

3.2 GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

La struttura patrimoniale del Gruppo Poste Italiane è caratterizzata da un **Capitale investito netto** di 3.333,8 milioni di euro (3.171,2 milioni di euro al 31 dicembre 2006), coperto per il 92% dal Capitale proprio e per il restante 8% dall'indebitamento finanziario netto.

(milioni di euro)	Note ^(*)	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Capitale immobilizzato		3.715	3.731	16
Capitale d'esercizio		1.065	1.081	17
Trattamento di fine rapporto	[25]	(1.608)	(1.479)	130
Capitale investito netto		3.171	3.334	163

^(*) Note di commento al Bilancio consolidato.

Al 31 dicembre 2007 e al 31 dicembre 2006 il **Capitale immobilizzato** è così composto:

(milioni di euro)	Note ^(*)	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Immobili, impianti e macchinari	[5]	3.136	3.142	6
Investimenti immobiliari	[6]	214	194	(20)
Attività immateriali	[7]	354	385	31
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio Netto	[8]	10	9	(0,2)
Attività non correnti destinate alla vendita	[18]	1,5	0,5	(1)
Capitale immobilizzato		3.715	3.731	16

^(*) Note di commento al Bilancio consolidato.

Rispetto alla situazione di fine esercizio 2006, il Capitale immobilizzato si è incrementato complessivamente di 16,2 milioni di euro a seguito di incrementi per 611,2 milioni di euro e decrementi per 595 milioni di euro.

Gli *incrementi* riguardano:

- Investimenti in Immobili, impianti e macchinari per 418,9 milioni di euro effettuati principalmente dalla Capogruppo e ascrivibili in larga parte, sia alle attività progettuali di riorganizzazione del settore del recapito (ristrutturazione dei centri di meccanizzazione postale, acquisto di attrezzature per l'attività dei nuovi centri di recapito), sia alle attività di riconfigurazione, ammodernamento e riqualificazione degli Uffici Postali di proprietà (acquisto di hardware per il rinnovo delle dotazioni tecnologiche presso gli Uffici Postali e direzionali e prosecuzione delle attività di restyling degli Uffici).
- Investimenti in *Attività immateriali* per 188,1 milioni di euro effettuati principalmente dalla Capogruppo e dalla partecipata Poste Mobile. Gli investimenti effettuati dalla Capogruppo sono relativi all'acquisto, ed entrata in uso, di nuovi programmi applicativi finalizzati, sia alla manutenzione, evoluzione e sviluppo dei sistemi contabili e delle infrastrutture tecnologiche a supporto dell'offerta dei servizi e in particolare di quelli a Valore Aggiunto (nell'ambito del progetto PosteCommerce, è stata avviata la piattaforma di e-commerce destinata a soddisfare le esigenze di commercio elettronico della clientela SOHO e Small Medium Enterprise), sia al mantenimento e sviluppo della sicurezza informatica e in generale al miglioramento dell'efficienza dei processi interni aziendali. Gli investimenti effettuati da PosteMobile SpA sono relativi al software della piattaforma ICT per la realizzazione dei servizi di operatore mobile virtuale.
- Acquisizioni di *Partecipazioni* per 2,5 milioni di euro attribuibili a: sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale della società Poste Tributi ScpA per 2,3 milioni di euro (1,8 milioni di euro relativi alla Capogruppo e 0,5

milioni di euro relativi a Postel SpA e a Postecom SpA); sottoscrizione per 0,1 milioni di euro del 51% del capitale sociale del Consorzio per i servizi di telefonia mobile ScpA; sottoscrizione per 0,1 milioni di euro del 100% del capitale sociale di Poste Energia SpA.

- Acquisizioni di *Investimenti immobiliari* per 1,7 milioni di euro.

I *decrementi* riguardano:

- Vendite di *Investimenti immobiliari* per 12,8 milioni di euro e di *impianti e macchinari* per 4,9 milioni di euro (in prevalenza relative alla sostituzione /eliminazione di impianti della Capogruppo e alienazione di fabbricati strumentali della Capogruppo);
- Variazione del perimetro di consolidamento per 2,5 milioni di euro riferita alla società PosteMobile SpA che dal gennaio 2007 viene consolidata con il metodo integrale;
- Vendite di immobili industriali iscritti tra le *Attività non correnti destinate alla vendita* di proprietà della Capogruppo per 1,5 milioni di euro;
- Ammortamenti e svalutazioni per 573,0 milioni di euro;

Al 31 dicembre 2007 e al 31 dicembre 2006 il **Capitale d'esercizio** è così composto:

(milioni di euro)	Note ^(*)	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Rimanenze	[12]	59	54	(6)
Crediti commerciali e altre attività correnti	[13] [15]	4.755	4.570	(185)
Debiti commerciali e altre passività correnti	[27] [29]	(3.121)	(3.376)	(256)
Crediti (Debiti) per imposte correnti e differite	[10] [14] [28]	(30)	309	339
Fondi per rischi e oneri	[24]	(966)	(873)	92
Altre attività e passività non correnti	[11] [29]	366	398	32
Capitale d'esercizio		1.065	1.081	17

^(*) Note di commento al Bilancio consolidato.

Il **Capitale d'esercizio** ammonta a 1.081,3 milioni di euro e si incrementa di 16,7 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2006. La variazione è principalmente ascrivibile alle seguenti cause:

- decremento netto dei crediti commerciali e altre attività correnti per 184,8 milioni di euro per effetto dell'incasso di 1.436,1 milioni di euro relativi al credito della Capogruppo al 31 dicembre 2006 nei confronti del Ministero dell'Economia e delle Finanze per la remunerazione della raccolta su conti correnti postali di terzi, parzialmente assorbito dai nuovi crediti maturati nel periodo, principalmente nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- incremento netto dei Debiti commerciali e altre passività correnti per 255,7 milioni di euro imputabile principalmente alle somme dovute dalla Capogruppo al FondoPoste e ad altre forme di previdenza complementare (49,7 milioni di euro) e all'ammontare dei Debiti per oneri di solidarietà (59,2 milioni di euro) a carico della Capogruppo classificati fino allo scorso esercizio nei Fondi rischi e oneri;
- incremento del saldo netto attivo dei Crediti/(debiti) per imposte correnti e differite per 339,3 milioni di euro ascrivibile principalmente al meccanismo di determinazione degli acconti. Infatti, sia a livello di Capogruppo, sia di alcune delle maggiori società incluse nel consolidato fiscale, l'acconto versato nel 2006, calcolato su base storica, è risultato minore dell'imposta dovuta per lo stesso esercizio comportando un'elevata posizione debitoria al 31 dicembre 2006. Nell'esercizio 2007, anche a seguito di alcune modifiche normative, l'acconto su base storica è risultato eccedente rispetto a quanto dovuto per l'esercizio generando una posizione creditoria che sarà recuperata mediante compensazione con i versamenti in acconto per l'esercizio 2008;
- decremento dei *Fondi per rischi e oneri* quale saldo fra utilizzi/assorbimenti/riclassifiche per 555,1 milioni di

euro e stanziamenti per 463,0 milioni di euro. I principali stanziamenti hanno riguardato vertenze di varia natura verso il personale (per 298,3 milioni di euro) e verso fornitori e terzi (70,6 milioni di euro). I principali utilizzi/assorbimenti/riclassifiche hanno invece riguardato per 251,3 milioni di euro il pagamento per l'estinzione di contenziosi con il personale (principalmente a carico della Capogruppo) intervenuti nell'esercizio; per 157,2 milioni di euro il pagamento di contributi e incentivi all'esodo erogati nell'esercizio nell'ambito del Fondo oneri di Solidarietà e per 52,6 milioni di euro la definizione dei contenziosi con fornitori e terzi.

Il **Capitale proprio** al 31 dicembre 2007 ammonta a 3.073 milioni di euro ed è così composto:

- Capitale sociale 1.306 milioni di euro
- Riserve 2 milioni di euro
- Risultati portati a nuovo 1.765 milioni di euro.

Rispetto al 31 dicembre 2006 il Capitale proprio è aumentato di 574,7 milioni di euro per effetto dell'utile netto conseguito nel periodo (843,7 milioni di euro), dalla movimentazione delle riserve di *fair value* (103,4 milioni di euro) dell'imputazione a patrimonio netto del saldo netto della voce utili/perdite attuariali da TFR (41,0 milioni di euro), parzialmente assorbiti dalla variazione negativa delle riserve di *cash flow hedge*, al netto del relativo effetto fiscale (184,3 milioni di euro) e dalla distribuzione di dividendi agli Azionisti (229,2 milioni di euro).

Al 31 dicembre 2007 e al 31 dicembre 2006 la **Posizione finanziaria netta** è così rappresentata:

(milioni di euro)	Note (*)	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Passività finanziarie	[26]	8.021	8.138	117
- Passività finanziarie al fair value		4.035	3.637	(398)
- Obbligazioni		772,1	771,6	(0,5)
- Debiti vs soci per finanziamenti		1.171	995	(176)
- Debiti vs banche		749	703	(46)
- Debiti vs altri finanziatori		205	197	(8)
- Altre (**)		1.089	1.834	745
Riserve tecniche assicurative	[23]	21.089	24.929	3.841
Passività da operatività BancoPosta	[16]	40.007	37.335	(2.672)
Attività finanziarie	[9]	(27.021)	(30.441)	(3.420)
- Finanziamenti e Crediti		(1.314)	(1.170)	144
- Investimenti disponibili per la vendita		(14.727)	(17.057)	(2.331)
- Strumenti finanziari al fair value rilevato a Conto Economico		(10.962)	(12.211)	(1.249)
- Altri strumenti finanziari derivati		(17)	(2)	15
Attività da operatività BancoPosta	[16]	(40.007)	(38.940)	1.067
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[17]	(1.416)	(759)	657
Posizione Finanziaria Netta		673	261	(412)

(*) Note di commento al Bilancio consolidato.

(**) Include gli strumenti derivati, le passività finanziarie verso imprese controllate e le altre passività finanziarie.

La **Posizione finanziaria netta** è di 260,8 milioni di euro (672,8 milioni di euro nel 2006) ed è influenzata dal flusso di cassa derivante dall'attività di finanziamento (475,6 milioni di euro) assorbito da quello impiegato nell'attività di investimento (806,6 milioni di euro) e nell'attività operativa (325,9 milioni di euro).

(milioni di euro)		31 dicembre 2006	31 dicembre 2007
Disponibilità liquide all'inizio del periodo		1.807	1.416
<i>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria</i>		<i>5.909</i>	<i>5.063</i>
<i>Liquidità generata/(assorbita) da attività e passività finanziarie Bancoposta e assicurative</i>		<i>(5.287)</i>	<i>(5.389)</i>
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[a]	622	(326)
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[b]	(362)	(807)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	[c]	(651)	476
Flusso delle disponibilità liquide	[a+b+c]	(391)	(657)
Disponibilità liquide alla fine del periodo		1.416	759

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2006. La comparazione dei dati deve essere inoltre valutata alla luce delle modifiche intervenute nella normativa di riferimento.

La liquidità al 31 dicembre 2007 è di 759 milioni di euro. La riduzione delle disponibilità rispetto all'inizio dell'esercizio è da porre in relazione alla diversa modalità di impiego della raccolta della clientela privata e dei fondi del Gruppo Poste Italiane, precedentemente impiegati presso il MEF e che, a seguito di quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2007, sono attualmente investiti in titoli euro governativi. Tale modifica ha pertanto comportato, unitamente ai flussi dell'attività assicurativa, un assorbimento della liquidità operativa di natura non finanziaria (di 5.063 milioni di euro).

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DI POSTE ITALIANE SpA

La struttura patrimoniale di Poste Italiane SpA è caratterizzata da un **Capitale investito netto** di 3.786 milioni di euro, coperto per il 77% dal Capitale Proprio e per il 23% dall'indebitamento finanziario netto.

(milioni di euro)	Note ⁽¹⁾	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Capitale immobilizzato		4.380	4.396	16
Capitale d'esercizio		875	842	(33)
Trattamento di fine rapporto	[22]	(1.578)	(1.452)	127
Capitale investito netto		3.677	3.786	110

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio d'esercizio.

Al 31 dicembre 2007 e al 31 dicembre 2006 il **Capitale immobilizzato** è così composto:

(milioni di euro)	Note ⁽¹⁾	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Immobili, impianti e macchinari	[4]	2.979	2.989	10
Investimenti immobiliari	[5]	126	108	(18)
Attività immateriali	[6]	236	246	10
Partecipazioni	[7]	1.038	1.053	15
Attività non correnti destinate alla vendita	[16]	1,5	0,5	(1)
Capitale immobilizzato		4.380	4.396	16

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio d'esercizio.

Rispetto alla situazione di fine esercizio 2006, il Capitale immobilizzato si è incrementato complessivamente di 16 milioni di euro a seguito di incrementi per 580 milioni di euro e decrementi per 564 milioni di euro.

Gli incrementi riguardano:

- Investimenti in *Immobili, impianti e macchinari* per 395 milioni di euro, in *Attività immateriali* per 153 milioni di euro, in *Investimenti immobiliari* per 1,2 milioni di euro e riguardano per il 44% l'informatica e le reti di telecomunicazioni, per il 30% la logistica postale e per il 26% le attività di riconfigurazione e riqualificazione degli Uffici Postali.
- Acquisizioni di *Partecipazioni* per 18,5 milioni di euro attribuibili a: versamento di 15 milioni di euro a favore di PosteMobile SpA in conto futuri aumenti di capitale sociale; sottoscrizione dell'aumento del capitale della società Poste Tributi ScpA per 1,8 milioni di euro; versamento di 1,5 milioni di euro a favore di Mistral Air Srl per la ricostituzione del capitale sociale; sottoscrizione per 0,1 milioni di euro del 51% del capitale sociale del Consorzio per i servizi di telefonia mobile ScpA; sottoscrizione per 0,1 milioni di euro del 100% del capitale sociale di Poste Energia SpA.
- Acquisizioni di *Attività non correnti destinate alla vendita* per 12,9 milioni di euro riferiti a un immobile acquistato dalla controllata EGI SpA in adempimento delle obbligazioni stabilite in un Protocollo di Intesa firmato il 20 dicembre 2006 tra la Società, il Ministero delle Comunicazioni e il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

I decrementi riguardano:

- vendite di *Investimenti immobiliari* per 13,2 milioni di euro e di *Immobili, impianti e macchinari* per 4,6 milioni di euro (in prevalenza relative alla sostituzione /eliminazione di impianti e alienazione di fabbricati strumentali);
- vendite di *Attività non correnti destinate alla vendita* per 1,5 milioni di euro;
- ammortamenti e svalutazioni per 545 milioni di euro, di cui 380 milioni di euro relativi a *Immobili, impianti e macchinari*; 6 milioni di euro relativi a *Investimenti immobiliari*; 142 milioni di euro per *attività immateriali*; 4

milioni di euro di *Partecipazioni* e 13 milioni ad *Attività non correnti destinate alla vendita*.

Al 31 dicembre 2007 e al 31 dicembre 2006 il **Capitale d'esercizio** è così composto:

(milioni di euro)	Note ⁽¹⁾	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Crediti commerciali e altre attività correnti	[11] [13]	4.576	4.297	(278)
Debiti commerciali e altre passività correnti	[24] [26]	(2.966)	(3.144)	(178)
Crediti (Debiti) per imposte correnti e differite	[9] [12] [25]	(61)	247	308
Fondi per rischi e oneri	[21]	(949)	(808)	141
Altre attività e passività non correnti	[10] [26]	275	249	(26)
Capitale d'esercizio		875	842	(33)

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio d'esercizio.

Il **Capitale d'esercizio** ammonta a 841,9 milioni di euro e si decrementa di 32,8 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2006. La variazione è principalmente ascrivibile alle seguenti cause:

- decremento netto dei Crediti commerciali e altre attività correnti per 278,2 milioni di euro per effetto dell'incasso di 1.436,1 milioni di euro relativi al credito al 31 dicembre 2006 nei confronti del Ministero dell'Economia e delle Finanze per la remunerazione della raccolta su conti correnti postali di terzi, parzialmente assorbito dai nuovi crediti maturati nel periodo, principalmente nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- incremento netto dei Debiti commerciali e altre passività correnti per 177,9 milioni di euro imputabile principalmente alle somme dovute al Fondo poste e ad altre forme di previdenza complementare (48,6 milioni di euro) e all'ammontare dei Debiti per oneri di solidarietà (59,2 milioni di euro) classificati fino allo scorso esercizio nei Fondi rischi e oneri.
- incremento del saldo netto attivo dei crediti (debiti) per imposte correnti e differite per 308,4 ascrivibile principalmente al meccanismo di determinazione degli acconti. Infatti, sia a livello di Poste Italiane, sia di alcune delle maggiori società incluse nel consolidato fiscale, l'acconto versato nel 2006, calcolato su base storica, è risultato minore dell'imposta dovuta per lo stesso esercizio comportando un'elevata posizione debitoria al 31 dicembre 2006. Nell'esercizio 2007, anche a seguito di alcune modifiche normative, l'acconto su base storica è risultato eccedente rispetto a quanto dovuto per l'esercizio generando una posizione creditoria che sarà recuperata mediante compensazione con i versamenti in acconto per l'esercizio 2008;
- decremento dei *Fondi per rischi e oneri* quale saldo fra utilizzi/assorbimenti/riclassifiche per 557,2 milioni di euro e stanziamenti per 416,5 milioni di euro. I principali stanziamenti hanno riguardato vertenze di varia natura verso il personale (per 295,6 milioni di euro). I principali utilizzi/assorbimenti/riclassifiche hanno invece riguardato per 250,5 milioni di euro il pagamento per l'estinzione di contenziosi con il personale intervenuti nell'esercizio; per 37,3 milioni di euro il pagamento di contributi e incentivi all'esodo erogati nell'esercizio nell'ambito del Fondo oneri di Solidarietà e per 119,9 milioni di euro la riclassifica nei Debiti verso Istituti previdenziali del saldo al 31 dicembre del Fondo oneri di Solidarietà.

Il Capitale proprio al 31 dicembre 2007 ammonta a 2.910,1 milioni di euro ed è così composto:

- Capitale sociale 1.306,1 milioni di euro
- Riserve 4,5 milioni di euro
- Risultati portati a nuovo 1.599,5 milioni di euro.

Rispetto al 31 dicembre 2006 il Capitale proprio si è incrementato di 438,7 milioni di euro per effetto dell'utile netto conseguito nel periodo (704,4 milioni di euro), dell'imputazione a patrimonio netto del saldo netto della voce

utili/perdite attuariali da TFR (39,5 milioni di euro), della movimentazione delle riserve di *fair value* (107,6 milioni di euro) parzialmente compensati dalla variazione negativa delle riserve di *cash flow hedge* al netto del relativo effetto fiscale (183,7 milioni di euro) e dalla distribuzione di dividendi agli Azionisti (229,2 milioni di euro).

Al 31 dicembre 2007 e al 31 dicembre 2006 la Posizione finanziaria netta è così rappresentata

milioni di euro	Note (*)	31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	Variazioni
Passività finanziarie	[23]	3.987	4.504	516
- Obbligazioni		772	772	(1)
- Debiti vs soci per finanziamenti		1.171	995	(176)
- Debiti vs banche		749	699	(50)
- Debiti vs altri finanziatori		176	144	(31)
- Altre (**)		1.120	1.894	774
Passività da operatività BancoPosta	[14]	40.183	37.500	(2.682)
Attività finanziarie	[8]	(1.712)	(1.569)	143
- Finanziamenti e Crediti		(1.575)	(1.381)	194
- Strumenti finanziari al FV vs CE		-	(1)	(1)
- Investimenti disponibili per la vendita		(120)	(180)	(60)
- Strumenti fin. derivati		(17)	(8)	9
Attività da operatività BancoPosta	[14]	(40.183)	(38.940)	1.242
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[15]	(1.071)	(619)	452
Posizione Finanziaria Netta		1.205	876	(329)

(*) Note di commento al Bilancio d'esercizio.

(**) Include gli strumenti derivati, le passività finanziarie verso imprese controllate e le altre passività finanziarie.

La Posizione finanziaria netta è di 876,2 milioni di euro (1.205,1 milioni di euro a fine 2006) ed è influenzata dal flusso di cassa derivante dall'attività di finanziamento (480,6 milioni di euro) assorbito da quello impiegato nell'attività netta di investimento (725,5 milioni di euro) e nell'attività operativa (207,1 milioni di euro).

(milioni di euro)		31 dicembre 2006	31 dicembre 2007
Disponibilità liquide all'inizio del periodo		1.420	1.071
<i>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria</i>		<i>615</i>	<i>1.184</i>
<i>Liquidità generata/(assorbita) da attività e passività finanziarie BancoPosta</i>		<i>-</i>	<i>(1.391)</i>
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[a]	615	(207)
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[b]	(333)	(726)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	[c]	(631)	481
Flusso delle disponibilità liquide	[a+b+c]	(349)	(452)
Disponibilità liquide alla fine del periodo		1.071	619

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

La comparazione dei dati deve essere inoltre valutata alla luce delle modifiche intervenute nella normativa di riferimento.

La liquidità al 31 dicembre 2007 è di 619 milioni di euro. La riduzione delle disponibilità rispetto all'inizio dell'esercizio è da porre in relazione alla diversa modalità di impiego della raccolta della clientela privata e dei fondi di Poste Italiane, precedentemente impiegati presso il MEF e che, a seguito di quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2007, sono attualmente investiti in titoli euro governativi. Tale modifica ha pertanto comportato un assorbimento completo della liquidità operativa di natura non finanziaria (di 1.184 milioni di euro).

GESTIONE DEI RISCHI FINANZIARI DEL GRUPPO E DI POSTE ITALIANE SPA

La definizione e l'ottimizzazione della struttura finanziaria di breve e di medio/lungo periodo e la gestione dei relativi flussi finanziari del Gruppo e di Poste Italiane SpA, è assicurata dalla funzione Finanza della Capogruppo nel rispetto degli indirizzi generali fissati dagli Organi aziendali.

Gli obiettivi di una gestione finanziaria equilibrata e di monitoraggio dei principali profili di rischio/rendimento sono garantiti da strutture organizzative ispirate a criteri di separatezza e autonomia delle funzioni nonché da specifici processi che regolano l'assunzione, la gestione e il controllo dei rischi finanziari, anche attraverso la progressiva introduzione di adeguati strumenti informatici.

Il modello è caratterizzato, sotto l'aspetto organizzativo, da:

- un Comitato Finanza, che garantisce la supervisione della strategia finanziaria di Poste Italiane, sulla base degli indicatori di pianificazione interna e della congiuntura economico/finanziaria esterna nell'ambito del rispetto dei limiti operativi definiti nei poteri delegati. Il Comitato si riunisce con frequenza almeno trimestrale e ha funzione propositiva degli interventi sulla struttura finanziaria da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- una funzione di Misurazione e Controllo Rischi svolta da apposite funzioni istituite presso la Capogruppo e presso le società partecipate che esercitano attività finanziarie e assicurative (BancoPosta Fondi SGR SpA e Poste Vita SpA) nel rispetto del principio della separatezza organizzativa delle strutture aventi funzioni di controllo rispetto a quelle aventi responsabilità di gestione. I risultati di tali attività sono esaminati nell'ambito di appositi Comitati, cui è demandato il compito di valutare in maniera integrata i principali profili di rischio. Gli esiti di tali analisi sono poi esaminati nell'ambito di un Comitato Rischi istituito presso la Capogruppo che si fa carico, tra l'altro, di sottoporli al Comitato Finanza onde rendere possibile idonee valutazioni con riferimento a tutte le componenti di rischio/rendimento.

Per una migliore comprensione dell'attività svolta nell'esercizio in materia di presidio dei rischi finanziari, è opportuno evidenziare che l'operatività è stata influenzata dalle disposizioni normative previste dalla Legge Finanziaria 2007 che ha abrogato l'obbligo per Poste Italiane SpA di depositare presso il MEF i fondi provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali e ha introdotto l'obbligo di impiego in titoli governativi dell'area euro. A seguito dell'introduzione dei nuovi vincoli di impiego, la Capogruppo ha concordato con il MEF un calendario in base al quale, a partire dal mese di marzo 2007 e fino a dicembre 2007, l'intera liquidità riveniente dalla clientela privata, stimata a fine anno in circa 26 miliardi di euro, è stata messa a disposizione in successive tranche che, non appena disponibili, sono state investite in titoli di stato dell'area euro.

Il nuovo contesto di riferimento ha reso necessario, oltre all'attivazione dei presidi organizzativi menzionati, la definizione – anche attraverso il supporto di un modello statistico elaborato da un primario operatore di mercato – di politiche di investimento compatibili (in termini di tasso e dinamica dei rimborsi) con le caratteristiche comportamentali proprie dei conti correnti postali, nonché la rivisitazione di numerosi processi gestionali e contabili.

Tenuto conto della rilevanza degli investimenti da realizzare in un breve arco di tempo, si è ravvisata inoltre l'esigenza di non creare tensioni e turbative sul mercato dei titoli; tale obiettivo è stato perseguito evitando l'acquisto a pronti di ingenti quantitativi di titoli ed effettuando gli investimenti mediante numerosi contratti di acquisto a termine, connessi ai flussi di cassa in entrata previsti nel citato calendario. Tale approccio si è peraltro coniugato con la volontà di attuare una politica di copertura dei flussi di cassa del costituendo portafoglio titoli.

A fine esercizio, con la piena attuazione della norma, le giacenze della raccolta della clientela privata sono pressoché interamente⁷ investite in titoli, mentre rimangono impiegate presso il MEF le somme depositate sui conti correnti della clientela pubblica.

Nell'ambito della gestione dei flussi finanziari del Gruppo è attivo un sistema di Tesoreria Centralizzata che consente di eliminare in modo automatico coesistenti posizioni di debito e credito in capo alle singole società, con vantaggi in termini di ottimizzazione della gestione della liquidità e minimizzazione del relativo rischio. Il sistema interessa cinque delle principali società controllate prevedendo, limitatamente al canale bancario, il ricorso a tecniche di *cash pooling* con metodologia *zero balance*. In tal modo è possibile il trasferimento giornaliero dei flussi finanziari tra i conti correnti delle società controllate e quelli della Capogruppo.

Sempre in ambito di Gruppo rilevano i rischi finanziari di Poste Vita SpA inerenti gli attivi delle gestioni separate costituite a fronte dell'emissione di polizze assicurative Vita di Ramo I che riguardano, coerentemente con le caratteristiche dell'attività assicurativa, la garanzia del rendimento minimo sugli investimenti da riconoscere agli assicurati ed eventuali impatti in bilancio derivanti dalla valutazione delle attività in cui sono investite le riserve tecniche. L'attività di investimento è oggetto di continuo monitoraggio da parte della Compagnia anche attraverso il ricorso a più evolute metodologie di analisi del rischio (di matrice statistica), finalizzate a valutare la compatibilità tra le stime di rischio e la loro sostenibilità, riconducibile alla consistenza patrimoniale e ai rendimenti tempo per tempo esistenti. Le risultanze della complessiva attività di investimento e delle citate analisi di rischio sono rappresentate e discusse nel Comitato Rischi all'uopo costituito.

Con riferimento ai prodotti Vita di Ramo III, costituiti da polizze *index-linked* e *unit-linked*, la Compagnia al fine di mantenere nei confronti della clientela l'elevata reputazione propria e del Gruppo di appartenenza e le credenziali di capacità operativa, attua politiche di monitoraggio sull'andamento economico-finanziario di tali polizze e sulla qualità delle controparti. Particolare attenzione è stata riservata al monitoraggio dell'andamento del rating e della performance economico-finanziaria di quei titoli connessi alle polizze *index-linked* emesse nel periodo 2001-2002, che utilizzano quali parametri di riferimento strumenti originatisi nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione, nonché derivati creditizi e finanziari la cui performance potrebbe risentire particolarmente del peggioramento in atto del mercato finanziari. Fermo restando che, in coerenza con la natura legale dei prodotti in questione, il relativo rischio di investimento è a carico degli assicurati, la Compagnia, tenuto conto dell'esigenza di preservare i propri interessi commerciali, che potrebbero subire un pregiudizio in caso di diffusa insoddisfazione della clientela, nonché delle possibili ricadute reputazionali derivanti da un'eventuale manifestazione generalizzata di malcontento, valuta l'opportunità di effettuare interventi di ristrutturazione.

Per una più approfondita analisi della gestione dei rischi finanziari si rinvia alle note di commento al Bilancio consolidato e al Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2007 (nota n. 3 di entrambi i documenti).

⁷ Al 31 dicembre 2007 risultano ancora depositati presso il MEF circa 589 milioni di euro relativi a liquidità di Poste Italiane gestita con lo strumento del conto corrente postale, da considerarsi parte della raccolta da clientela privata. Nella prima decade dell'esercizio 2008, tale ammontare è stato smobilizzato ed impiegato conformemente a quanto previsto dalla vigente convenzione tra Poste Italiane SpA e MEF.

4. AREE DI BUSINESS

Il Gruppo Poste Italiane svolge il Servizio Universale postale e offre prodotti e servizi integrati di comunicazione, logistici e finanziari su tutto il territorio nazionale attraverso la rete dei circa 14mila Uffici postali e il portale internet di Poste Italiane.

Il Gruppo fornisce in misura sempre crescente servizi integrati e soluzioni innovative ai suoi clienti (privati cittadini, imprese, Pubblica Amministrazione centrale e periferica), valorizzando i propri canali commerciali, nonché le molteplici e complementari competenze delle proprie strutture organizzative.

L'attività commerciale è riconducibile a tre segmenti di business nel seguito descritti: Servizi Postali, Servizi Finanziari, Servizi Assicurativi.

I Servizi Postali comprendono le attività della Corrispondenza, del Corriere Espresso Logistica Pacchi e della Filatelia svolte dalla Società e da alcune società controllate (Gruppo SDA, Gruppo Postel, Poste Italiane Trasporti SpA, Mistral Air Srl, Consorzio Logistica Pacchi ScpA). I Servizi Finanziari comprendono le attività del BancoPosta e della controllata Poste Tutela SpA; i Servizi Assicurativi accolgono le attività condotte da Poste Vita SpA (i cui prodotti vengono distribuiti da Poste Italiane SpA) e dalla sua controllata Poste Assicura SpA.

Attività residuali svolte da Poste Italiane e altre attività svolte da alcune società del Gruppo (BancoPosta Fondi SpA SGR, EGI SpA, Postecom SpA, PosteShop SpA, Consorzio Poste Link, PosteMobile SpA e Poste Energia SpA), sono comprese nel segmento Altri Servizi.

4.1 SERVIZI POSTALI

L'area dei servizi postali comprende i seguenti settori di attività:

- la corrispondenza, che riguarda l'offerta di servizi postali tradizionali, servizi di direct marketing e servizi innovativi all'interno del più ampio settore delle comunicazioni cartacee ed elettroniche, svolta da Poste Italiane SpA e, con riferimento al comparto del Mass Printing, dal Gruppo Postel;
- l'area del corriere espresso logistica pacchi relativa ai prodotti di corriere espresso offerti, in regime di libera concorrenza, da Poste Italiane SpA alla clientela Retail e PMI e dal Gruppo SDA alla clientela business, nonché all'offerta del Pacco Ordinario soggetto all'obbligo del Servizio Universale;
- il settore filatelico che riguarda le attività di commercializzazione delle Carte Valori Postali e dei prodotti filatelici.

Infine, a supporto delle attività descritte, le società controllate Mistral Air Srl e Poste Italiane Trasporti SpA si occupano di trasporto aereo e terrestre, mentre il Consorzio Logistica Pacchi ScpA di attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna dei pacchi.

Il contesto normativo del settore è stato interessato da alcuni eventi, nel seguito commentati.

Il Ministero delle Comunicazioni, con nota del 12 aprile 2007, ha reso operative, a partire dal 15 maggio 2007, alcune modifiche alle "Condizioni tecniche attuative" del servizio di **Posta Massiva**, approvate con nota dello stesso Ministero del 3 agosto 2006. La principale modifica riguarda il cambiamento delle condizioni di accesso al servizio, con particolare riferimento al numero minimo di scatole (contenenti miscellanea di destinazioni) necessarie, alle procedure di omologazione del prodotto e alle modalità di allestimento delle spedizioni. Come richiesto dal Ministero, Poste Italiane ha dato ampia informativa alla clientela, pubblicando le nuove condizioni tecniche attuative sul proprio sito internet.

Nell'ambito delle **agevolazioni tariffarie** per gli invii editoriali, la legge 27 dicembre 2006 n. 296, Finanziaria 2007, aveva previsto che il Governo elaborasse, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della legge, una proposta di riforma della legge 46/2004 (che attualmente disciplina la materia) privilegiando, quali destinatarie delle agevolazioni tariffarie, le imprese editoriali di minori dimensioni, l'editoria destinata alle comunità italiane all'estero e le imprese no profit. A tal fine la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha avviato dapprima una consultazione pubblica e ha costituito appositi tavoli di lavoro, cui ha partecipato Poste Italiane.

Il Consiglio dei Ministri del 3 agosto, quindi, ha approvato un disegno di legge per la nuova disciplina dell'editoria quotidiana, periodica e libraria, che conferisce al Governo anche una delega per l'emanazione di un testo unico sul riordino dell'intera legislazione del settore. L'articolo 21 del disegno di legge, in particolare, intende riformare l'attuale sistema di agevolazioni per la spedizione di quotidiani, periodici e libri, concedendo alle imprese editrici un credito di imposta per le spese sostenute per la spedizione in abbonamento, nominativo e a titolo oneroso, di testate quotidiane o periodiche e per la spedizione di libri, al netto di eventuali rimborsi ottenuti dai soggetti destinatari delle pubblicazioni, indipendentemente dall'operatore e dal sistema di recapito prescelti.

Nel mese di ottobre, inoltre, è stato approvato il Decreto Legge 1° Ottobre 2007, n. 159, recante "Interventi urgenti in materia economico-finanziaria, per lo sviluppo e l'equità sociale", poi convertito con modificazioni nella Legge n. 222 del 29 Novembre 2007. Tali norme prevedono, tra l'altro, che "a decorrere dall'esercizio finanziario 2008, l'importo della compensazione dovuta alla società Poste Italiane S.p.A. a fronte dell'applicazione delle tariffe agevolate, è ridotto del 7 per cento per gli importi annui relativi a ciascuna impresa beneficiaria di agevolazioni fino ad 1 milione di euro e del 12 per cento per gli importi annui relativi a ciascuna impresa beneficiaria di agevolazioni superiori ad 1 milione di euro".

In data 29 marzo 2007 l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** ha dichiarato l'adempimento da parte di Poste Italiane al provvedimento dell'Autorità del 29 marzo 2006 n.15310 con cui condannava l'Azienda al pagamento di una sanzione di 1,6 milioni di euro per abuso di posizione dominante nel mercato della Posta Elettronica Ibrida. Inoltre la stessa Autorità, con comunicazione del 3 aprile 2007, ha sottolineato che "allo stato non appare permanere l'infrazione della normativa a tutela della concorrenza accertata nel citato provvedimento".

Con delibera del 3 agosto 2007, l'AGCM ha avviato un'istruttoria tesa a verificare l'eventuale abuso di posizione dominante da parte di Poste Italiane nei mercati dei servizi liberalizzati e in quelli di prossima liberalizzazione. In particolare, i comportamenti dell'Azienda oggetto di verifica riguardano le modalità di contrattualizzazione dei rapporti con gli ex concessionari. Il procedimento dovrà concludersi entro il 30 maggio 2008.

Nell'ambito di tale procedimento, con comunicazione del 26 ottobre 2007, integrata in data 15 novembre 2007, l'Azienda ha presentato all'Autorità una serie di impegni di natura contrattuale nei confronti delle agenzie di recapito ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, consistenti tra l'altro:

- nell'indire una nuova gara per l'aggiudicazione dei servizi di distribuzione e raccolta di corrispondenza e posta non indirizzata e l'espletamento di servizi ausiliari in ambito urbano;
- nella rinuncia a procedere all'immediata integrale internalizzazione delle attività affidate alle agenzie di recapito in base ai contratti vigenti e nell'internalizzazione graduale di tali attività sino alla data del 31 dicembre 2007, secondo gli scaglioni previsti per ogni singola agenzia;
- nella promozione dell'attuazione di quanto previsto in un Memorandum firmato l'11 dicembre 2007 con il Ministero delle Comunicazioni e le agenzie di recapito con cui l'Azienda si è impegnata ad assicurare nel triennio economico lo stesso volume di attività al fine di salvaguardare i livelli occupazionali;

- nella disponibilità a impegnarsi ad aderire alla richiesta delle associazioni dei consumatori di istituire un tavolo di confronto in relazione alla qualità dei servizi in questione.

L'Autorità, nell'adunanza del 27 febbraio 2008, ha deciso di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni presentati dalla Società ritenendoli idonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali, contestati in avvio di istruttoria, segnalati dai rappresentanti delle agenzie di recapito e relativi alle modalità di contrattualizzazione da parte di Poste dei soggetti ex concessionari. Il mantenimento della capacità produttiva di soggetti titolari di strutture di recapito, frutto degli impegni, potrà permettere, anche alla luce del Memorandum dell'11 dicembre 2007, l'instaurarsi di condizioni di concorrenza effettiva da parte di concorrenti attuali e potenziali nell'offerta di servizi postali, una volta realizzata la completa liberalizzazione dei mercati postali.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) con Delibera n. 23/06/CIR ha prorogato fino al 30 giugno 2007 il termine per l'uso provvisorio da parte di Poste Italiane del codice a tre cifre "186" per l'espletamento del servizio di dettatura telegrammi. Al fine di poter continuare a utilizzare tale numerazione, in data 3 aprile 2007, l'Azienda ha chiesto all'Autorità l'attribuzione definitiva del codice 186 o, in via subordinata, la proroga del numero per un periodo di almeno tre anni nonché l'attivazione sullo stesso codice e per almeno 12 mesi a partire dall'effettiva migrazione del servizio, di un messaggio automatico che comunichi l'avvenuta chiusura del 186 e la disponibilità del nuovo numero. Con la Delibera n. 44/07/CIR, pubblicata il 6 luglio 2007 sul sito dell'Autorità, l'Agcom ha avviato una consultazione pubblica – tuttora in corso - concernente la revisione del piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa. Nell'Allegato B di tale delibera, recante "Valutazioni ed orientamenti dell'Autorità in merito alla revisione del piano di numerazione di cui alla delibera n. 9/03/CIR e s.m.i.", l'Autorità "ritiene di poter consentire alla società Poste Italiane SpA la prosecuzione a tempo indeterminato dell'impiego della numerazione in questione per l'espletamento del medesimo servizio, a meno dell'effettivo verificarsi della condizione regolamentare ostativa all'assegnazione di numerazione breve connessa all'insorgenza di un regime di concorrenza tra più soggetti che offrono lo stesso servizio".

È proseguito l'iter di approvazione della proposta di Terza Direttiva presentata dalla Commissione Europea il 18 ottobre 2006 all'esame del Parlamento europeo e del Consiglio in prima lettura. Il 18 giugno 2007 la Commissione Trasporti del Parlamento ha approvato alcuni emendamenti che prevedono, tra l'altro, la piena apertura del mercato a partire dal 1° gennaio 2011 anziché dal 1° gennaio 2009, come inizialmente proposto dalla Commissione. Il testo della Direttiva, che recepisce tali emendamenti, è stato approvato dal Parlamento Europeo in seduta plenaria in data 11 luglio 2007 e, nel mese di ottobre, il Consiglio ha confermato il rinvio della piena apertura del mercato al 31 dicembre 2010. Il testo è quindi tornato per la seconda lettura al Parlamento, che lo ha definitivamente approvato il 31 gennaio 2008.

Con Circolare del 2 Agosto 2007, n. 5688, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 200 del 29-8-2007, il Ministero delle Comunicazioni ha regolato il "Recapito a data o ora certa degli invii di corrispondenza generati elettronicamente". In particolare la Circolare ha stabilito che i fornitori del servizio di recapito a data o ora certa degli invii di corrispondenza generati con l'utilizzo di tecnologie telematiche possono adottare, in alternativa al bollettario di cui al paragrafo 3 della circolare n. 1225/2001, strumenti di comunicazione elettronica atti a provare sia il momento del prelievo presso il mittente, sia la data ovvero l'ora e la data di recapito dell'invio. Il provvedimento ha di fatto sancito che tale servizio, offerto dagli operatori concorrenti di Poste, è da ritenersi come non rientrante nel Servizio Universale e, quindi, completamente liberalizzato non essendo soggetto ai limiti di peso/prezzo (cd. riserva) che la normativa di settore prevede a favore di Poste.

La Legge n. 244 del 24 Dicembre 2007 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato, Legge Finanziaria 2008) pubblicata sulla G.U. n. 300 del 28 Dicembre 2007, ha previsto (art. 2 commi 589, 590 e 593) la riduzione, nell'esercizio finanziario successivo, del 30 per cento delle risorse stanziare nell'anno in corso per le spese di invio della corrispondenza cartacea per tutte le pubbliche amministrazioni dello Stato, comprese le aziende e amministrazioni dello Stato a ordinamento autonomo, e per gli enti pubblici non economici nazionali che non rispettino la normativa in materia di utilizzo di posta elettronica certificata.

In data 20 luglio 2007 il CIPE ha approvato lo schema di Contratto di Programma 2006-2008 predisposto dal Ministero delle Comunicazioni di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e Poste Italiane. Il contratto è stato notificato dal Governo italiano alla Commissione Europea il 1° agosto 2007, nell'ambito delle procedure comunitarie di valutazione dei provvedimenti normativi degli Stati membri ai fini della disciplina sugli aiuti di Stato, e ha avuto parere favorevole dalle competenti Commissioni parlamentari il 14 novembre 2007. Il documento, che accoglie tra l'altro importanti novità in materia di criteri di determinazione delle tariffe e dei prezzi e di oneri del servizio universale, è ancora in attesa di essere sottoscritto dalle parti anche in relazione ai tempi di chiusura della suddetta procedura comunitaria.

Sul fronte dei servizi postali internazionali, si sono conclusi i negoziati dell'accordo REIMS (REIMS III) firmato il 10 gennaio 2008 e con efficacia dal 1° gennaio 2008. La principale novità del REIMS III riguarda l'introduzione di un nuovo flusso di posta, detto Livello 2, oltre ai già esistenti Livello 1 e Livello 3 nei quali rientrano, rispettivamente, i tradizionali flussi di posta e il Direct Entry.

Il Livello 2 prevede, per la posta internazionale business, un nuovo sistema di remunerazione (spese terminali) basato su specifici requisiti di meccanizzabilità e segregazione del corriere. Il nuovo Accordo REIMS III prevede altresì, il mantenimento, così come nel REIMS II, sia degli ambiziosi target e standard di qualità, sia del rigido sistema di penalità, il cui obiettivo resta quello di incentivare la performance internazionale.

Il comparto **filatelico** è regolato dal Contratto di Programma 2006-2008 che all'art. 10 disciplina le attività inerenti l'emissione delle carte valori postali, attribuendo all'esclusiva competenza del Ministero delle Comunicazioni la formulazione dei programmi di emissione delle Carte Valori Postali e demandando a Poste Italiane la relativa distribuzione e commercializzazione. Il programma di emissione è sottoposto al parere della "Consulta per l'emissione delle Carte Valori Postali e la Filatelia", organo collegiale istituito con Decreto Legislativo n. 366 del 30 dicembre 2003 e presieduto dal Ministro del medesimo dicastero e la cui composizione è stata rinnovata, per il triennio 1° novembre 2006 - 30 novembre 2009, dal D.M. del 28 novembre 2006. L'esposizione della grafica dei bozzetti dei francobolli compete invece alla "Commissione per lo studio e l'elaborazione delle Carte Valori Postali" istituita con D.M. del luglio 2005.

4.1.1 OFFERTA COMMERCIALE

CORRISPONDENZA

L'Azienda ha proseguito nel percorso volto ad affrontare la liberalizzazione del mercato postale, puntando a consolidare i livelli di qualità attuali, difendere i ricavi dei servizi postali tradizionali e sviluppare servizi innovativi e integrati personalizzati per specifici segmenti di clientela.

Nell'ambito dei servizi di base, che comprendono la corrispondenza descritta e indescritta, è stato lanciato un servizio destinato alla clientela retail e PMI, il servizio **Raccomandata**¹, che coniuga le caratteristiche della raccomandata tradizionale (valore legale, tracciatura, facilità di accesso, avviso di ricevimento, contrassegno) con servizi a valore aggiunto quali la consegna il giorno successivo a quello di invio e il secondo recapito concordato con il destinatario. Il prodotto, offerto nelle due versioni *Raccomandata con prova di consegna* e *Raccomandata in contrassegno*, è attualmente disponibile in 856 Uffici Postali dei maggiori centri urbani presso la rete PosteBusiness.

Nell'ambito del servizio **Servizio Integrato Notifiche (SIN)** per la gestione del recapito degli atti amministrativi, sono state concluse le attività, già intraprese nel corso dei precedenti esercizi, mirate a massimizzare i canali di comunicazione interna ed esterna e ad ampliare la gamma di servizi. Contestualmente sono state condotte azioni finalizzate al completamento della nuova piattaforma informatica diretta a migliorare il livello del servizio, garantire l'immediata disponibilità di dati e offrire strumenti di pianificazione e monitoraggio della produzione.

Nell'ambito dei servizi di **Direct Marketing (DM)** con l'intento di cogliere le diverse esigenze dei clienti, è stata revisionata la gamma d'offerta Postatarget. La famiglia di servizi esistente (Postatarget Magazine e Info) è stata sostituita con sei nuovi servizi⁸ che soddisfano differenti occasioni d'uso della clientela. Questo intervento consentirà un miglioramento della qualità conseguibile grazie alla redistribuzione dei volumi di corrispondenza gestiti manualmente negli stabilimenti, su processi di smistamento automatizzati. Tra i servizi accessori al DM l'offerta è stata arricchita ampliando le funzionalità del servizio Posta Report, il nuovo servizio di rendicontazione elettronica delle spedizioni non consegnate, con indicazione della motivazione del mancato recapito. È stata, inoltre, completata la realizzazione della fase sperimentale del sistema Audimail, il primo strumento di misurazione dell'efficacia del direct mailing.

Le attività del **Gruppo Postel**, anche a seguito dell'introduzione del servizio di Posta Massiva (introdotto dal Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 12 maggio 2006) e delle successive modifiche alle "Condizioni tecniche attuative" del servizio (approvate con nota del Ministero delle Comunicazioni e operative a partire dal 15 maggio 2007) che hanno, tra l'altro, determinato l'ingresso sul mercato di altre società operanti nel settore tipografico, sono state caratterizzate dalla rivisitazione dei processi produttivi e dei sistemi informativi di supporto, al fine di salvaguardare la qualità dei servizi erogati e l'economicità della gestione, avviando al contempo tutte le attività indispensabili ad accelerare il decollo delle lavorazioni nel rispetto della innovata e più articolata regolamentazione. L'esercizio è stato altresì caratterizzato da un progetto di riassetto societario del Gruppo finalizzato ad aumentare le sinergie nei rapporti tra le società del Gruppo e ad ottenere dei benefici dal punto di vista industriale ed economico in termini di efficienza e di risparmio dei costi. Tale progetto è consistito in una "doppia scissione" di PostelPrint SpA in Postel SpA e di Postel SpA in PostelPrint SpA al fine di trasferire a Postel tutte le attività produttive di PostelPrint destinate alla produzione per il mercato esterno e di coinvolgere in PostelPrint tutti gli asset utilizzati da Postel per i servizi destinati alla Capogruppo.

Sul piano commerciale il Gruppo ha proseguito nello sviluppo di attività innovative e complementari a quelle tradizionali, ampliando l'offerta dei servizi di *Mass Printing* (insieme dei servizi per la gestione in outsourcing di grandi quantità di corrispondenza) attraverso lo sviluppo di servizi accessori ed evoluzioni applicative caratterizzate da un elevato grado di personalizzazione; di *Direct Marketing* (servizi integrati di comunicazione e marketing e attività di stampa di documentazione commerciale); di *Door to Door* (servizi di supporto alle aziende nella gestione di campagne di comunicazione "non indirizzata" e di e-procurement (attività di gestione, distribuzione e fornitura di materiale di cancelleria, prodotti per l'informatica, modulistica, stampati, materiali di consumo e di altri prodotti accessori a favore della rete dei circa 14.000 uffici postali di Poste Italiane).

⁸ Postatarget Card, Creative, Basic, Gold, Catalog e il nuovo Magazine. Tali servizi si differenziano in base alla tipologia di invio/formati (cartolina, mailing, catalogo o magazine), alle caratteristiche di meccanizzabilità, alla velocità di recapito, ai servizi accessori correlati.

On Line

L'offerta di servizi digitali e multicanale è garantita da una piattaforma integrata di comunicazioni elettroniche che consente di collegare la clientela business in *web-service* per l'invio della corrispondenza.

Nel corso del 2007 sono state portate a compimento attività di promozione dell'offerta dei prodotti di comunicazione elettronica, lanciando pacchetti destinati a segmenti ad alto potenziale, ampliando i canali di accettazione dei prodotti e prevedendo nuove modalità di pagamento dei servizi. A tal riguardo, sono stati stipulati, avvalendosi del canale web service, contratti con 12 compagnie telefoniche per consentire al cliente di inviare direttamente telegrammi utilizzando i propri applicativi collegati alla piattaforma informatica di Poste Italiane ed è stato ridefinito il processo di offerta **Posteweb PMI**, canale d'accesso web ai prodotti di corrispondenza (Prioritaria on line, Raccomandata on line e telegrammi on line) al fine di consentire il pagamento contestuale all'erogazione del servizio.

Qualità nei Servizi

Nella tabella che segue sono riportati i risultati sulla qualità, confrontati con gli obiettivi assegnati per il triennio 2006-2008 dal Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 13 marzo 2006 "Indici di qualità del servizio postale universale, periodo 2006-2008", confermati dallo schema di Contratto di Programma 2006-2008.

	Consegna entro	2006		2007		
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato	
Posta Prioritaria (*)	1 giorno	88,0%	88,1%	88,5%	88,6%	
Posta Internazionale (**)						
	in entrata	3 giorni	85,0%	91,3%	85,0%	93,1%
	in uscita	3 giorni	85,0%	92,0%	85,0%	92,4%
Posta Raccomandata (***)	3 giorni	92,5%	92,9%	92,5%	93,8%	
Posta Assicurata (***)	3 giorni	92,5%	98,8%	92,5%	98,6%	

(*) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico del Ministero delle Comunicazioni. Il risultato dell'esercizio 2007 rappresenta il dato cumulato a novembre comprensivo dello standard di precisione. Il livello del servizio cumulato a dicembre è in corso di definizione.

(**) Elaborazione su dati certificati IPC- Unipost External Monitoring System (UNEX).

(***) Monitorata attraverso il sistema di tracciatura elettronica.

CORRIERE ESPRESSO, LOGISTICA E PACCHI

Con l'intento di accrescere la competitività del Gruppo su un mercato sempre più aperto alla concorrenza, è proseguito l'impegno volto a migliorare la redditività dei prodotti tradizionali, lo sviluppo di nuovi servizi a valore aggiunto, e a presidiare e ulteriormente sviluppare la presenza sul mercato internazionale.

Tra le iniziative realizzate per il perseguimento di tali obiettivi è stato introdotto, in via sperimentale, nelle aree di Milano, Roma Firenze, Prato, Salerno, Verona, Vicenza e in alcune importanti località delle rispettive province, il servizio prenotazione Pick-up per la gamma di prodotti di corriere espresso nazionale Postacelere I plus, Paccocelere I plus e Paccocelere3. Il servizio consente al mittente di prenotare il ritiro della spedizione direttamente presso il proprio domicilio chiamando gratuitamente il Contact Center di Poste Italiane. A supporto del servizio è stato sviluppato un posizionamento di pricing differenziato sulla base delle caratteristiche del target di clientela suddivisa in privati, carnet, convenzionati⁹.

Per tutte le spedizioni di corriere espresso e Paccocelere3 è stato inoltre introdotto il servizio di *Consegna a Casella postale* che consente al mittente di far recapitare la spedizione presso una casella postale riportando sulla lettera di vettura l'indicazione del destinatario, il numero della Casella postale, l'Ufficio Postale con relativo indirizzo e numero di CAP. È stato infine esteso al prodotto Paccocelere3 il terzo tentativo di consegna direttamente all'Ufficio Postale più vicino al destinatario.

Nell'ambito del mercato internazionale, nel 2007 è entrata a regime la partnership con UPS (United Postal Service Inc.) per il Paccocelere Internazionale, generando una serie di impatti positivi in termini sia di assistenza ai clienti, grazie alla riduzione dei tempi di risposta sulle giacenze e/o sulle consegne all'estero, sia di efficienza del servizio, con la gestione diretta da parte di UPS delle procedure di sdoganamento in esportazione e in importazione (in caso di ritorni al mittente) e beneficiando del vantaggio di non utilizzare vettori aerei di supporto. Per le spedizioni accettate presso gli Uffici Postali di Roma e Milano a maggiore potenziale, sono stati inoltre attivati dei collegamenti dedicati che consentono l'inoltro a UPS nello stesso giorno in cui le spedizioni vengono accettate, anticipando di un giorno le tempistiche di consegna rispetto alle altre località.

Sul piano operativo è stato completato lo sviluppo degli strumenti informatici e di governo dei processi per il monitoraggio delle spedizioni accettate e inesitate ed è stato realizzato in collaborazione con Postecom un applicativo per l'invio elettronico della documentazione per i reclami via web, acquisita tramite scanner.

Il Gruppo SDA si conferma tra i primi operatori nel settore del Corriere Espresso a livello nazionale e offre al contempo soluzioni integrate per la distribuzione, la logistica e la vendita a distanza; in particolare:

- distribuzione dei prodotti postali Pacchi e Postacelere e dei Telegrammi;
- servizi di logistica integrata per conto terzi (gestione degli approvigionamenti e delle scorte, programmazione della produzione, gestione dei trasporti per conto degli stessi clienti);
- servizi di gestione documentale tradizionale e avanzata (dematerializzazione dei documenti, archiviazione ottica, ecc.), principalmente nei confronti di istituti di credito e di previdenza.

⁹ La clientela è suddivisa in: **privati** qualunque cliente che accede al servizio chiamando il numero verde di Poste Italiane e paga il prodotto e i servizi contestualmente al ritiro delle spedizioni, **Carnet** clienti già in possesso della lettera di vettura prepagata e che chiamando il numero verde chiedono il servizio di pick up al proprio domicilio, in questo caso il cliente pagherà cash il solo servizio di pick up e gli eventuali servizi accessori che richiederà e **Convenzionati**, clienti che, garantendo un certo quantitativo di spedizioni, stipulano una convenzione con la quale usufruire del servizio di pick up con pagamento posticipato dei prodotti e dei servizi collegati.