di stampa e imbustamento ed i servizi connessi alla stessa rappresentano circa il 91% del fatturato e le rimanenti attività (fax, archiviazione, normalizzazione indirizzi, ecc.) il residuo 9%. Il margine operativo lordo è di 23 milioni di euro, pari a circa il 14,4% del valore della produzione (al 31 dicembre 2000 era di 7,4 milioni di euro, pari a circa il 7% del valore della produzione).

Il personale dipendente al 31 dicembre 2001 è pari a 461 unità (nel 2000 era pari a 405 unità).

Nel dicembre 2001 Postel ha sottoscritto con ILTE SpA un accordo quadro che prevede lo scorporo delle attività industriali di Postel (13 centri stampa con circa 300 dipendenti) e il loro conferimento, oltre alle partecipazioni in Docutel SpA e Docugest SpA, nella compartecipata Printel SpA (50% Postel

e 50% ILTE). Contestualmente il gruppo ILTE conferirà il 60% del capitale di Sigma Moore SpA (società operante nel settore della stampa digitale) con opzione per l'acquisto del restante 40% a partire dal 1° luglio 2002, nonché la partecipazione in Ilte-Net SpA operativa nel segmento del *print on demand*. La combinazione dei volumi di Postel con quelli di ILTE darà luogo ad un'importante realtà produttiva per dimensioni e fatturato.

Postel manterrà sia il coordinamento strategico dell'attività di printing che la titolarità esclusiva della funzione commerciale, del portafoglio clienti e della licenza per la Posta Elettronica Ibrida, focalizzando il proprio *core business* sulle attività rivolte al mercato e allo sviluppo dei prodotti a elevato valore aggiunto mentre le funzioni di stampa verranno affidate a Printel sulla base di un contratto di *outsourcing* a lungo termine. Tale piano di ristrutturazione industriale permetterà di razionalizzare e di rendere più efficiente l'apparato produttivo e la realizzazione del piano di investimenti per l'ammodernamento degli impianti consentirà di migliorare ulteriormente la qualità di stampa e l'organizzazione operativa. L'operazione è stata oggetto di comunicazione all'Autorità Antitrust che l'ha autorizzata il 21 marzo 2002.

Nel primi mesi del 2002 è stato finalizzato un accordo con Venturini Group SpA, operatore già affermato operante nel settore del Direct Marketing, che prevede da un lato l'assunzione di una partecipazione di controllo della società Poste Direct SpA, dall'altro l'acquisizione di una partecipazione minoritaria nella holding del Gruppo Venturini. Postel entrerà così nel settore del Direct Marketing, strategico per le forti potenzialità di crescita.

Il 15 aprile 2002 Poste Italiane SpA ha deliberato un versamento in conto capitale a favore di Postel SpA per 15 milioni di euro.

- **Docugest SpA**

La società, detenuta al 50% da Postel (dato invariato rispetto al 2000), svolge servizi di back-office prevalentemente verso clienti del settore bancario.

Al 31 dicembre 2001 il valore della produzione è di 4,5 milioni di euro (4 milioni di euro nel 2000), il margine operativo lordo si attesta a 773.000 euro (526.000 euro nel 2000) con un risultato positivo netto di 397.000 euro (314.000 euro nel 2000). Il servizio di stampa e imbustamento effettuato per conto di Postel rappresenta il 36% del valore della produzione. Le altre attività comprendono stampe di tabulati, modulistica e altri documenti.

Il personale dipendente al 31 dicembre 2001 è pari a 34 unità (26 nel 2000).

Nel corso del 2001 la società ha aperto un centro secondario a Firenze destinato a raccogliere la stampa dei tabulati e delle comunicazioni (queste ultime tramite Postel) di importanti clienti. Nel 2002 la duplicazione dei siti produttivi consentirà un incremento del fatturato nei confronti di aziende al di fuori del Gruppo.

- **Printel SpA**

La società, costituita nel settembre 2000 con un capitale sociale di 103.000 euro (99% Postel), elevato successivamente agli attuali 5,1 milioni di euro, dal gennaio 2001 è detenuta pariteticamente con ILTE SpA.

Con decorrenza 1° febbraio 2001 ha acquisito i rami d'azienda Telecom

Italia (dedicato alla produzione delle bollette telefoniche e altri stampati) e Ilte-Net (dedicato alla stampa e confezionamento di rendicontazione obbligatoria e altra informativa aziendale) divenendo così operativa.

Inoltre Printel ha incorporato per fusione Net Print SpA (100% Printel dall'aprile 2001), società operante nel settore della stampa e imbustamento di bollette, cartelle esattoriali e avvisi bonari. Tale operazione consente lo sfruttamento sinergico dell'apparato produttivo, migliorandone l'efficienza e la capacità di sviluppo.

Al 31 dicembre 2001 Printel ha conseguito una perdita di circa 3,2 milioni di euro a fronte di un fatturato di 33,2 milioni di euro.

Il margine operativo lordo è negativo per 535.000 euro e il risultato operativo è in perdita per 2,5 milioni di euro. Tali risultati tengono conto del fatto che la società ha iniziato ad operare pienamente soltanto dal 1° febbraio 2001 e sussistono, pertanto, margini di sensibile miglioramento legati ad una gestione produttiva integrata in maniera sempre più razionale con quella di Postel.

Il personale Printel al 31 dicembre 2001 è di 200 unità.

Nel 2002 a seguito dell'accordo Postel – ILTE, la cui esecuzione ha avuto effetti dal 15 aprile 2002 e di cui si è ampiamente detto, ci saranno grossi cambiamenti sia per l'assetto strutturale che per quello produttivo.

- **Aspheria S.A. (Ex Mikros Finances S.A.)**

Aspheria S.A. (35% Postel SpA dal dicembre 2000) è una società finanziaria controllata dalle Poste Francesi-La Poste che a sua volta controlla al 100% le società Datapost S.A., principale operatore francese nel settore della posta ibrida e Mikros S.A., azienda operante, attraverso tre controllate, nel campo della gestione dei documenti aziendali e del "mass printing".

L'ingresso di Postel nel gruppo Aspheria si inserisce in un'ottica di sviluppo commerciale (penetrazione nel mercato francese potenzialmente molto promettente) e tecnico/operativa (scambio di applicazioni su nuovi servizi, investimenti congiunti su nuove aree di business, ecc.).

Il gruppo Aspheria ha chiuso l'esercizio sociale che va dal 1° aprile al 30 settembre 2001 con una produzione complessiva di circa 22 milioni di euro; il risultato netto consolidato è negativo per circa 668.000 euro (-136.000 euro al 31 marzo 2000) principalmente per effetto dei costi connessi al processo di ristrutturazione in atto.

La produzione avviene in 15 Centri Stampa dislocati in tutta la Francia, oggetto di un piano di razionalizzazione che prevede la riduzione del numero e l'ottimizzazione delle risorse e dei processi aziendali.

- **Docutel Communication Services SpA**

Docutel SpA (85% Postel SpA, 15% Monte dei Paschi di Siena SpA), costituita nel marzo 2001 con un capitale sociale di 250.000 euro, opera dal 1° aprile 2001, a seguito dell'acquisizione da Elsag Back-office Services SpA (EBS) del ramo di azienda e dei due principali contratti di fornitura, nel mercato del trattamento e nella lavorazione delle stampe interne delle banche clienti e della posta elettronica. La società svolge anche attività commerciale sia come agente di Postel, sia commercializzando prodotti propri.

L'utile netto al 31 dicembre 2001 è di circa 72.000 euro mentre il valore della produzione del periodo, nove mesi di piena attività, è pari a circa 2 milioni di euro con un margine operativo lordo di 218.000 euro.
Il personale impiegato nell'azienda al 31 dicembre 2001 è pari a 21 unità.
Nel 2002 sono previsti consistenti investimenti sia per l'allestimento della nuova sede, sia per aumentare la capacità di imbustamento del centro e per realizzare lavorazioni speciali richieste dai clienti.

- **Innovative Solutions SpA**

La società (99% Postel SpA), costituita nell'aprile 2001 con un capitale sociale di 250.000 euro, ha acquisito il ramo d'azienda Postel relativo alle attrezzature e ai contratti in essere nel settore del "document design", divenendo operativa nel luglio 2001.
In particolare Innovative gestisce lo sviluppo e la manutenzione delle applicazioni, attuali e future, di Postel nell'ambito dell' evoluzione del settore della stampa.
Nei primi sei mesi di attività Innovative Solutions registra un fatturato di 1,2 milioni di euro, un margine operativo lordo di 71.000 euro e un utile netto di 4.000 euro.
Innovative Solutions contribuisce al processo di conversione tecnologica dal linguaggio Postel attuale ad un sistema più evoluto e flessibile, in grado di supportare applicazioni full color e mantenere la leadership di Postel per i prossimi anni.
Il personale impiegato nell'azienda al 31 dicembre 2001 è pari a 11 unità.

POSTE VITA SpA

Poste Vita SpA, controllata al 100% da Poste Italiane (dato invariato rispetto al 31 dicembre 2000), opera nel settore assicurativo dei rami vita I e V e, dal novembre 2000, del ramo III (assicurazioni connesse con fondi di investimento o con indici azionari od altro valore di riferimento).

Nel 2001 la società ha continuato ad operare con successo nell'attività assicurativa del ramo vita collocando tramite oltre 10.000 Uffici Postali (6.000 nell'anno 2000) oltre 2.380 milioni di euro di premi assicurativi (2.143 milioni di euro al netto della coassicurazione). Il collocamento attraverso gli Uffici Postali arriva a rappresentare, relativamente ai premi di nuova produzione, una quota di mercato nel settore "Vita" per il 2001 pari a circa il 7% mentre nell'ambito del canale bancassicurativo la quota di mercato di premi collocati da Poste Vita sale ad una percentuale pari al 9%.
Una grossa parte del collocato è da attribuire alle polizze di ramo III tramite l'emissione di cinque prodotti index linked del Programma Dinamico, denominati "Protagonisti", "Orizzonte", "Primato", "Evoluzione" e "Classe 3A" relativamente ai quali sono stati collocati premi per un ammontare complessivo di 1.800 milioni di euro mentre "Posta Futuro", prodotto di ramo I, collaudato e tradizionale a rendimento variabile e costo assolutamente competitivo rispetto alla corrispondente offerta del canale assicurativo e bancario, ha mantenuto livelli di collocamento costanti.
A partire dal mese di ottobre 2001 è stato lanciato il prodotto "Posta Presente", evoluzione di Posta Futuro, che prevede il pagamento annuale