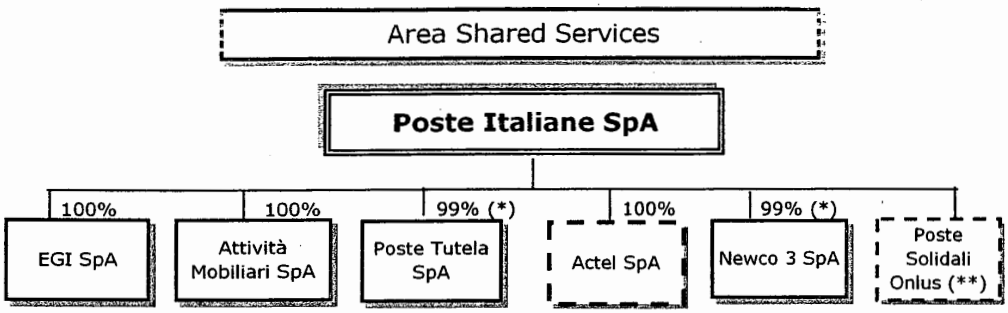
8.6 AREA SHARED SERVICES



Note :

Società non operativa (Actel SpA è stata ceduta all'azionista Poste Italiane nel luglio 2003)

(*) Il restante 1% è di Attività Mobiliari SpA

(**) Onlus partecipata da Postel SpA e da SDA SpA, nel giugno 2003 Poste Italiane ne ha autorizzato lo scioglimento anticipato.

Europa Gestioni Immobiliari SpA

La società EGI è stata costituita nel 2000 allo scopo principale di valorizzare gli immobili ad essa trasferiti da Poste Italiane SpA, attraverso la progressiva messa a reddito e/o cessione di quelli non destinati a locazione, e di svolgere nel campo immobiliare sia per conto proprio, sia per conto di terzi una politica di investimenti e di opere di manutenzione straordinaria.

L'esercizio 2003 chiude con un utile di 0,4 milioni di euro e si confronta con una perdita di 1,7 milioni di euro del 2002. Nella tabella che segue vengono riportati i risultati di esercizio della società nel periodo della sua operatività:

Europa Gestioni Immobiliari SpA - Risultati di esercizio			
2000	**2001**	**2002**	**2003**
(0,2)	3,2	(1,7)	0,4

Dati espressi in milioni di euro

I ricavi delle vendite e delle prestazioni per complessivi 18,1 milioni di euro (27,2 milioni di euro nel 2002 – di cui 15,6 relativi ai corrispettivi di

unità immobiliari alienate nel corso dell'esercizio 2002), si riferiscono principalmente (16,5 milioni di euro) a corrispettivi delle locazioni e 1,7 milioni di euro alla vendita di un immobile.

I costi di produzione ammontano a 15,8 milioni di euro (17 milioni di euro nel 2002) e si riferiscono principalmente a costi per servizi (3,5 milioni di euro), per il personale (0,5 milioni di euro, per ammortamenti (8,9 milioni di euro) ed a oneri diversi di gestione (2,8 milioni di euro).

Attività Mobiliari SpA

Attività Mobiliari è entrata a far parte del Gruppo Poste Italiane nel 1998, nell'ambito dell'operazione di acquisto del Gruppo SDA. La società, che si chiamava SDA Express Courier Srl, nel corso del 2001 ha mutato natura giuridica e ragione sociale trasformandosi in Attività Mobiliari SpA e modificando anche l'oggetto sociale, e diventando una holding pura di partecipazioni. Attività Mobiliari SpA, quindi, ha rappresentato per il Gruppo Poste Italiane il socio di minoranza necessario per la costituzione di nuove SpA, come richiesto dalla formulazione dell'ex art. 2332 c.c., e dalla normativa Antitrust (legge 5 marzo 2001, n. 57 art. 11, 3° comma) per l'ingresso di Poste Italiane in nuovi business.

La società ha chiuso l'esercizio 2003 con un utile di € 1.416.566 (contro la perdita del 2002 di 1,1 milioni di euro, e quella del precedente esercizio pari a 2,8 milioni di euro).

Nel febbraio 2004 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha deliberato lo scioglimento anticipato e la messa in liquidazione della controllata Attività Mobiliari SpA previo trasferimento alla Capogruppo dell'intero portafoglio azionario, operazione che dovrebbe concludersi entro il 2004. Infatti, il mantenimento della società appare superfluo alla luce dell'entrata in vigore della riforma del diritto societario, che rende possibile la costituzione di nuove SpA con l'intervento di un unico socio fondatore. Attualmente il portafoglio azionario detenuto da Attività Mobiliari (iscritto in bilancio per 106 mln di euro) è composto dalla partecipazione totalitaria in SDA SpA (105 mln di euro) e da partecipazioni rappresentanti l'1% nel capitale di BancoPosta Fondi SGR, Postel, Postecom, Pt Shop, Poste Tutela e Newco3.

Poste Tutela SpA

La società Poste Tutela SpA (99% Poste Italiane SpA ed 1% Attività Mobiliari SpA) costituita nel giugno 2003 ha per oggetto sociale una serie di attività tutte sostanzialmente riconducibili ad aspetti concernenti la sicurezza e la tutela dei beni aziendali.

Nella società sono confluite anche le attività precedentemente svolte da Securipost SpA, relative al servizio movimento fondi e valori per conto di Poste Italiane.

In ordine all'attività contrattuale svolta da Poste Tutela SpA, nel periodo compreso da giugno 2003 a maggio 2004, sono state effettuate molteplici irregolarità riscontrate a seguito di una specifica verifica svolta dalla Direzione Internal Auditing. Gli accertamenti effettuati hanno evidenziato numerose criticità attinenti a situazioni anomale e/o irregolari riconducibili all'Amministratore Unico pro-tempore di Poste Tutela SpA.

Relativamente ai contratti di trasporto e gestione dei fondi e valori per conto di Poste Italiane, i principali rilievi sono da ascriversi:

- al ricorso alla trattativa privata "diretta" con le singole imprese affidatarie (su 98 contratti stipulati dall'Amministratore Unico con società di trasporto valori, in 63 contratti sono state previste clausole che esulano dal mandato fiduciario conferito dall'A.D. di Poste Italiane);
- alle modalità di esecuzione delle prestazioni, che sono state modificate unilateralmente da Poste Tutela, in senso sfavorevole a Poste Italiane e senza la condivisione della Divisione Rete Territoriale che, anzi, le ha contestate;
- alla mancata attuazione delle procedure di evidenza pubblica per l'affidamento del servizio, contrariamente al parere reso dalla Direzione Affari Legali, che ha evidenziato la necessità di ricondurre l'attività negoziale, posta in essere da una controllata, al contesto delle regole valide per la Capogruppo;
- al mancato rispetto da parte di Poste Tutela SpA del sistema di regole e procedure previste dal documento "Mappa interrelazioni di Gruppo" approvato dal CdA di Poste Italiane il 19 gennaio 2004 concernente i rapporti tra società del Gruppo e controllate.

Dopo la sospensione dal servizio in via cautelativa dell'Amministratore Delegato, in precedenza Amministratore Unico, di Poste Tutela SpA (il 13 maggio 2004, in seguito alla individuazione di ipotesi di reato contestate allo stesso dalla Procura della Repubblica di Milano) e le dimissioni dell'intero CdA, nel giugno 2004 è stato ricostituito ed ampliato il nuovo Consiglio di Poste Tutela.

Il bilancio d'esercizio, relativo al periodo di operatività della società, ovvero, dal 23 giugno al 31 dicembre 2003, chiude con un utile netto di € 106.358.

L'andamento gestionale ha prodotto ricavi per 2 milioni di euro, riferiti essenzialmente a servizi di consulenza ed assistenza resi per il 97% alla controllante Poste Italiane SpA.

I costi della produzione sono stati pari a 1,8 milioni di euro e la parte più significativa è rappresentata dai costi per servizi (1,7 milioni di euro), che per il 92% è stata assorbita dalle unità di personale dipendente da Poste Italiane SpA.

9 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

9.1 Premessa

Nel corso del 2003 il sistema dei controlli interni è stato interessato dalle modifiche che sono state apportate al modello organizzativo della Società. Modifiche che, con ulteriori rivisitazioni, sono proseguite nel 2004 anche in relazione all'entrata in vigore, a partire dal 1° gennaio 2004, del D.Lgs 6/2003 recante la riforma del diritto societario che ha inciso tra l'altro sull'organizzazione del controllo contabile e di legalità (infra 9.2).

Nel marzo 2003 è stata costituita una nuova direzione centrale (Tutela Aziendale) cui è stata assegnata la responsabilità di garantire al Gruppo Poste adeguati livelli di sicurezza per il patrimonio mobiliare, immobiliare e informatico nonché l'osservanza delle prescrizioni per la sicurezza del personale nei luoghi di lavoro. La responsabilità della nuova direzione, fin dalla sua costituzione, è stata affidata ad un dirigente appositamente assunto da Poste italiane che nel mese di giugno 2003 è stato nominato anche Amministratore Unico della neo-costituita Poste Tutela Spa con tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, senza limiti di valore. Poste Tutela Spa è subentrata nella gestione delle attività già svolte da Securipost Spa nell'ambito dell'organizzazione del servizio di movimento fondi e valori per conto di Poste italiane. In merito all'operatività di Poste Tutela e alle numerose situazioni di irregolarità riscontrate in ordine all'attività contrattuale svolta dalla medesima e riconducibili alla responsabilità del suo amministratore (per quest'ultimo risulta che, a seguito di indagini, la Procura della repubblica di Milano ha emesso il provvedimento di applicazione della misura della custodia cautelare e comunque sempre a scopo cautelativo è stato sospeso da Poste italiane con effetto 13 maggio 2004), si fa rinvio al capitolo in cui sono più diffusamente trattate le singole società del Gruppo (ante 8.6).

In questa sede va rimarcata la vulnerabilità cui è soggetto il sistema dei controlli che in questa vicenda come nel caso dei Buoni Postali Fruttiferi (ante 6.4 e infra 9.3) e delle operazioni finanziarie in derivati (ante 4.2.2), ha rivelato la presenza di smagliature che non hanno consentito l'adozione di misure atte a prevenire l'insorgenza di tali anomalie gestionali.

9.2 Collegio Sindacale

Come già anticipato il D.Lgs 6/2003 recante la riforma del diritto societario è entrato in vigore dal 1° gennaio 2004 apportando significative novità nel campo dei controlli contabili. Per quanto riguarda l'attività del Collegio Sindacale, infatti, i controlli sono ora di tipo gestionale mentre quelli contabili sono demandati ad un revisore esterno.

Per tutto l'esercizio 2003 il Collegio Sindacale, tenuto conto delle nuove previsioni statutarie, ha svolto i propri compiti istituzionali, ivi compreso l'esame del bilancio, secondo le disposizioni civilistiche e le leggi preesistenti. Il Collegio ha quindi effettuato controlli a campione per verificare la corrispondenza sia dei valori iscritti in bilancio con i saldi riportati nei libri contabili, sia delle rilevazioni contabili con i documenti sottostanti.

Con riferimento al rispetto della normativa antiriciclaggio, il Collegio nella propria relazione sul bilancio al 31 dicembre 2003 di Poste italiane ha segnalato l'importanza che la Società, nello svolgimento delle specifiche attività connesse alla funzione di intermediario finanziario, prosegua nell'implementazione di idonei progetti sia in termini di investimenti in procedure ed acquisizione di applicativi informatici che di formazione del personale.

In merito alle procedure e agli strumenti per il funzionamento del sistema di controllo interno, il Collegio ha avuto modo di precisare che, nonostante questi siano stati oggetto di nuove implementazioni, con riferimento anche all'approvazione e aggiornamento del "Modello Organizzativo", vanno ulteriormente rafforzati e resi coerenti con i sistemi dei poteri e delle deleghe aziendali e con l'evolversi dell'assetto organizzativo al fine di garantire idonea separatezza dei ruoli gestionali, contabili, finanziari e di controllo.

Nei primi mesi del 2004 il Collegio Sindacale ha soffermato in particolare la propria attenzione sull'operatività degli strumenti finanziari derivati, eseguendo specifici controlli, ed ha condiviso con la Società l'impostazione contabile della "partita derivati" così come esposta in bilancio, in quanto ispirata al principio della chiarezza, trasparenza e prudenza.

9.3 Direzione Internal Auditing

La *mission* della Direzione Centrale Internal Auditing è quella di supportare il miglioramento continuo del sistema di corporate governance, della gestione dei rischi e del sistema di controllo di Poste italiane e promuovere la diffusione della cultura di controllo interno nel Gruppo.

Nel corso del 2003 la funzione di Internal Auditing ha completato in buona parte il processo di trasformazione e riorganizzazione avviato nel corso del 2002. La struttura organizzativa si è completata con la copertura di tutte le posizioni di responsabilità a livello centrale, nonché con una razionalizzazione della struttura territoriale per ciascuna delle due aree principali di attività: Processi finanziari/amministrativi e Servizi postali. La struttura territoriale è passata da 12 a 10 sedi regionali o macroregionali, sotto la responsabilità di un Audit Manager per ciascuna delle due aree (BancoPosta e Servizi Postali).

Nell'ambito dell'attività progettuale denominata "Progetto Reshaping" (ovvero progetto di "rimodulazione" dell'attività di audit), realizzata a fine 2002 per l'area finanziaria, è stata compiutamente implementata nel 2003 un'attività strutturata di compliance auditing anche per l'area dei servizi postali.

La Direzione ha svolto le proprie attività secondo un Piano di Audit approvato dal Consiglio di Amministrazione il 3 aprile 2003 ed impostato secondo una logica di analisi del rischio (*risk based*) che ha comportato un ampliamento significativo delle attività pianificate rispetto a quelle non programmate.

Nel corso del 2003 il responsabile della Direzione Internal Auditing ha svolto le funzioni di Organismo di Vigilanza ("Compliance Officer"). Nel 2004, a seguito della decisione del Consiglio di Amministrazione di Poste di modificare la configurazione dell'Organismo di Vigilanza da tipo monocratico a plurisoggettivo, la Direzione Internal Auditing continua a svolgere il ruolo di controllo operativo ai fini del D.Lgs 231/2001 tramite uno staff dedicato ("Ethics Governance") così come previsto dallo stesso Modello Organizzativo.

Sempre a livello organizzativo, nel mese di dicembre 2003 è stata avviata la strutturazione di una specifica funzione nell'ambito della

Direzione, dedicata alle attività di audit e controllo dei processi di gestione di risorse aziendali (approvvigionamenti e costi operativi, strutture immobiliari, processi operativi attinenti le risorse umane, ecc.).
L'attività operativa della Direzione nel 2003 ha riguardato tre diversi macrosettori:

- auditing dei processi Finanziari e Amministrativi
- auditing dei Servizi Postali
- auditing per l'Information Tecnology

L'attività di auditing di conformità relativa ai servizi finanziari, che ha potuto beneficiare della messa a regime delle procedure di compliance audit, definite nell'ambito del "Progetto Reshaping", si è concretata nel 2003 con oltre 8.800 interventi presso le strutture territoriali (in prevalenza Uffici Postali e Filiali) e circa la metà del numero di interventi ha riguardato anche attività di "audit preventivo".
In seguito all'introduzione di un nuovo Sistema Informativo, che consente di elaborare più efficacemente i risultati di audit dal territorio, la DIA ha predisposto per l'analisi dei processi finanziari una nuova reportistica denominata "Cruscotto Controllo Interno", che sintetizza a livello nazionale, le principali aree di rischio emerse dall'attività di audit sul territorio nei riguardi degli UP, in termini di grado di non conformità dei processi e dei comportamenti delle risorse rispetto alla normativa interna.
Con riferimento all'operational audit, sono stati completati i progetti relativi: ai libretti di risparmio on-line, ai servizi di investimento – Area Titoli, al movimento fondi e gestione delle giacenze, alla ricognizione sulle attività di rendicontazione al Tesoro e alla Cassa DD.PP, nonché ai processi contabili. Da tali interventi sono emerse criticità di vario tipo e alcune aree di debolezza soprattutto riferite a lavorazioni in cui vi è ancora mancanza di procedure informatiche o automatizzate con significativa attività di registrazione manuale.
Particolare rilievo assumono le risultanze di uno specifico audit eseguito nei primi mesi del 2004 in ordine alle modalità operative di commercializzazione e vendita dei Buoni Postali Fruttiferi (BPF). Infatti, dall'indagine effettuata su un campione significativo (173 Uffici Postali), è emersa l'esistenza di numerose irregolarità commesse per conseguire un aumento artificioso della raccolta lorda tramite la sottoscrizione di

nuovi BPF e il loro successivo disinvestimento in tempi molto ravvicinati (v. ante 6.4).

Anche l'attività di audit di conformità relativa ai servizi postali ha beneficiato della progressiva introduzione delle procedure di compliance auditing, definite nell'ambito del "Progetto Reshaping". Tali attività hanno riguardato prevalentemente l'area corrispondenza e l'area pacchi e sono state riferite principalmente agli UP e agli Uffici Recapito, nonché ai centri di lavorazione postale, per un totale di oltre 5.000 interventi.

In ordine all'operational audit, sono stati condotti nel corso del 2003 specifici interventi in cui sono stati evidenziati gli aspetti critici e le aree di possibile miglioramento e che hanno interessato, tra l'altro, l'operatività della Società PostelPrint.

In analogia all'area processi finanziari, è stato realizzato il "Cruscotto Controllo Interno" che sintetizza i risultati dell'auditing territoriale in materia di conformità alle politiche di sicurezza informatica presso Uffici Postali e Filiali. Gli interventi di compliance auditing effettuati nel 2003 hanno evidenziato, a livello degli Uffici Postali, profili di rischio relativamente ad accessi non autorizzati e alla protezione dei dati. Nello specifico è stata rilevata la vulnerabilità delle configurazioni dei sistemi per l'80% delle postazioni e relativamente ai dati è emersa la possibilità di accedere agli stessi da una postazione nel 57% dei casi.

A completamento del quadro sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dalla Direzione, preme evidenziare che da numerosi interventi di audit sui vari processi aziendali è emersa la necessità di effettuare recuperi di efficienza, la cui realizzazione consentirebbe di liberare nuove risorse da destinare ad attività a maggior valore, realizzando di riflesso significative economie.

9.4 Direzione Centrale Tutela Aziendale

Nel Modello Organizzativo di Poste italiane nel corso del 2003 è stata inserita una nuova funzione, denominata "Direzione Centrale Tutela Aziendale", cui è stato affidato il compito di garantire coerenza organizzativa ed operativa nella gestione della sicurezza del patrimonio aziendale, materiale e non, del Gruppo Poste Italiane.

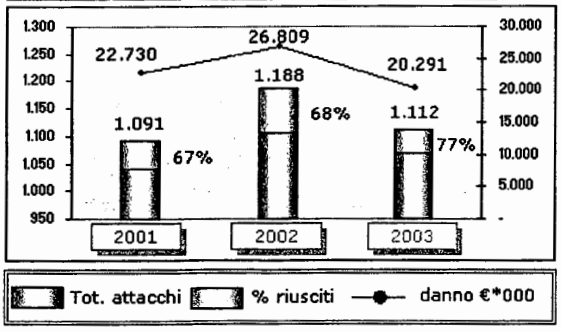
Nella nuova Direzione sono confluiti gli uffici che, precedentemente ed in strutture organizzative diverse, hanno affrontato il tema della Tutela Aziendale, comprese le competenze della funzione del Datore di Lavoro ai sensi del D.Lgs. 626/94. La struttura della nuova Direzione è stata completata nel dicembre 2003 con l'inserimento dell'articolazione di Fraud Management avente la responsabilità della gestione degli eventi illeciti.

Con riferimento agli aspetti concernenti la sicurezza del patrimonio fisico aziendale, particolare rilievo assume l' attività di analisi e valutazione dei rischi condotta sulla base del rilevamento degli attacchi per modalità di esecuzione, frequenza ed impatto economico relativo al valore asportato e vulnerabilità riscontrate nelle dotazioni di sicurezza.

Di seguito si riportano in sintesi i dati relativi all'andamento degli attacchi e alla loro tipologia nel triennio 2001-2003.

Andamento attacchi

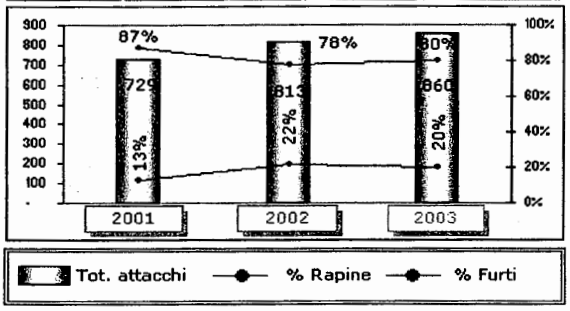
	2001	2002	2003	Δ 02/03 %
N. attacchi	1.091	1.188	1.112	-6,4%
Attacchi riusciti	67%	68%	77%	
Danno €	22.730	26.809	20.291	-24,3%



Il numero di attacchi subiti si riduce del 6,4% rispetto al 2002, mentre si incrementa la percentuale di quelli riusciti che passa dal 68% al 77%. Molto più contenuto risulta l'ammontare del danno sofferto a seguito di furti e rapine (-24,3%).

Andamento per tipologia di attacchi

	2001	2002	2003	Δ 03/02 %
N. attacchi riusciti	729	813	860	5,8%
% Rapine	87%	78%	80%	
% Furti	13%	22%	20%	-9,1%



In ordine alla tipologia degli attacchi riusciti, si osserva un loro sensibile incremento (+5,8% rispetto al 2002) mentre rimane pressoché stabile il rapporto tra rapine (80%) e furti (20%) con una netta prevalenza dei primi sia per numero che per danno originato.

In termini di impatto economico, il danno per rapine diminuisce del 29% circa rispetto al 2002 e il danno per furto si riduce del 10% circa.

Relativamente agli interventi di Fraud Management, la cui funzione come già detto è stata inserita nella struttura di Tutela Aziendale dal dicembre 2003, va richiamata l'attenzione su alcuni gravi episodi di frode che sono stati rilevati nel corso del 1° semestre 2004. Gli eventi illeciti eseguiti tramite operazioni irregolari hanno determinato ammanchi dolosi presso alcuni Uffici Postali anche per importi piuttosto consistenti ed hanno interessato in particolare i libretti di risparmio *on-line*.

9.5 Modello Organizzativo D.Lgs 231/01

Nel corso del 2003, dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste del Modello Organizzativo previsto ai sensi del

D.Lgs 231/01, è stato avviato un progetto di implementazione del modello nell'ambito di Poste italiane e delle principali società del Gruppo allo scopo di individuare le "principali aree di attività sensibili". E' stata costruita, quindi, una mappatura dei processi sensibili attinenti l'intera azienda, con focalizzazione sulle strutture centrali e territoriali interessate e sul livello di esposizione.

In questa prima fase è stata realizzata la mappatura dei processi che potenzialmente sono esposti al rischio prescindendo dai sistemi di controllo interno. I principali processi aziendali sono stati classificati nell'ambito di nove categoria generali, tra le quali si segnalano le vendite di beni e servizi, gli acquisti e tutti gli altri processi strumentali all'espletamento delle attività aziendali.

Nello stesso esercizio finaziario in sede di costituzione dell'Organismo di Vigilanza ("Compliance Officer") previsto dal D.Lgs 231/01, Poste italiane ha adottato, nell'ambito delle diverse opzioni possibili ed anche sulla base degli indirizzi delle Linee Guida di Confindustria e di ABI, la soluzione di tipo monocratico, identificando tale organismo nel responsabile della Direzione Internal Auditing.

Nel corso del 2003 e 2004, nel più vasto contesto nazionale di attuazione del D.Lgs 231/01, si è delineata la tendenza a favorire, pur nel rispetto dell'autonomia decisionale di ciascuna società, la composizione collegiale dell'Organismo di Vigilanza, in particolare per le aziende caratterizzate da notevole complessità organizzativo/dimensionale. Tale soluzione è stata adottata anche da Poste italiane che ha nominato un apposito Comitato - quale Compliance Officer - costituito dal responsabile della Funzione Internal Auditing e da 2 componenti esterni.

10 *CONSIDERAZIONI GENERALI E CONCLUSIVE*

10.1 Il Gruppo Poste Italiane chiude l'esercizio 2003 con un risultato netto di 90,3 milioni di euro contro i 21,6 milioni di euro dell'anno 2002. Tale risultato, determinato per la maggior parte dalle attività della capogruppo, è da attribuire principalmente alla crescita del fatturato, che fa incrementare il valore della produzione del 4,8% attestandosi a 8,2 miliardi di euro.

Conto Economico Sintetico - Confronto 2003/2002

In mln di Euro	Gruppo Poste Italiane Spa			Poste italiane Spa		
	2002	2003	Δ 03/02	2002	2003	Δ 03/02
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	**7.798,0**	**8.173,2**	**375,2**	**7.425,1**	**7.762,7**	**337,6**
Costi del personale	(4.877,9)	(4.917,5)	- 39,6	(4.781,5)	(4.812,6)	- 31,1
Altri costi operativi	(2.030,3)	(2.080,4)	- 50,1	(1.814,8)	(1.857,0)	- 42,2
Totale costi operativi	**(6.908,2)**	**(6.997,9)**	**- 89,7**	**(6.596,3)**	**(6.669,6)**	**- 73,3**
MARGINE OPERATIVO LORDO	**889,8**	**1.175,3**	**285,5**	**828,8**	**1.093,1**	**264,3**
Ammortamenti e Accantonamenti	(644,2)	(737,6)	- 93,4	(563,2)	(655,5)	- 92,3
RISULTATO OPERATIVO NETTO	**245,6**	**437,7**	**192,1**	**265,6**	**437,6**	**172,0**
Proventi (oneri) finanziari	(184,5)	(186,6)	- 2,1	(146,6)	(165,4)	- 18,8
Proventi (oneri) straordinari	167,1	81,9	- 85,2	158,3	24,2	- 134,1
RISULTATO ANTE IMPOSTE	**228,2**	**333,0**	**104,8**	**277,3**	**296,4**	**19,1**
Imposte (Irap)	(213,7)	(243,1)	- 29,4	(232,3)	(240,9)	- 8,6
RISULTATO DELL'ESERCIZIO *	**14,5**	**89,9**	**75,4**	**45,0**	**55,5**	**10,5**
Risultato di spettanza di terzi	**(7,1)**	**(0,4)**	**6,7**			
UTILE DELL'ESERCIZIO AL NETTO DELLA QUOTA DI TERZI	**21,6**	**90,3**	**68,7**			

Il valore della produzione e degli altri costi operativi sono espressi al netto delle variazioni delle rimanenze di produzione e degli interessi passivi corrisposti ai correntisti. Questi ultimi nel 2003 ammontano a 255 milioni di euro.

*** Per il Gruppo Poste Italiane Spa inclusa la quota di terzi**

I ricavi totali del Gruppo ammontano a 8.173 milioni di euro (7.798 milioni di euro nel 2002) mentre quelli della Capogruppo si attestano a 7.763 milioni di euro (7.425 milioni di euro nel 2002) e coprono il 95 % dell'intero fatturato del Gruppo.

Il risultato del Gruppo, quindi, è da correlarsi all'andamento della capogruppo e di alcune società controllate e, in modo particolare, del Gruppo SDA che ha beneficiato dei positivi effetti della cessione della partecipata Bartolini (il valore della plusvalenza è stato pari a 59,7 milioni di euro).

Il bilancio di Poste italiane si è chiuso con un utile di € 55,5 mln, ma tale risultato è influenzato dall'effetto combinato di maggiori proventi

straordinari per € 326,2 mln e maggiori oneri straordinari per € 172,2 mln, determinato dai seguenti fattori:

- plusvalenze derivanti dalla vendita di immobili per € 45,4 mln;
- assorbimento dal fondo rischi e oneri al conto economico, nella voce proventi straordinari, di € 82,8 mln per stime di passività effettuate nei precedenti esercizi, non più necessarie a seguito del verificarsi di eventi che hanno consentito la puntuale definizione dell'onere o del rischio;
- aumento del costo del bollettino di conto corrente postale da € 0,77 a € 1, che ha comportato per la Società maggiori ricavi per € 148 mln;
- riduzione, a partire dal mese di giugno 2003, del tasso di interesse passivo riconosciuto ai propri correntisti dal 2% all'1,5% che, secondo la stima della Corte, ha determinato maggiori entrate per almeno € 30 mln;
- nuove condizioni tariffarie relative alle stampe periodiche in abbonamento postale che hanno determinato un beneficio sul conto economico di Poste per circa € 20 mln;
- oneri straordinari per € 81 mln per incentivi all'esodo;
- oneri straordinari per € 53,3 mln relativi a rischi di natura finanziaria gravanti sul portafoglio derivati al 31 dicembre 2003;
- minori compensi per lo svolgimento del servizio postale universale e per i servizi all'editoria, per complessivi € 38,4 mln.

10.2 Durante l'esercizio 2003 è stato realizzato in Poste italiane Spa un volume di investimenti pari a 565 milioni di euro, destinati per la maggior parte ai programmi di ammodernamento avviati negli anni precedenti e riguardanti in particolare i progetti di informatizzazione e di ristrutturazione degli Uffici Postali.

Investimenti					
	1999	2000	2001	2002	2003
Immateriali	48	76	95	111	103
Materiali	302	330	554	453	378
Totale Investimenti Industriali	350	406	649	564	481
Finanziari / Partecipazioni (*)	11	62	445	105	84
Totale investimenti	361	468	1.094	669	565

in milioni di Euro

(*) Nel 2001 le Partecipazioni comprendevano 347 milioni di euro relativi alla partecipazione in EGI S.p.A.

Nel complesso si osserva che il totale degli investimenti effettuati nel 2003 e segnatamente quelli di natura industriale, pur essendo di rilevante entità, evidenziano una decisa contrazione rispetto al trend evolutivo degli ultimi anni. Peraltro anche le previsioni contenute nei piani di sviluppo di Poste italiane prevedevano per lo stesso periodo investimenti in misura decisamente più elevata. In proposito non può non rilevarsi che una decelerazione nel processo di crescita per contrazione degli investimenti, determina nel breve periodo una diminuzione degli oneri gravanti sul conto economico ma riversa nel lungo termine gli effetti derivanti dalla perdita di efficienza conseguente ai ridotti o mancati investimenti. Poste italiane, dal momento della sua formale privatizzazione, opera in un contesto in cui tutte le aziende sono concentrate sull'efficienza, sul controllo dei costi, sulla redditività delle iniziative nonché su livelli di qualità delle prestazioni sempre più elevati. Poter competere nell'attuale mercato richiede, quindi, sistemi e processi di lavorazione sempre più efficienti, che possono essere garantiti mediante un'adeguata e costante innovazione.

Strettamente connesso al tema degli investimenti è quello relativo alla qualità dei servizi e in particolare di quelli postali. Poste italiane negli ultimi anni ha rivisitato i processi di lavorazione della corrispondenza intensificando le attività di meccanizzazione e di informatizzazione. Gli investimenti effettuati hanno consentito alla Società di realizzare un costante e progressivo recupero dei livelli di qualità tale da potersi confrontare con i migliori operatori postali. Nel 2003, il 27% del totale degli investimenti industriali (pari a circa 130 milioni di euro) sono stati impiegati per riorganizzare l'intera struttura logistica postale e attraverso

uno specifico progetto è stata attuata la concentrazione delle lavorazioni in 23 centri automatizzati multi-prodotto ed in 31 centri manuali dedicati ad alcune lavorazioni del solo corriere prioritario. Questi interventi hanno consentito di raggiungere e in alcuni casi di superare gli obiettivi di qualità assegnati per il 2003 dal nuovo Contratto di Programma.

Qualità nei Servizi Postali - Anno 2002 e I Semestre 2003

	Consegna entro	Obiettivo 2002	Risultato 2002	Obiettivo 2003	Risultato 2003
Posta Prioritaria *	1 giorno	80%	84%	87%	87,1%
Posta Internazionale **					
in entrata	3 giorni	85%	88%	85%	89,7%
in uscita	3 giorni	85%	92%	85%	93,3%
Posta Ordinaria *	3 giorni	90%	92%	92%	92,2%
Posta Raccomandata ***	3 giorni	90%	92%	92%	92,5%
Posta Assicurata ****	3 giorni			92%	92,7%

* Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico del Min. Comunicazioni

** Elaborazione su dati certificati International Post Corporation - Unipost External Monitoring System (UNEX)

*** Monitorate attraverso il sistema di tracciatura elettronica. I dati elativi alle raccomandate sono al netto delle impostazioni dei Grandi clienti

La Corte non può non osservare che ancora esiste una fascia di clientela che giornalmente ricade nella percentuale di mancata soddisfazione (12,9% per la posta prioritaria, 7,8% per la posta ordinaria, che costituiscono le due tipologie in cui si concentra la maggior parte dei volumi della corrispondenza) e che invece vorrebbe fruire di un servizio senza imperfezioni. Pertanto, la Corte raccomanda di mantenere al massimo livello l'attenzione verso la qualità sia per conseguire gli obiettivi posti dall'Autorità di regolamentazione del settore ma anche e soprattutto per raggiungere i livelli di qualità voluti dai "clienti". In tema di qualità dei servizi, permane ancora il problema delle code presso gli uffici postali con situazioni differenziate sia per localizzazione geografica, con attese più lunghe per le zone del centro-sud, che per tipologia di servizi, con tempi maggiori per operazioni attinenti al ritiro delle pensioni o ai versamenti in conto corrente.