

Con riferimento alle attività individuate nella "Mappatura dei Processi sensibili ai fini del D.Lgs. n.231/01" è proseguita l'attività di revisione sistematica del Manuale delle Procedure aziendali, che costituisce un sistema organico e strutturato di tutte le procedure aziendali che disciplinano le aree a rischio 231, per tenere conto dell'evoluzione organizzativa e dei processi di business².

Infine, nell'ottica di migliorare l'informazione interna e di ottimizzare i flussi di comunicazione in materia di eventuali fatti e/o circostanze riferibili a violazioni e a comportamenti non conformi al Modello Organizzativo, è stata realizzata e pubblicata sulla intranet aziendale una procedura di segnalazione dedicata al D.lgs. 231/01 con un collegamento diretto all'apposita casella di posta elettronica "segnalazioni 231/01".

Anche le società controllate direttamente da Poste Italiane SpA hanno adottato un proprio Modello Organizzativo ai fini del D.Lgs. n. 231/01, monitorato da un Organismo di Vigilanza da esse nominato.

Il Codice Etico del Gruppo - approvato nell'adunanza del Consiglio di Amministrazione del 3 novembre 2003 e successivamente modificato nell'adunanza del Consiglio di Amministrazione del 27 gennaio 2006 - indica le linee guida di comportamento dei dipendenti, degli Amministratori e di coloro che operano stabilmente o temporaneamente per conto delle società del Gruppo nel lavoro quotidiano e nella gestione dei rapporti interni ed esterni all'Azienda.

Il sistema di controllo interno di Poste Italiane è costituito da un insieme organico di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi (ovvero di efficacia ed efficienza delle attività e di salvaguardia del patrimonio aziendale), di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili (compliance) e di corretta e trasparente informativa interna.

Si tratta di un sistema pervasivo rispetto all'intera Azienda, che coinvolge numerosi soggetti cui sono attribuiti specifici ruoli e responsabilità.

In tale contesto, la funzione Internal Auditing assiste l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi di business e di governo, supportando il Vertice Aziendale e il Management stesso nell'adempimento dei propri compiti relativi al sistema di controllo interno e gestione dei rischi, nell'ottica di promuovere il miglioramento continuo dei meccanismi di corporate governance e dei processi di risk management e di controllo dell'Azienda.

In particolare, compito della funzione è quello di fornire assurance - anche in virtù dell'indipendenza organizzativa che la contraddistingue e grazie al fatto di non assumere responsabilità operative - sull'adeguatezza del disegno e del funzionamento del complessivo sistema di controllo interno della Società.

A tal fine, la funzione predispone con cadenza annuale un Piano di Audit basato su una logica di analisi dei rischi, con l'obiettivo di una progressiva copertura dei principali processi aziendali.

Nell'ottica di una sempre maggiore convergenza con i modelli di governance più evoluti, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha stabilito, con la comunicazione del 22 novembre 2006, che le proprie controllate non quotate introducano la figura del *Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari*, prevista dalla Legge 262 del 28 dicembre 2005 (Legge sul Risparmio). L'Assemblea straordinaria degli azionisti con delibera del 14 maggio 2007 ha conseguentemente modificato lo Statuto della Società. In data 24 settembre 2007 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha effettuato la nomina del Dirigente preposto.

Compito del Dirigente preposto è predisporre adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato.

² A fronte dei cambiamenti che intervengono nel quadro normativo, vengono realizzati progetti di analisi dei rischi (in ottica D.Lgs. 231/01) volti a individuare le attività aziendali potenzialmente esposte al rischio di nuovi reati.

Il Consiglio di Amministrazione vigila affinché il Dirigente preposto abbia a disposizione adeguati mezzi e poteri per l'esercizio dei propri compiti, nonché sul rispetto effettivo delle procedure amministrative e contabili.

Il Dirigente preposto, unitamente all'Amministratore Delegato, attesta inoltre con apposita relazione sul bilancio d'esercizio e sul bilancio consolidato, l'adeguatezza e l'effettiva applicazione delle procedure, nonché la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri e delle scritture contabili e la sua idoneità a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società e del Gruppo.

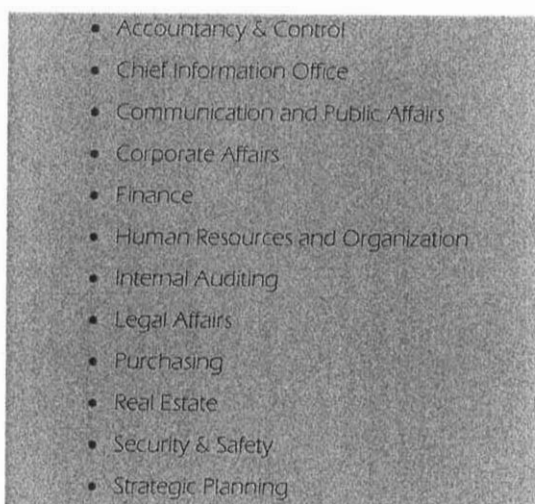
Alla luce di tale disposto normativo, Poste Italiane ha avviato specifiche attività di adeguamento che includono l'identificazione delle aree amministrative e contabili significative, la predisposizione delle relative procedure, la definizione del sistema di attestazioni interne da parte delle funzioni aziendali e delle società del Gruppo. L'attività di predisposizione delle procedure contabili è in corso; alcune di esse sono già state completate ed emesse in ambito aziendale.

2. ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione di Poste Italiane SpA è articolata attraverso le seguenti funzioni di Business:

- Business Unit Mail
- Business Unit BancoPosta
- Business Unit Express and Parcels
- Business Unit Philately
- Chief Network and Sales Office
- Chief Operating Office

e le seguenti funzioni Corporate



Le quattro Business Unit (Mail, BancoPosta, Express and Parcels, Philately) sono responsabilizzate sullo sviluppo dei prodotti/servizi di competenza e sulla gestione di parte delle operatività connesse all'erogazione degli stessi.

Il Chief Network and Sales Office è la funzione commerciale responsabile dello sviluppo e della gestione del front-end commerciale per tutti i segmenti di clientela e dei principali canali di accesso ai prodotti/servizi offerti, costituiti dalla rete degli Uffici Postali e dal Contact Center.

Il Chief Operating Office è la funzione preposta alla pianificazione e gestione del processo logistico nonché all'erogazione dei servizi innovativi e integrati di corrispondenza.

Le funzioni corporate sono strutture centrali di governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di business.

Nel corso del 2007 è stato portato a compimento il ridisegno degli assetti organizzativi della Business Unit BancoPosta, finalizzato, da un lato, ad assicurare un ottimale consolidamento e sviluppo della presenza del Gruppo sul mercato dei servizi finanziari e sui segmenti di clientela a più alto valore aggiunto, dall'altro a dotare la Business Unit del complessivo sistema di controlli interni previsto dall'Autorità di Vigilanza. In tale ottica:

- è stata istituita la funzione Revisione Interna e sono state allocate, nell'ambito della Business Unit, le funzioni Compliance e Risk Management;
- sono state ridefinite le attività di marketing, al fine di dare un ulteriore e forte impulso al processo di innovazione dei prodotti/servizi con particolare focalizzazione sui servizi on-line.

2.1 CHIEF NETWORK AND SALES OFFICE

La Funzione *Chief Network and Sales Office* gestisce il front-end commerciale di tutti i segmenti di mercato: Retail, PMI (SOHO-*Small Office Home Office*/SMB-*Small Medium Business*), Business e Pubblica Amministrazione.

Come indicato nella tabella che segue, l'organizzazione della rete commerciale e dei relativi processi operativi di supporto, è articolata su tre livelli:

- Aree Territoriali pluriregionali (denominate Country Manager) che includono anche le strutture dedicate alla vendita per i clienti Business a eccezione dei clienti TOP Account e Pubblica Amministrazione Centrale;
- Filiali;
- Uffici Postali, classificati, dal punto di vista commerciale, in Uffici centrali, di relazione, di transito, standard, di servizio, di presidio.

	31-dic-06		31-dic-07	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Country Manager	9	2.887	9	3.210
Filiali	140	5.872	140	4.979
Uffici Postali (*)	13.893	59.955	13.944	57.009

Tutti i dati relativi all'organico sono espressi in *full time equivalent*.

La variazione del numero di risorse impiegate presso gli Uffici Postali è relativa al riposizionamento organizzativo di alcune attività di recapito confluite nel Chief Operating Office.

(*) Uffici Postali attivi di cui 896 modulari. I modulari sono Uffici Postali collegati alla rete aziendale che dipendono da un "Ufficio madre" dal punto di vista organizzativo, amministrativo e contabile.

I dati afferenti l'organico mostrano l'accentramento di parte delle attività del back office finanziario nei TSC (Team Servizi Centralizzati), nonché l'implementazione dei 15 Depositi Territoriali e il rafforzamento delle strutture commerciali a livello di Country Manager. Inoltre, a seguito della definizione del nuovo assetto della struttura organizzativa del Recapito è stata perfezionata, in ambito Uffici Postali, la revisione delle aree di competenza con conseguente confluenza delle risorse nel recapito di Chief Operative Office.

RETAIL

L'Ufficio Postale, oltre a rappresentare il principale canale di vendita di prodotti/servizi postali e finanziari per la clientela retail, rappresenta anche, nelle piccole realtà locali, un punto di riferimento sotto l'aspetto sociale e di pubblica utilità. Attraverso la rete degli Uffici Postali l'Azienda, inoltre, eroga ai cittadini servizi diversificati per conto della Pubblica Amministrazione, tra cui il rilascio di passaporti o le pratiche di regolarizzazione degli immigrati.

Le attività di *back-office* sono assicurate in parte presso gli stessi Uffici Postali, ma con una tendenza al graduale accentramento delle lavorazioni su 15 centri servizi specializzati (TSC) presenti sul territorio. Presso tali centri servizi, nati con l'obiettivo di rendere più efficiente, omogeneo e veloce lo svolgimento delle attività che seguono la vendita dei servizi finanziari, insistono le attività di apertura dei conti correnti e servizi accessori, le lavorazioni delle pratiche relative a prestiti e mutui e alcune attività di post-vendita.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti dagli Uffici Postali e di sviluppare la potenzialità commerciale della rete, distinguendo le attività connesse all'erogazione di servizi da quelle a più alto valore aggiunto, operano le Aree "Prodotti Finanziari" e "PosteBusiness", appositi spazi fisici dedicati all'offerta di prodotti/servizi finanziari evoluti, destinati

alla clientela Retail e PMI. Al 31 dicembre 2007 le Aree destinate ai "Prodotti Finanziari" sono circa 4.200 e sono gestite con l'ausilio di sistemi avanzati di reportistica che consentono un puntuale monitoraggio dell'andamento commerciale.

Inoltre, con la finalità di conseguire un miglioramento continuo della qualità del servizio erogato ottimizzando la gestione operativa della rete territoriale, è stata introdotta una logica di Zona di Servizio, in base alla quale gli Uffici che insistono su ogni bacino sono visti, nel loro insieme, come un'entità organizzativa integrata al servizio del mercato. In tale logica, nell'ambito dei bacini geografici definiti, ciascun Ufficio Postale sarà specializzato su una gamma specifica di prodotti/servizi, tenendo conto dell'analisi georeferenziata della domanda e della salvaguardia dei criteri di capillarità e di accessibilità da parte della clientela. Tale progetto, anche a seguito dell'accordo nazionale con le Organizzazioni Sindacali, è stato implementato il 1° ottobre 2007 nelle Zone di Servizio c.d. Minori (ZSM) che comprendono circa 3.500 Uffici Postali.

PMI

La clientela PMI (segmentata in *Small Office Home Office* e *Small Medium Business*) è gestita all'interno dell'organizzazione commerciale Retail attraverso un canale prevalente, il PosteBusiness che, accanto ai servizi tradizionali, offre numerosi prodotti e servizi integrati. Tale canale è costituito da oltre 1000 punti fisici distinti tra Uffici PosteBusiness³, Aree dedicate⁴, Sportelli dedicati⁵.

BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I clienti business (segmentati in top account, large account, medium enterprise, Pubblica Amministrazione Centrale e Locale), sono gestiti dalla rete di vendita diretta che opera centralmente per i clienti Top e Pubblica Amministrazione Centrale e territorialmente, attraverso le nove Aree Commerciali Business presenti nell'ambito dei Country Manager, per le altre tipologie di clientela.

Le attività di post-vendita sono garantite da strutture dedicate, sia di livello centrale (per i clienti dei segmenti Top e Pubblica Amministrazione Centrale), sia territoriale.

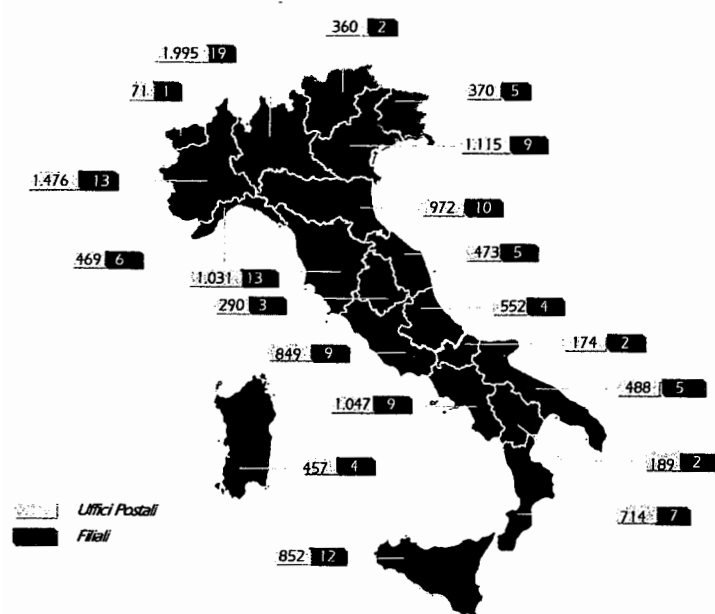
Oltre ai canali fisici dedicati alla commercializzazione, un ulteriore e fondamentale canale di contatto con la clientela è rappresentato dal *Contact Center*, una struttura produttiva a supporto dell'innovazione dei servizi e dell'integrazione dell'offerta del Gruppo Poste Italiane che impiega circa 1600 risorse impegnate nel fornire assistenza alla clientela, gestire reclami e svolgere attività di telemarketing. L'Azienda, inoltre, offre soluzioni e servizi innovativi e integrati di Contact Center anche sul mercato esterno e gestisce il servizio di *call center* di imprese private e di alcune grandi realtà della Pubblica Amministrazione nonché di alcune Società del Gruppo (ad es. Poste Mobile SpA).

³ Uffici esclusivamente dedicati ai clienti del segmento.

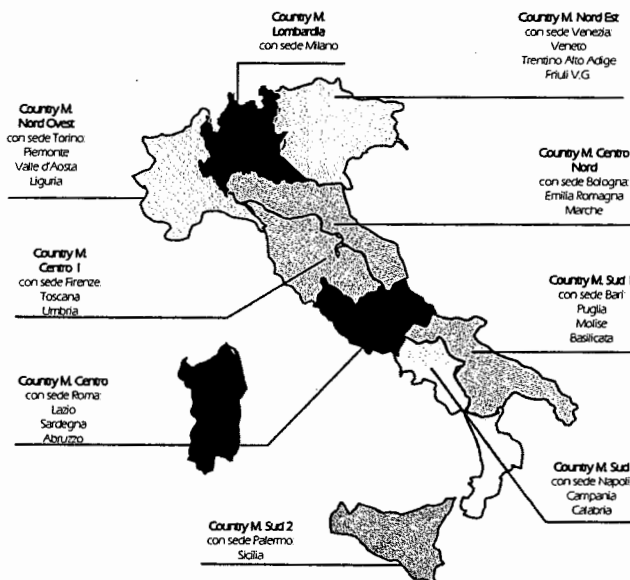
⁴ Aree costituite da sale commerciali e sportelli PosteBusiness allestiti in Uffici tradizionali.

⁵ Sportelli PosteBusiness allestiti in Uffici tradizionali.

Distribuzione territoriale Uffici Postali, Filiali



Distribuzione territoriale Country Manager



2.2 BUSINESS UNIT

Le *Business Unit* Mail, BancoPosta, Express and Parcels, Philately sono strutture centrali che presiedono, anche attraverso il coordinamento funzionale di alcune società del Gruppo, alla ideazione, progettazione e gestione del portafoglio d'offerta relativo rispettivamente a prodotti/servizi postali, servizi finanziari, pacchi e corriere espresso, prodotti filatelici. Queste funzioni svolgono, inoltre, alcune attività operative correlate al *business* di competenza tramite strutture dislocate sul territorio, come di seguito esposto.

Per la *Business Unit* BancoPosta operano:

- cinque Centri Unificati Automazione Servizi (CUAS) dove affluiscono e vengono lavorati i bollettini dei versamenti effettuati negli Uffici Postali;
- due Centri Assegni per la lavorazione degli assegni negoziati.

Per la *Business Unit* Mail sono attivi tre Centri di Marketing Territoriale, al fine di orientare il processo di evoluzione dell'offerta in maniera efficace rispetto ai bisogni del mercato e di garantire adeguato supporto al canale commerciale.

Per la *Business Unit* Express and Parcels operano due Gateway internazionali, che assicurano lo svolgimento del processo di scambio internazionale di pacchi e postacelere.

2.3 CHIEF OPERATING OFFICE

Al Chief Operating Office è affidato il ruolo di presidiare l'intero processo di raccolta, trasporto, smistamento e recapito dei prodotti postali.

- Il processo logistico è articolato su due livelli di presidio, uno di coordinamento - rappresentato dalle Aree Logistiche Territoriali con competenza regionale o pluriregionale - e uno operativo comprendente i centri di smistamento (di tipo meccanizzato o manuale) e gli Uffici di Recapito urbano e provinciale.
- Le Aree Logistiche Territoriali coordinano e supportano il corretto svolgimento del processo logistico nell'ambito territoriale di competenza in cui sono presenti centri di smistamento, sia di tipo tradizionale, sia di tipo automatizzato. Peraltro, la rete dei centri di smistamento della corrispondenza è una struttura dinamica che si evolve, in termini di numero e dislocazione dei siti produttivi, al fine di adattarsi alle esigenze della clientela, garantendo il miglioramento della qualità dei servizi postali e l'erogazione di servizi anche di tipo innovativo.
- I Centri di Meccanizzazione Postale (CMP) gestiscono attività di accettazione, trasporto, e smistamento della posta massiva, prioritaria e registrata, attraverso impianti ad elevata automazione; due di questi centri (Roma Fiumicino e Milano Peschiera Borromeo) sono dotati anche di sistemi di material handling per la movimentazione interna dei contenitori di posta. I CMP provvedono, inoltre, all'accettazione delle spedizioni effettuate dai grandi clienti.

Analoghe attività vengono svolte, in modalità manuale e limitatamente ai propri bacini di utenza provinciali, dai Centri Postali Operativi (CPO) mentre i Centri Logistici di Recapito (CLR) svolgono attività di accettazione, trasporto e recapito. È stata avviata la fase di implementazione operativa del progetto di riorganizzazione del settore recapito con il completamento del primo *step* realizzativo consistito nella costituzione del primo nucleo di 677 Centri di Distribuzione.

	31-dic-06		31-dic-07	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Aree Logistiche Territoriali ^(*)	11	1.265	11	1.470
Centri di Meccanizzazione Postale	18	10.783	20	10.642
Centri Postali Operativi	60	5.604	48	4.379
Centri Logistici di Recapito	22	971	31	1.349
Uffici di Recapito ^(**)	4.941	47.427	4.606	49.486

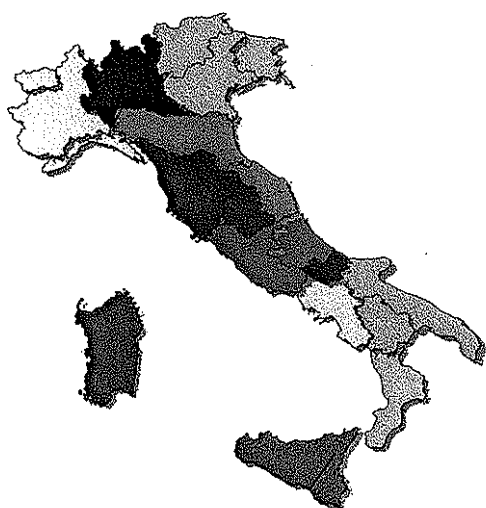
Tutti i dati relativi all'organico sono espressi in *full time equivalent*.

^(*) L'articolazione geografica al 31 dicembre 2007 è la seguente: Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria; Lombardia; Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia; Emilia Romagna e Marche; Toscana e Umbria; Lazio, Abruzzo e Molise; Sardegna; Campania; Puglia e Basilicata; Calabria; Sicilia.

^(**) Le risorse dedicate al Recapito includono 42.979 risorse con mansioni portalelettere e capo squadra portalelettere (43.449 al 31 dicembre 2006).

È proseguito nel corso del 2007 il processo di realizzazione della nuova struttura organizzativa, sia dell'area logistica, sia di quella del recapito con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza operativa. Ciò ha determinato una fase di ricollocazione delle risorse e una di movimentazione orizzontale tesa a ottimizzarne l'impiego.

Ripartizione Aree Logistiche Territoriali



Ripartizione Centri di Rete Postali

RIPARTIZIONE CENTRI DI RETE POSTALI

	CMP	CPO	CLR
Piemonte - V. Aosta - Liguria	2	7	2
Lombardia	4	1	8
Triveneto	3	7	3
Emilia Romagna - Marche	1	6	6
Toscana - Umbria	1	8	1
Lazio ^(*) - Abruzzo - Molise	3	8	2
Campania	1	1	3
Puglia - Basilicata	1	2	2
Calabria	1	2	-
Sicilia	2	4	3
Sardegna	1	2	1
TOTALE	20	48	31

^(*) Incluso il CMP di vecchia meccanizzazione di Roma San Lorenzo

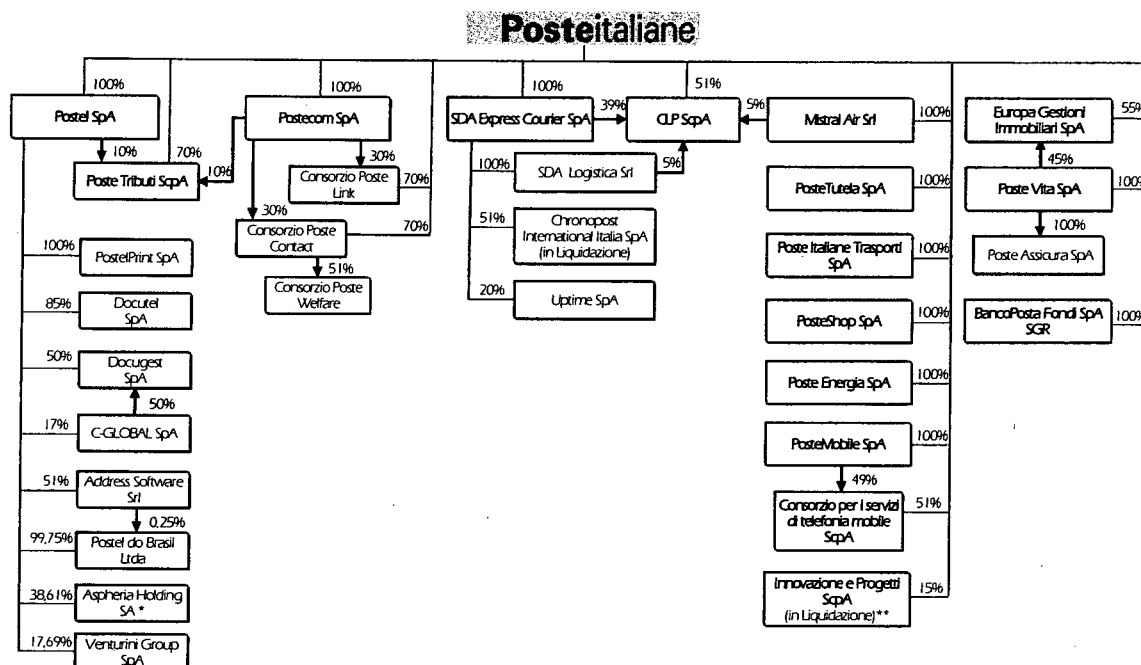
Il Chief Operating Office coordina, altresì, undici Centri Servizi di cui nove per l'erogazione dei servizi integrati di corrispondenza (tra cui SIN, ELI, UNEP) e due Centri Servizi di Comunicazione Elettronica che gestiscono, prevalentemente, le operatività relative ad alcuni servizi di corrispondenza on line.

La rete aziendale di trasporto si avvale di mezzi di proprietà/locazione della Società e delle controllate Mistral Air Srl e Poste Italiane Trasporti SpA, rispettivamente per il trasporto aereo e per quello terrestre.

2.4 FUNZIONI CORPORATE

Le funzioni corporate operano in stretta collaborazione con le *Business Unit* e con le funzioni di linea al fine di garantire le attività trasversali di supporto per il funzionamento dell'Azienda. Alcune funzioni (Human Resources and Organization, Purchasing, Internal Auditing, Chief Information Office, Real Estate e Security & Safety) hanno anche proprie strutture territoriali responsabilizzate sulla corretta implementazione operativa delle linee guida definite dalle rispettive funzioni centrali.

2.5 PARTECIPAZIONE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE



Note

(*) Detiene la partecipazione in Aspheria SA (1999)

(**) La delibera di liquidazione è stata sospesa in data 23 gennaio 2008

3. GESTIONE ECONOMICA, PATRIMONIALE E FINANZIARIA

Di seguito è rappresentata una sintesi dei risultati della gestione economica, patrimoniale e finanziaria realizzati dal Gruppo Poste Italiane e dalla Capogruppo Poste Italiane SpA nel corso del 2007.

3.1 GESTIONE ECONOMICA

CONTO ECONOMICO

(milioni di euro)

Gruppo Poste Italiane				Poste Italiane SpA				
Variazioni		Esercizio		Esercizio		Variazioni		
%	Valori	2006	2007	2007	2006	Valori	%	
3,4	341	9.939	10.279			Ricavi e proventi (caratteristici)		
(7,5)	(452)	5.994	5.541			Premi assicurativi		
21,2	238	1.123	1.361			Altri ricavi e proventi		
0,7	126	17.056	17.182			Totale ricavi		
(99,2)	33	(33)	(0,3)			Variazioni delle giacenze immobili		
4,3	101	2.364	2.465			Costi per beni e servizi		
6,5	359	5.505	5.864			Costo del lavoro		
(3,0)	(189)	6.271	6.082			Variaz. riserve tecniche assicurative		
1,2	7	566	573			Ammortamenti e svalutazioni		
(47,1)	(395)	838	443			Altri costi e oneri		
n.s.	(10)	(8)	(18)			Incrementi per lavori interni		
19,2	286	1.486	1.771			RISULTATO OPERATIVO		
7,2	16	219	235			Oneri finanziari		
16,5	34	207	241			Proventi finanziari		
n.s.	(1)	1	(0,3)			Prov/(oneri) da valutaz partecipaz. con il metodo del Patrimonio netto		
20,5	303	1.475	1.778			RISULTATO ANTE IMPOSTE		
16,9	135	799	934			Imposte		
24,9	168	676	844			UTILE NETTO (*)		

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune rettifiche dei valori del 2006.

n.a.: non applicabile

n.s.: non significativo

(*) L'utile è interamente di competenza del Gruppo, non esistendo quote di spettanza di terzi.

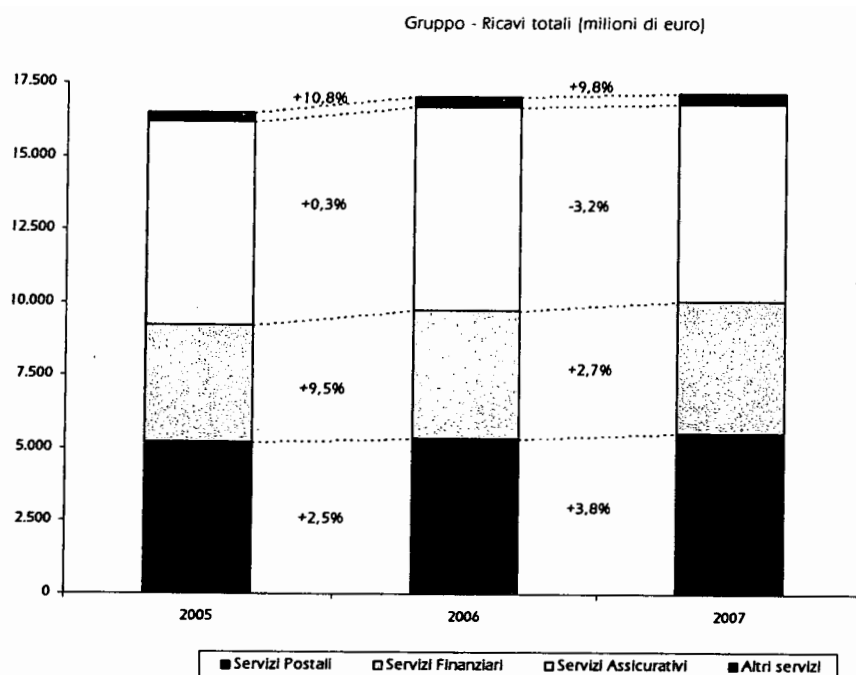
ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Contributo delle Aree di business (*)

	Ricavi e proventi (caratteristici)		Var %	Premi assicurativi		Var %	Altri ricavi e proventi		Var %	Ricavi Totali		Variazioni	
	2006	2007		2006	2007		2006	2007		2006	2007	Valori	%
(milioni di euro)													
Servizi Postali	5.339	5.537	3,7	-	-	-	11	16	39,9	5.351	5.553	202	3,8
Servizi Finanziari	4.383	4.500	2,7	-	-	-	1	-	n.s.	4.383	4.500	117	2,7
Servizi Assicurativi	-	-	-	5.994	5.541	(7,5)	983	1.208	23,0	6.976	6.750	(226)	(3,2)
Altri Servizi	217	242	11,8	-	-	-	129	137	6,4	346	379	34	9,8
Totale Gruppo Poste Italiane	9.939	10.279	3,4	5.994	5.541	-7,5	1.123	1.361	21,2	17.056	17.182	126	0,7

(*) Dopo avere effettuato rettifiche di consolidamento ed elisioni di operazioni infragruppo.

n.s.: non significativo



I ricavi totali del Gruppo aumentano dello 0,7% in confronto al 2006 e ammontano a 17.182 milioni di euro (17.056 milioni di euro nel 2006) quale risultante di una crescita dei ricavi e proventi caratteristici (+341 milioni di euro rispetto al 2006) e degli altri ricavi e proventi (+238 milioni di euro), peraltro il comparto assicurativo è stato interessato da una minore raccolta di premi assicurativi per 452 milioni di euro.

I ricavi e proventi caratteristici dei *Servizi Postali* realizzano un incremento rispetto al 2006 del 3,7% (passando da 5.339 milioni di euro nel 2006 a 5.537 milioni di euro nel 2007) ascrivibile, pur in presenza di un mercato sostanzialmente stabile, ai buoni risultati ottenuti sia dalla Capogruppo, da valutare anche alla luce del pieno effetto del nuovo regime tariffario introdotto nel corso del 2006, sia dalla controllata SDA. I Servizi Postali contribuiscono alla formazione dei ricavi totali per oltre il 32% in crescita di 2 punti rispetto al 2006.

I ricavi per *Servizi Finanziari* ammontano a 4.500 milioni di euro e registrano una crescita del 2,7% riconducibile alla positiva gestione dei conti correnti e alla buona performance del risparmio postale e del risparmio amministrato e gestito e rappresentano oltre il 26% dei ricavi totali del Gruppo.

Come anticipato, i ricavi totali dei *Servizi Assicurativi* registrano una flessione del 3,2%, in relazione del negativo andamento del mercato assicurativo, in particolare del ramo Vita, infatti la diminuzione del 7,5% dei premi raccolti è stato in gran parte compensato da un incremento del 23% degli altri ricavi e proventi che riflette il positivo risultato degli investimenti connessi alla gestione assicurativa.

Gli *Altri Servizi* sono proventi tipici generati da attività non ascrivibili specificamente ai segmenti Postale, Finanziario Assicurativo, le cui principali componenti di ricavo sono riferibili ai ricavi derivanti dalla vendita realizzata presso i canali *Shop in Shop* della rete PosteShop per 68,4 milioni di euro, all'attività di gestione collettiva di patrimoni svolta da BancoPosta Fondi SpA SGR, per 38,5 milioni di euro, alle attività di vendita e locazione immobiliare realizzate da EGI

SpA per 37,1 milioni di euro e alle attività connesse all'erogazione del servizio ELI2 (Emersione Lavoro Immigrati) per 33,1 milioni di euro,

I costi per beni e servizi registrano un incremento del 4,3% da porre in relazione allo sviluppo delle attività e dei ricavi, e conseguentemente dei costi connessi all'ordinaria gestione, e ai costi per godimento beni di terzi.

Il costo del lavoro è rappresentato nella seguente tabella:

Costo del Lavoro (milioni di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Stipendi, contributi e oneri diversi ^(*)	5.274	5.603	330	6,2
Accantonamenti netti per vertenze ^(**)	144	265	121	83,9
Accantonamenti al fondo oneri di solidarietà ^(**)	157	(6)	(163)	(103,7)
Incentivi all'esodo	122	57	(65)	(53,1)
Costi Totali	5.696	5.919	223	3,9
Proventi per accordo CTD	(191)	-	191	n.s.
TFR: riduzione di piano (<i>curtailment</i>)	-	(55)	(55)	n.s.
Totale	5.505	5.864	359	6,5

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2006.

n.s. non significativo

(*) La voce include le seguenti voci riportate nella nota 35.1 al Bilancio consolidato: salari e stipendi; oneri sociali; trattamento di fine rapporto; lavoro interinale; compensi e spese amministrative; altri costi.

(**) Totale degli accantonamenti netti per il personale 259 milioni di euro.

I costi del personale connessi a stipendi, contributi, oneri diversi e accantonamenti registrano una crescita del 3,9% passando da 5.696 milioni di euro nel 2006 a 5.919 milioni di euro nel 2007. Tale incremento è riferibile principalmente alla dinamica delle retribuzioni, legata al rinnovo del CCNL per il quadriennio 2007-2010, sottoscritto in data 11 luglio 2007 e agli accantonamenti netti per vertenze che sono, come nel passato, in buona parte ascrivibili al contenzioso in materia di contratti di lavoro a tempo determinato (CTD), mentre le consistenze del personale sono rimaste sostanzialmente stabili (+0,8% di organico stabile e flessibile mediamente impiegato nel corso del 2007 rispetto all'esercizio precedente) in presenza comunque di una crescita dei ricavi. Peraltro considerando anche i riflessi di alcuni proventi di natura non ricorrente che hanno influenzato i due esercizi a confronto, così come riepilogato in tabella, il costo del lavoro nel suo complesso cresce del 6,5%. In particolare, l'esercizio in esame ha beneficiato di un provento di 55 milioni di euro derivante dalla rideterminazione delle passività per il TFR resasi necessaria a seguito della riforma della previdenza complementare⁶; il 2006 era stato invece influenzato dai proventi (191 milioni di euro) derivanti dall'intesa con le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto in Azienda con contratto a tempo determinato.

Le variazioni delle riserve tecniche assicurative ammontano a 6.082 milioni di euro (-3,0% rispetto al 2006) e accolgono gli oneri connessi al pagamento di somme, da parte di Poste Vita, per sinistri, riscatti e spese di liquidazione per la gestione dei sinistri, nonché la variazione delle riserve matematiche e delle riserve tecniche.

⁶ Sulla base della riforma le quote di TFR maturate dal 1° gennaio 2007 sono versate obbligatoriamente a un Fondo di Previdenza complementare, ovvero nell'apposito Fondo di Tesoreria istituito presso l'INPS nel caso in cui il dipendente abbia esercitato la specifica opzione prevista dalla norma. Le quote di TFR maturate fino al 31 dicembre 2006 continuano, invece, a rappresentare la passività accumulata dall'Azienda che però non sarà più incrementata da ulteriori accantonamenti connessi alla stima degli incrementi retributivi. La differenza risultante dal nuovo calcolo, rispetto al valore precedentemente rilevato, è una "riduzione" (*curtailment*) disciplinata dal paragrafo 109 dello IAS 19 e, conseguentemente rilevata quale componente positiva di reddito nel costo del lavoro.

Il Risultato Operativo si attesta a 1.771 milioni di euro, in crescita del 19,2% rispetto al 2006. Su questo risultato, oltre alla complessiva dinamica dei ricavi e dei costi sopra commentata, hanno inciso gli altri costi e oneri che passano da 838 milioni di euro nel 2006 a 443 milioni; il decremento di tali oneri è da porre in relazione al cospicuo ammontare di accantonamenti ai fondi rischi e di svalutazioni di crediti effettuati nel 2006. Inoltre, all'andamento del saldo ha contribuito il rilascio di alcune svalutazioni crediti stanziate negli scorsi esercizi e non più necessarie; in particolare, infatti, si sono risolte nell'esercizio in esame, certe indeterminanze precedentemente esistenti in merito alla recuperabilità di crediti nei confronti dello Stato, relative agli obblighi del Servizio Universale e alle compensazioni per il settore dell'Editoria.

Risultato Operativo: contributo delle Aree di business ^(*)

(milioni di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Servizi Postali	(4)	121	125	n.s.
Servizi Finanziari	1.212	1.385	172	14,2
Servizi Assicurativi	277	210	(67)	(24,2)
Altri Servizi	(7)	45	52	n.s.
Eliminazione (**)	8	11	3	41,2
Totale Gruppo Poste Italiane	1.486	1.771	286	19,2

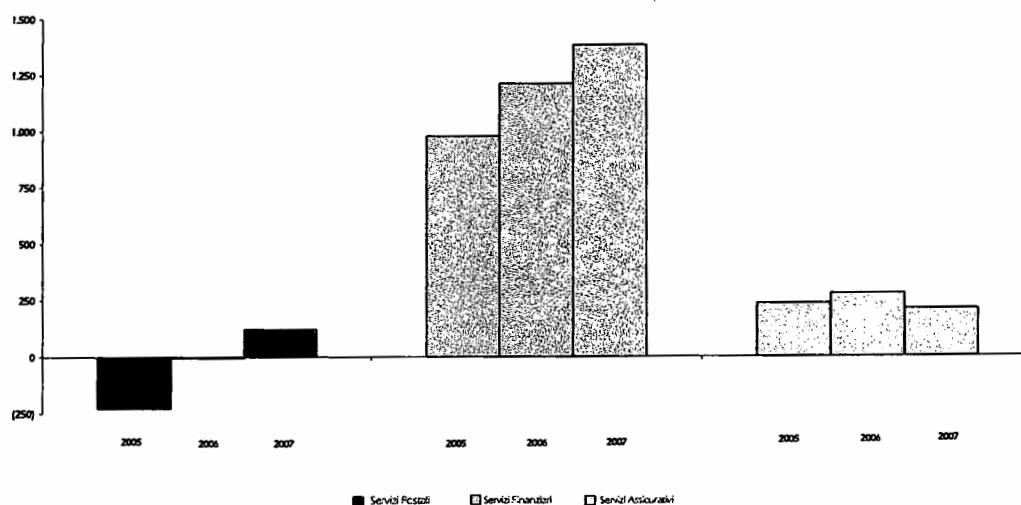
Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2006.

(*) Al netto di rettifiche di consolidamento e di elisioni di operazioni infragrupo.

(**) Eliminazione rapporti infrasettoriali per interessi corrisposti alle società del gruppo e quindi iscritti da queste nei proventi finanziari.

n.s. non significativo

Gruppo Poste Italiane - EBT per principali aree di business (milioni di euro)



Il Risultato Operativo di 121 milioni di euro conseguito nel comparto dei *Servizi postali* è stato generato dalla positiva dinamica dei ricavi conseguiti, ancorché il compenso per lo svolgimento del Servizio Universale continui a essere inferiore all'onere sostenuto dalla Società (in misura pari a circa il 70% dell'onere complessivo) e deve essere comunque valutato anche alla luce dell'andamento del costo del lavoro e degli effetti positivi riferibili agli altri costi e oneri precedentemente commentati.

L'apporto dei *Servizi Finanziari* continua a essere considerevole, rappresentando il 78% dell'intero risultato operativo dell'esercizio, mentre i *Servizi Assicurativi*, pur registrando una flessione (210 milioni di euro nel 2007 contro i 277 milioni di euro del 2006), rappresentano comunque il 12% del risultato operativo. La flessione, come già argomentato, è ascrivibile al negativo andamento del mercato assicurativo.

Dopo il risultato della gestione finanziaria, che presenta un saldo netto positivo di 6 milioni di euro, il *risultato ante imposte* è di 1.778 milioni di euro, in gran parte assorbito dalle imposte sul reddito (934 milioni di euro), a causa dell'elevato carico fiscale della Capogruppo su cui incide negativamente l'IRAP, a formare l'imponibile della quale concorre significativamente il costo del lavoro. Inoltre, sull'onere dell'esercizio ha gravato per 28 milioni di euro l'adeguamento delle attività e passività per imposte differite in base alle nuove aliquote nominali di imposta previste dalla Legge Finanziaria 2008.

Il conto economico presenta risultati positivi per il sesto anno consecutivo (844 milioni di euro di utile netto e +25% rispetto al 2006).

ANDAMENTO ECONOMICO DI POSTE ITALIANE SpA

I ricavi e proventi caratteristici di *Poste Italiane SpA* ammontano a 9.809 milioni di euro, registrando un incremento rispetto al 2006 del 3,2% per effetto del positivo andamento della gestione, sia del comparto postale, sia di quello finanziario, come evidenziato nella tabella che segue.

Ricavi e proventi caratteristici (milioni di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Corrispondenza e Comunicazioni elettroniche	3.768	3.960	192	5,1
Corriere espresso Logistica Pacchi	248	217	(31)	(12,4)
Filatelia	130	166	36	27,8
Totale Servizi Postali da mercato (*)	4.146	4.344	198	4,8
Servizi Bancoposta	4.594	4.709	115	2,5
Altri Ricavi	60	81	22	36,5
Ricavi da Mercato	8.799	9.134	335	3,8
Compensazioni per Servizio Universale (OSU) (**)	370	371	1	0,4
Integrazioni Tariffarie (**)	333	304	(29)	(8,8)
Totale Poste Italiane SpA	9.503	9.809	307	3,2
(*) Servizi Postali da mercato	4.146	4.344		
OSU	370	371		
Integrazioni Tariffarie (**)	333	304		
Totale Servizi Postali	4.849	5.019	170	3,5

(**) Integrazioni relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate per motivi di legge.

I *ricavi da mercato* aumentano del 3,8%, per effetto sia del positivo andamento dei servizi postali, che contribuiscono per il 59% all'incremento dei ricavi, sia della continua espansione delle attività del BancoPosta che, sempre percentualmente sull'incremento dei ricavi, contribuisce per il 35% alla crescita dell'esercizio. Alla formazione dei servizi postali da mercato ha inciso considerevolmente l'apporto dei servizi di corrispondenza che sono cresciuti di 192 milioni di euro, riflettendo il pieno impatto del nuovo regime tariffario introdotto nel corso del 2006.

I compensi di 371 milioni di euro per lo svolgimento degli obblighi del Servizio Universale Obbligatorio (OSU) sono stati determinati in base al meccanismo del *subsidy-cap* previsto dallo schema di Contratto di Programma per il triennio 2006-2008, approvato dal CIPE il 20 luglio 2007 e attualmente in corso di notifica presso la Commissione Europea, e di quanto stanziato nel Bilancio dello Stato per l'esercizio 2007. A differenza del passato, le competenze dell'esercizio hanno trovato completa copertura negli stanziamenti previsti (così come integrati dal Decreto Legge n. 81 del 2 luglio 2007, e dal Decreto Legge n. 159 del 1 ottobre 2007, successivamente convertiti in legge).

Le integrazioni tariffarie spettanti alla Società a fronte dell'applicazione di tariffe agevolate concesse per legge ad alcuni settori o aree (Editoria, no-profit, invii elettorali) diminuiscono dell'8,8% risentendo negativamente dei minori invii elettorali rispetto alle elezioni politiche svolte nel corso del 2006 (oltre 200 milioni di minori invii rispetto al 2006).

La determinazione del compenso di competenza del 2007 tiene conto di una riduzione di 43,8 milioni di euro eseguita in relazione ai tempi di incasso dello stesso, determinati in dieci anni con Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2007.

L'incidenza del totale dei costi e degli oneri sul risultato operativo è pressoché invariata rispetto al 2006 e registra una flessione dello 0,8% determinata dalla risultante:

- della sostanziale invarianza dei costi per beni e servizi (+0,5%) pur in presenza di uno sviluppo delle attività e dei ricavi;
- dell'incremento del costo del lavoro (+3,7%) dovuto, pur in presenza di una sostanziale invarianza degli organici medi (+0,7% rispetto al 2006), agli effetti del rinnovo del CCNL e agli accantonamenti stanziati a fronte delle passività che potrebbero emergere in esito a contenziosi e vertenze di lavoro promossi a vario titolo, in buona parte ascrivibili ai contratti di lavoro a tempo determinato (CTD) a cui la Società ha fatto ricorso in passati esercizi. Peraltro considerando anche i riflessi di alcuni proventi di natura non ricorrente che hanno influenzato i due esercizi a confronto, così come riepilogato nella tabella che segue; il costo del lavoro nel suo complesso cresce del 6,4%.

Costo del Lavoro (milioni di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Stipendi, contributi e oneri diversi (*)	5.140	5.456	316	6,2
Accantonamenti netti per vertenze (**)	142	262	120	85,0
Accantonamenti al fondo oneri di solidarietà (**)	157	(6)	(163)	n.s.
Incentivi all'esodo	122	56	(66)	(54,2)
Costi Totali	5.560	5.768	208	3,7
Proventi per accordo CTD	(191)	-	191	n.s.
TFR: riduzione di piano (<i>curtailment</i>)	-	(53)	(53)	n.s.
Totale	5.369	5.715	346	6,4

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2006.
n.s. non significativo

(*) La voce include le seguenti voci riportate nella nota 30.1 al Bilancio di esercizio: salari e stipendi; oneri sociali; trattamento di fine rapporto; lavoro interinale; compensi e spese amministrative; altri costi.

(**) Totale degli accantonamenti netti per il personale 256 milioni di euro.

- del maggior peso degli ammortamenti e svalutazioni di immobilizzazioni (+1,4%);
- della diminuzione degli altri costi e oneri che passano da 497 milioni di euro del 2006 a 61 milioni di euro del 2007; tale riduzione è da porre in relazione al cospicuo ammontare di accantonamenti ai fondi rischi e di svalutazioni di crediti effettuati nel 2006. Inoltre, all'andamento del saldo ha contribuito il rilascio di alcune svalutazioni crediti stanziati negli scorsi esercizi e non più necessarie; in particolare, infatti, si sono risolte nell'esercizio in esame, certe indeterminazioni precedentemente esistenti in merito alla recuperabilità di crediti nei confronti dello Stato, relative agli obblighi del Servizio Universale e alle compensazioni per il settore dell'Editoria.

La gestione operativa di natura ordinaria ha consentito, dopo la gestione finanziaria di conseguire un *risultato ante imposte* di 1.587 milioni di euro in gran parte assorbito dalle imposte sul reddito (883 milioni di euro), a causa dell'elevato carico fiscale della Società su cui incide negativamente l'IRAP, a formare l'imponibile della quale concorre significativamente il costo del lavoro. Inoltre, sull'onere dell'esercizio ha gravato per 26 milioni di euro l'adeguamento delle attività e passività per imposte differite in base alle nuove aliquote nominali di imposta previste dalla Legge Finanziaria 2008.

L'utile netto è di 704 milioni di euro, in crescita del 46% rispetto ai 483 milioni di euro conseguiti nello scorso anno.