

l'azione professionale individuale e gli obiettivi dell'organizzazione; è stato in tale contesto sviluppato e sperimentato il cosiddetto 'sistema Client', grazie al quale quasi 1000 professional delle strutture centrali e i loro responsabili hanno ricevuto dai propri 'clienti interni' un feedback sulla qualità dei servizi resi.

Al fine di favorire l'utilizzo sistematico di tutte le strumentazioni di sviluppo per la 'buona gestione' delle persone, sono state aggiornate le policy aziendali relative a 'Sviluppo Professionale' e 'Inserimento e Sviluppo Neolaureati', e sono state realizzate azioni di monitoraggio sulla effettiva crescita professionale delle risorse con potenziale.

Sono state avviate le applicazioni dei sistemi di incentivazione strutturata e della politica meritocratica, in coerenza con le prassi del mercato di riferimento e tenendo conto delle peculiarità di Poste Italiane:

- il numero di partecipanti al sistema di incentivazione manageriale, MBO2007 è di circa 980 persone per le quali è stata incrementata la percentuale di retribuzione variabile legata al raggiungimento degli obiettivi;
- il sistema di incentivazione commerciale ha coinvolto complessivamente oltre 59mila persone; i meccanismi di funzionamento sono stati semplificati, puntando a una sempre maggiore efficacia e a una più agevole comunicazione;
- il sistema di incentivazione per obiettivi (SIO) ha coinvolto circa 170 persone che ricoprono ruoli professionali di particolare rilievo e specializzazione ovvero ruoli manageriali connotati da una significativa e diretta operatività;
- la politica meritocratica per dirigenti, quadri e impiegati continua a seguire il principio guida della selettività dei provvedimenti, finalizzati alla valorizzazione delle performance eccellenti, con attenzione particolare alle figure manageriali di maggiore rilievo strategico.

Le attività di reclutamento e selezione hanno risposto alla duplice esigenza di rafforzare le competenze interne atte a contribuire allo sviluppo tecnologico dell'Azienda, sia per creare nuovi servizi, sia per ottimizzare i processi organizzativi, e di supportare contemporaneamente un equilibrato remix qualitativo.

A seguito dell'accordo con le Organizzazioni Sindacali del 13 gennaio 2006 (per il consolidamento del rapporto di lavoro a tempo indeterminato delle persone che hanno in passato lavorato con contratto a tempo determinato e che hanno successivamente rinunciato a ogni azione legale nei confronti dell'Azienda) è stato avviato il processo di incontro e assunzione di persone inserite nella prevista graduatoria (valida sino al 30 giugno 2009); sono state effettuate quasi 8000 convocazioni e circa 1250 sono state le assunzioni a tempo indeterminato.

Tra le ulteriori attività nel corso dell'anno, è stata portata avanti la mappatura dei processi di reclutamento e selezione in base al Modello Organizzativo previsto dal Dlgs 231/01 ed il processo di informatizzazione del sistema di reclutamento e selezione (E-Recruitment).

Compiuta la rivisitazione dei processi di reclutamento e selezione per renderli conformi al Modello Organizzativo previsto dal Dlgs 231/01, è stato avviato il processo di informatizzazione del sistema di selezione e reclutamento (E-Recruitment), che consente ai candidati interessati a entrare in contatto con Poste Italiane di disporre di un canale web rapido ed efficace e all'Azienda di efficientare il processo di reclutamento delle candidature, in termini di tempi, costi e gestione dei curriculum.

6.4 RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel corso del 2007 Azienda e Organizzazioni Sindacali, sono state impegnate nella definizione di importanti tematiche contrattuali, organizzative e sociali finalizzate ad accompagnare la delicata fase di modernizzazione e sviluppo dell'Azienda.

In data 11 luglio 2007 è stato sottoscritto il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il personale non dirigente, che sarà vigente per il quadriennio 2007-2010 con la scadenza economica fissata al 31 dicembre 2009. All'intesa si è giunti in tempi brevi con un lavoro proficuo portato avanti in un clima costruttivo ed equilibrato. L'ipotesi contiene soluzioni moderne, a forte connotazione sociale, che coniugano le esigenze di competitività derivanti dalla scadenza della prossima liberalizzazione con il rafforzamento delle tutele nel rispetto delle specificità del contesto aziendale.

La parte economica prevede un aumento medio a regime di 100 euro, corrisposto in tre tranches (40 euro a luglio 2007, 30 euro ad aprile 2008, 30 euro a gennaio 2009). Ai lavoratori è stato altresì erogato un importo a titolo di una tantum di 240 euro per il periodo di vacanza contrattuale. È stato, inoltre, rivalutato il parametro economico del livello B e dell'indennità quadri, per quest'ultima l'importo annuale è stato differenziato tra le attività di staff e di produzione.

In relazione alle voci accessorie, a partire dal 1° settembre 2008, il sistema di refezione verrà modificato attraverso l'estensione del Ticket mensa a tutta la popolazione aziendale per un valore medio mensile di circa 40 Euro.

Inoltre, dal 1° gennaio 2009, è stato previsto un aumento del contributo aziendale a favore dei lavoratori iscritti al Fondo di Previdenza Integrativa Contrattuale (Fondoposte) dello 0,50%, passando da una quota dell'1% a una quota dell'1,5%, per un valore medio mensile di euro 10.

Gli altri capitoli di maggior interesse riguardano la disciplina della costituzione del rapporto di lavoro, con l'introduzione di nuovi istituti contrattuali e l'adeguamento di quelli già esistenti al quadro legislativo di riferimento; l'orario di lavoro, concepito attraverso meccanismi di equilibrio tra certezza e flessibilità organizzativa; l'attenzione strategica alla formazione, alla valorizzazione e allo sviluppo delle persone; un sistema di relazioni industriali improntato su rafforzate logiche partecipative, di potenziamento della concertazione decentrata, di informazione e consultazione, con il contestuale recepimento del decreto legislativo 25/2007.

Il percorso di crescita sostenibile avviato dall'Azienda in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), ha trovato sintesi e valorizzazione nel Protocollo d'Intesa sottoscritto con tutte le OO.SS. di categoria, che si candida a rappresentare uno sfidante corollario del nuovo CCNL. Il Protocollo ha previsto la costituzione di un Osservatorio permanente sulla RSI, quale sede di studio e confronto sulle relative tematiche, nonché di verifica sullo stato di attuazione del Protocollo stesso. L'Osservatorio potrà assumere, dunque, un ruolo di integrazione e coerenza tra i vari Organismi paritetici su temi di rilevante impatto sul piano sociale.

In relazione alle previsioni di cui all'accordo associativo di adesione a Confindustria del 7 luglio 2005, è proseguito il piano di graduale integrazione aziendale, che si concluderà nel 2008, con l'ingresso nel gennaio 2007 ad altre trenta Associazioni, che si aggiungono alle realtà territoriali aziendali già presenti nelle articolazioni territoriali dal gennaio del 2006. Anche in questa fase, sono state realizzate le attività legate alla nomina dei Rappresentanti aziendali presso le Associazioni Industriali.

Sono proseguiti i confronti sui temi della Sportelleria, del Recapito, delle azioni a sostegno delle politiche occupazionali e aggiornamento del Premio di Produttività, oggetto di accordo stipulato il 15 settembre 2006.

Gli interventi sulla Sportelleria sono stati definiti con l'accordo del 14 maggio 2007 con cui le parti hanno inteso estendere il modello organizzativo "Zone di Servizio Minori", già avviato in via sperimentale nelle Aree Country Nord Ovest, Centro I e Sud I, procedendo alla creazione di 557 zone nell'ambito dell'intero territorio nazionale.

Il nuovo modello organizzativo, come argomentato nel capitolo sull'Organizzazione, consiste nel raggruppare più Uffici Postali all'interno di aree territoriali omogenee dal punto di vista commerciale, operativo e logistico. Ciò consente di gestire in ottica di team le diverse attività tipiche degli Uffici Postali razionalizzando le attività di carattere organizzativo e massimizzando il potenziale commerciale delle zone individuate. In data 25 luglio, a seguito di specifici incontri di verifica effettuati a livello regionale, è stato confermato l'avvio del nuovo modello organizzativo delle zone di servizio minori (il cui numero è stato portato a 566) a partire dal 1° ottobre 2007.

E' proseguito il confronto in merito alla riclassifica degli Uffici Postali prevista dagli accordi del 15 settembre e del 15 novembre 2006. Le parti hanno ridefinito i parametri utili per la riclassificazione dei medesimi tenendo in considerazione lo sviluppo del business e l'evoluzione organizzativa aziendale, fissando la data di efficacia del nuovo modello al 1° gennaio 2007. Le Parti inoltre hanno stabilito che con cadenza annuale i singoli Uffici verranno riclassificati secondo la metodologia prevista dal nuovo modello.

Sempre in ambito Sportelleria le Parti hanno iniziato un percorso di studio e di analisi sul tema degli organici degli Uffici Postali. Le attività della Commissione tecnica istituita a livello centrale sono state sviluppate secondo un preciso piano di lavoro che ha riguardato le linee di contesto e gli approfondimenti specifici sul mondo degli Uffici Postali. Il percorso di approfondimento della materia ha condotto, nei primi mesi del 2008, alla definizione di un accordo con le OO.SS. che prevede 1.800 "sportellizzazioni" finalizzate a coprire le esigenze degli Uffici Postali, attraverso un sistema trasparente ed equo di selezione interna di candidature volontarie in possesso di requisiti minimi concordati.

In relazione al nuovo modello organizzativo del recapito, sono state realizzate numerose sessioni di approfondimento e monitoraggio con le OO.SS. di livello nazionale e con gli Osservatori Paritetici del recapito, istituiti in ciascuna regione, che hanno avuto il compito di seguire l'avvio dei singoli centri di distribuzione. Le attività hanno condotto alla stipula di un accordo in data 10 maggio 2007, attraverso il quale, alla luce delle risultanze emerse dagli approfondimenti effettuati, è stato possibile apportare i necessari aggiustamenti al progetto organizzativo, al fine di migliorarne l'efficacia in fase applicativa. Le Parti hanno individuato ulteriori temi oggetto di specifica verifica che sono stati ripresi negli Accordi Sindacali del 25 gennaio e 6 febbraio 2008. Sono stati convenuti, infatti, sulla base degli elementi di valutazione emersi, alcuni importanti mutamenti degli aspetti organizzativi. Più nel dettaglio, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno concordato il superamento, in via sperimentale, delle articolazioni "Recapito Dedicato" e "Consegne Speciali" e la creazione di un'unica articolazione denominata "Articolazione Mercato". In parallelo, verranno aggiornati i dati del viario, al fine di garantire una rapida omogeneizzazione dei carichi di lavoro e, quindi, del relativo apporto produttivo.

A seguito dell'introduzione, nella redazione del bilancio di Poste Italiane, dei Principi Contabili Internazionali, Azienda e OO.SS., in data 17 aprile 2007, hanno firmato uno specifico accordo con il quale, per l'anno 2007, sono stati ridefiniti gli indicatori di MOL e i ricavi pro capite utilizzati nella determinazione del premio di risultato. Con riguardo alla quota regionale del premio, sono state definite a livello territoriale le intese per l'individuazione degli indicatori cui correlare l'erogazione. Peraltro, con il rinnovo del CCNL dell'11 luglio 2007, le Parti nel ridenominare il premio di produttività in premio di risultato hanno inteso sottolineare ulteriormente la correlazione tra l'erogazione del premio e il raggiungimento degli obiettivi di produttività, qualità, redditività e dei risultati legati all'andamento economico dell'impresa.

In data 23 febbraio 2007 è stato sottoscritto presso il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale l'accordo di chiusura della procedura avviata il 21 dicembre 2006 ai sensi della Legge 223/91 che ha definito l'accesso alle

prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà per il sostegno al reddito, all'occupazione, alla riconversione e riqualificazione professionale per 2 mila risorse che volontariamente hanno deciso di risolvere il rapporto di lavoro anteriormente alla data di maturazione dei requisiti pensionistici presentando domanda entro il 14 luglio 2007. Le risorse ammesse alle prestazioni del Fondo sono state individuate da una graduatoria predisposta dall'Azienda. Alla data del 31 dicembre 2007 la complessiva procedura si è conclusa con la risoluzione di 1998 rapporti di lavoro per i quali sono state presentate le domande di accesso al Fondo di Solidarietà.

Sul fronte del contenzioso, le controversie in tema di contratti a termine (CTD) pur continuando a rappresentare la maggiore componente delle cause di lavoro, hanno fatto registrare un trend in calo (circa 2.700 nel 2007 a fronte dei circa 6.300 ricorsi pervenuti nel 2006) grazie soprattutto all'accordo del 13 gennaio 2006 che ha previsto la possibilità di consolidare il rapporto di lavoro di coloro che alla data della sottoscrizione dell'accordo operavano in Azienda in virtù di un provvedimento giudiziale favorevole non ancora passato in giudicato.

Relativamente all'esito di tale contenzioso, lo sfavorevole orientamento della giurisprudenza di merito, che si è attestata su canoni interpretativi particolarmente rigidi e sulla quale non sembrano ancora incidere significativamente le importanti e favorevoli aperture della giurisprudenza di legittimità su alcuni significativi aspetti, fa registrare un tasso di soccombenza di circa il 67% in primo grado. Peraltro nell'esercizio sono stati riscontrati un incremento del valore unitario medio liquidato in caso di soccombenza ed esiti negativi anche nei successivi gradi di giudizio.

Gli ambiti territoriali maggiormente interessati sono il Lazio, (in quanto anche sede giudiziaria del legale rappresentante della Società), la Campania, la Puglia e la Lombardia. Le causali più frequentemente oggetto d'impugnativa sono sempre le "esigenze eccezionali connesse alla ristrutturazione e riorganizzazione aziendale" e le "necessità di espletamento del servizio in concomitanza di assenze per ferie", nonché, specie per quanto attiene la regione Lombardia, le causali "sostitutive" disciplinate dal D.Lgs 368/2001.

Relativamente al contenzioso originato dall'**assetto inquadramento** individuato dal precedente CCNL dell'11 luglio 2003, il fenomeno può ritenersi circoscritto, confermandosi al riguardo la prevalente tipologia di vertenze nella richiesta del livello di inquadramento "C" di alcune categorie di risorse confluite nel livello "D". Il numero dei ricorsi promossi nel corso dell'anno è 407, a fronte dei quali sono state emesse 151 decisioni con decisioni favorevoli alla Società nel 72% dei casi.

In ordine alle controversie in materia di "lavoro flessibile" (lavoro interinale/somministrazione) l'Azienda è stata citata in causa nell'esercizio da 473 ricorrenti (285 cause nel 2006).

7. INVESTIMENTI

(milioni di euro)	2005	2006	2007
Immateriali	152	163	153
Materiali	439	355	396
Totale Investimenti Industriali	591	518	549
Partecipazioni	217	157	18
Totale Investimenti	808	675	567

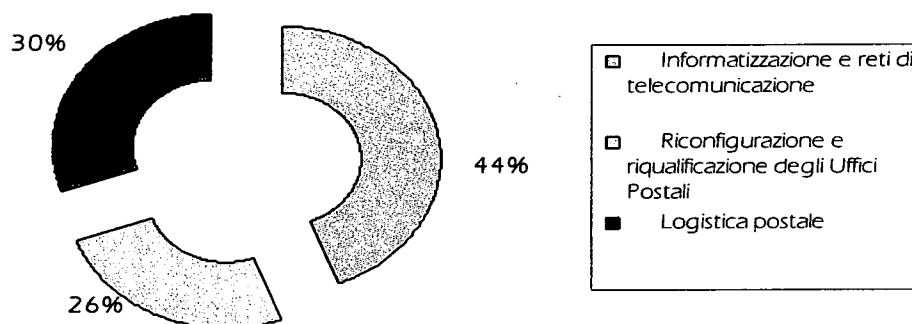
7.1 PARTECIPAZIONI

La movimentazione intervenuta nel 2007 è riferita:

- alla sottoscrizione per 1.794 migliaia di euro dell'aumento di capitale sociale della società Poste Tributi ScpA, attiva nel settore della riscossione tributi;
- al versamento a favore di Mistral Air Srl di 1.511 migliaia di euro per la ricostituzione del capitale sociale ridotto al di sotto del minimo legale (ex art. 2482 – ter C.C.);
- al versamento a favore di PosteMobile SpA di 15.000 migliaia di euro in conto futuri aumenti di capitale sociale;
- alla sottoscrizione per 61 migliaia di euro del 51% del capitale sociale della neo costituita Consorzio per i servizi di telefonia mobile ScpA, il cui oggetto sociale consiste nella fornitura di servizi di telefonia per l'utenza aziendale del Gruppo. La società, costituita con atto notarile il 20 dicembre 2007, è inoltre partecipata per il 49% dalla controllata PosteMobile SpA;
- alla sottoscrizione per 120 migliaia di euro del 100% del capitale sociale della neo costituita Poste Energia SpA volta all'approvvigionamento dell'energia elettrica sul sistema elettrico nazionale per la copertura dei fabbisogni delle società del Gruppo;

7.2 INVESTIMENTI INDUSTRIALI

Il grafico che segue evidenzia la ripartizione in termini percentuali degli investimenti industriali ripartiti per macro aree di intervento.



7.2.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE

Nel 2007 l'Information & Communication Technology (ICT) oltre a svolgere il ruolo di integratore dei servizi aziendali nonché di supporto nell'erogazione degli stessi in coerenza con le esigenze del business, ha assunto la funzione di Governance IT del Gruppo avviando la definizione, il consolidamento e la diffusione dei processi volti a garantire l'efficacia e l'efficienza delle attività nell'area ICT e ha, inoltre, fornito un determinante contributo per il lancio, la realizzazione e l'avvio del nuovo servizio PosteMobile.

Come argomentato nel capitolo sulle Aree di Business, Poste Italiane è stato il primo gruppo postale al mondo a entrare nel mercato della telefonia come operatore mobile virtuale. Per il tramite del canale mobile il Gruppo è oggi in grado di offrire prodotti e servizi integrati di comunicazione, logistici e finanziari. A fronte della costituzione di PosteMobile SpA, il 2007 è stato caratterizzato dalla realizzazione di interventi finalizzati a integrare i sistemi della nuova società con quelli della Capogruppo e dallo sviluppo di servizi VAS (Servizi a Valore Aggiunto) che fanno leva sul core business aziendale.

In particolare:

- sono stati integrati i sistemi per garantire la fruibilità, sul nuovo canale mobile, dei servizi postali e finanziari;
- sono stati integrati i sistemi a supporto del processo di vendita delle SIM card attraverso i diversi canali commerciali (Uffici Postali, portale web internet e contact center);
- è stata realizzata la gestione integrata del magazzino e delle operazioni logistiche per la distribuzione delle SIM card di PosteMobile sugli Uffici Postali;
- è stato realizzato il sistema informativo aziendale (ERP) di Poste Mobile SpA integrato con quello di Poste Italiane SpA;
- è stato integrato il flusso dati dal CRM di Poste Mobile all'Enterprise Data Warehouse (EDWH) di Poste Italiane e realizzati i report su EDWH;
- sono stati attivati i servizi di contact center a disposizione di PosteMobile con assistenza 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.

Nell'ambito del progetto "Evoluzione della Rete di Telecomunicazioni" che costituisce l'intervento prioritario a supporto degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi, è stata completata la migrazione in banda larga di tutti gli Uffici Postali ed è stata realizzata l'infrastruttura di rete della dorsale che collega le linee di accesso di tutti gli Uffici Postali e di tutti i CMP e CPO con i 5 Data Center.

In tale contesto sono proseguite le attività finalizzate alla realizzazione della piattaforma Content Delivery Network che ha consentito lo sviluppo e la diffusione presso le sedi periferiche di servizi quali e-learning, web-tv ed e-collaboration. I siti aziendali presso cui sono stati installati gli apparati periferici della piattaforma CDN sono circa 550 e comprendono Uffici Postali, CMP e la sede centrale di Roma. In particolare, il servizio di web-tv aziendale (utilizzato per la diffusione di filmati informativi sulle iniziative, le promozioni e i nuovi servizi legati al mondo aziendale) è stato attivato su 300 siti.

Le attività di consolidamento delle piattaforme infrastrutturali sono rese possibili anche per effetto dello sviluppo di applicativi in grado di integrare la complessa infrastruttura informatica aziendale. A tale riguardo sono proseguite le iniziative progettuali di Customer Relationship Management (CRM) ed Enterprise Data Warehouse (EDW). Nell'ambito del progetto CRM è stata completata, su tutto il territorio nazionale, la piattaforma tecnologica che permette di svolgere le funzioni di CRM operativa finalizzate a sostenere le attività di interazione diretta con i clienti business. Inoltre, con riferimento alla piattaforma per lo svolgimento delle funzioni di CRM analitico e operativo, che hanno lo scopo di sostenere le attività di analisi e comprensione delle caratteristiche e dei comportamenti del singolo cliente e del loro insieme, è operativa la *release 2* per il supporto alle forze vendita del settore PMI. Sono state, infine, completate anche le attività riguardanti il primo rilascio della *release 3* (Funzionalità di *querying semplice*) a supporto dell'analisi sulla clientela Retail. Nell'ambito delle attività relative al progetto "Enterprise Data Warehouse (EDWH)" finalizzato alla realizzazione di un'infrastruttura tecnologica di Data Management in grado di ottimizzare la creazione, la gestione, l'utilizzo, l'archiviazione e la disponibilità dei dati aziendali, sono proseguite le attività finalizzate alla certificazione dei dati inerenti i clienti Retail, alla evoluzione della reportistica esistente e al monitoraggio dei dati messi a disposizione del sistema CRM.

Sono proseguiti gli interventi di miglioramento della gestione delle piattaforme infrastrutturali volti a incrementare il livello del servizio offerto attraverso la razionalizzazione delle Server Farm del Gruppo su un ridotto numero di siti attrezzati. Nel corso del 2007 sono stati installati circa 1.400 server.

L'infrastruttura tecnologica e di rete è stata altresì potenziata per consentire l'erogazione dei servizi di e-learning qualificando Poste Italiane tra le maggiori aziende in Italia, in grado di offrire ai propri dipendenti un diffuso e completo programma formativo con l'erogazione di 680mila ore di formazione per quasi un milione di corsi.

E' proseguito l'aggiornamento tecnologico degli Uffici Postali e Direzionali, con le installazioni di 22mila personal computer di sportello; 7.100 monitor di sportello; 200 stampanti per Uffici PosteBusiness; 1.500 bilance pesapacchi da retrosportello; 600 monitor di grande formato per gli Uffici Postali.

Con la consegna ufficiale dei certificati da parte dell'Ente di Certificazione internazionale TUV a dicembre 2007, si è concluso con successo un percorso che ha portato al conseguimento della certificazione di Poste secondo gli standard internazionali ISO 9001 e ISO 20000.

La Certificazione ISO 20000 consente di poter dichiarare formalmente la conformità alle best practice di IT Service Management e in generale, di allineare i servizi IT con i bisogni correnti e futuri del business.

L'adesione e il rispetto dello standard ISO 20000 consentirà di poter effettuare benchmark sulla propria capacità nell'erogazione dei servizi, di misurare e valutare i livelli di servizio, di perseguire il miglioramento continuo delle

prestazioni dell'IT Service Management, di favorire lo sviluppo delle relazioni tra le funzioni aziendali nonché di supportare la promozione di rapporti di fiducia con clienti, partner, enti pubblici, aziende di credito e con gli azionisti.

Sono state, infine, avviate le iniziative progettuali riguardanti "l'area E-Government" finalizzate alla realizzazione di servizi quali: gestione degli screening sanitari; scelta dei pediatri; gestione documentale a beneficio delle realtà locali interessate.

Il servizio consentirà, inoltre, l'erogazione, tramite canale self-service di Poste Italiane o del Comune, oppure direttamente presso gli Uffici Postali, di certificati a vista "securizzati" con la tecnologia dei glifi.

Nell'area dell'innovazione dei servizi, l'Azienda ha proseguito le iniziative di supporto dell'offerta di Servizi a Valore Aggiunto con l'avvio, nell'ambito del progetto PosteCommerce, della piattaforma di e-commerce destinata a soddisfare le esigenze di commercio elettronico della clientela SOHO e Small Medium Enterprise.

Sono stati completati altresì gli interventi di *Informatizzazione dei depositi carte valori*, finalizzati a razionalizzare e informatizzare l'intero processo di gestione delle carte valori, dei valori bollati, dei valori in bianco e dei prodotti filatelici. E' proseguito il progetto *Sviluppo servizi multicanalità* per la creazione della NPCE - Nuova Piattaforma di Comunicazioni Elettroniche che interfaccia tutti i canali di accettazione dei prodotti digitali e multicanali al fine di garantire minori costi amministrativo-contabili per Azienda e clienti e di facilitare, sia la realizzazione di nuovi prodotti/servizi, sia il monitoraggio delle abitudini di consumo dei clienti. Le attività svolte in tale contesto hanno condotto nel corso dell'anno alla migrazione sulla NPCE del telegramma on line (TOL) e della raccomandata on line (ROL).

Nell'area della sicurezza delle risorse ICT sono proseguite le attività finalizzate a garantire la continuità operativa delle applicazioni, dei dati e dei sistemi; in particolare sono state rilasciate in Disaster Recovery le prime 10 applicazioni dei sistemi open relativi ai servizi finanziari BancoPosta, ed è stato realizzato il Disaster Recovery e la Business Continuity di rete per gli Uffici Postali e i CMP. E' proseguita, inoltre, l'integrazione delle piattaforme aziendali con il Sistema di gestione delle Identità digitali e del Controllo Accessi (IAM)

7.2.2 RICONFIGURAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEGLI UFFICI POSTALI E DI RECAPITO

Al fine di sostenere lo sviluppo della rete degli Uffici Postali migliorando la localizzazione dei punti vendita in relazione alla domanda di mercato e adeguando gli Uffici alle esigenze funzionali, commerciali e operative, sono proseguite le attività progettuali di riconfigurazione, ammodernamento e riqualificazione degli Uffici Postali secondo le linee guida del Nuovo Modello Ufficio Postale. Le attività progettuali, finalizzate all'applicazione delle nuove strategie di presidio del territorio mirate ad accrescere le attività di relazione, hanno riguardato lavori in 268 Uffici Postali dei quali aperti al pubblico n. 143 completamente rinnovati. Ulteriori attività finalizzate alla valorizzazione degli immobili strumentali aziendali sono consistite in interventi che hanno reso possibile il miglioramento dell'accoglienza negli Uffici e il conseguente potenziamento dell'offerta dei servizi destinando, tra l'altro, negli Uffici maggiori, appositi spazi alle reti di vendita PosteBusiness e PosteShop. Le attività progettuali a supporto dello sviluppo della rete di vendita PosteBusiness hanno condotto, a tutto il 2007, a un totale di 1095 punti vendita: 118 Uffici interamente dedicati, 290 Aree e 687 Sportelli dedicati.

Il modello di allestimento ed esposizione della rete PosteShop è stato ulteriormente esteso portando a 223 i punti vendita attivi.

- La riorganizzazione del settore recapito, come argomentato nel capitolo sull'Organizzazione, ha condotto all'adozione di un nuovo modello organizzativo e all'avvio di un "Progetto Generale Recapito" i cui principi fondamentali consistono nella ridefinizione dei parametri di dimensionamento della rete di recapito e nell'istituzione dei Centri di Distribuzione consistenti in 919 siti fisici (di cui 677 attivati al 31 dicembre 2007) in grado di assicurare, per il territorio di propria competenza, il servizio di base, le lavorazioni interne, i servizi di supporto alla rete di trasporto e altre attività esterne non direttamente riconducibili alla distribuzione.

L'avvio dei Centri di Distribuzione ha, tra l'altro, consentito la pianificazione di interventi di sviluppo e ottimizzazione infrastrutturale degli spazi dedicati alla rete di recapito, in modo da adeguare i locali alle nuove esigenze, prevedendo anche il loro allestimento con dotazioni, strumenti e apparati tecnologici idonei e coerenti con le attività svolte, i volumi lavorati e le tipologie di prodotto/servizio fornito.

7.2.3 LOGISTICA POSTALE

E' continuato l'impegno dell'Azienda nell'ammodernamento delle strutture logistiche, attraverso l'aggiornamento delle dotazioni tecniche e la razionalizzazione dei processi. Gli investimenti tecnologici hanno riguardato il prosieguo delle attività di riorganizzazione dei centri di meccanizzazione inerenti il progetto Nuova Rete, sviluppandone gli obiettivi di miglioramento dei processi di raccolta, trasporto, smistamento e recapito e di raggiungimento degli standard di qualità del servizio definiti in sede nazionale e internazionale.

Le attività riconducibili ai processi di produzione della posta nazionale sono state da un lato propedeutiche alla ristrutturazione e all'ampliamento di centri già realizzati (rinnovamento degli impianti di meccanizzazione dei centri postali e ristrutturazione degli immobili in cui i centri sono ubicati), dall'altro hanno comportato un ulteriore potenziamento della capacità di smistamento e di video-codifica della rete logistica. In particolare è stata avviata la meccanizzazione dei CMP di Genova e Venezia e sono stati potenziati i sistemi di smistamento dei CMP di Catania, Bologna, Palermo, Milano Roserio, Napoli, Torino.

Con riferimento ai processi di lavorazione della posta internazionale è stata completata la realizzazione e l'avviamento di un Centro Scambi Internazionale, ubicato in Milano Peschiera Borromeo, specializzato nello smistamento della posta internazionale Inbound e Outbound con l'obiettivo di migliorare la performance del servizio e l'efficienza di produzione.

Tutti gli interventi convergono in un percorso di re-ingegnerizzazione che conducono, tra l'altro, a ripartire, in maniera completamente meccanizzata, direttamente in "mazzetti" per i portalettere, 8 milioni di pezzi medi giornalieri.

8. FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2007

Non vi sono eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2007. Accadimenti minori intervenuti dopo la data di riferimento del bilancio sono descritti negli altri paragrafi della Relazione.

9. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Per far fronte ad uno scenario di mercato in forte evoluzione, Poste Italiane ha intrapreso da tempo una strategia di sviluppo e innovazione finalizzata a rafforzare ulteriormente la propria capacità competitiva e a fronteggiare la concorrenza, già presente e attiva, che, con il completamento del processo di liberalizzazione del mercato, tenderà a erodere quote di mercato nell'ambito dell'area attualmente in riserva. Tale strategia, tesa a consolidare il ruolo dell'Azienda quale infrastruttura fisica e tecnologica al servizio dei cittadini e delle imprese, è perseguita, tra l'altro, attraverso la ricerca di una maggiore efficienza dei processi produttivi soprattutto nell'area del recapito e uno sviluppo ulteriore di soluzioni applicative informatiche a supporto dell'operatività.

Nell'ambito dei **servizi postali** di corrispondenza, proseguirà l'impegno dell'Azienda nelle attività finalizzate al rafforzamento dei Servizi Integrati per la Pubblica Amministrazione e allo sviluppo dei servizi di comunicazione digitale, di multicanalità e del Direct Marketing. Con riferimento ai servizi di base, nel 2008 sarà sviluppata l'offerta di servizi personalizzati sulle esigenze del cliente finale, quale ad esempio la possibilità, per il destinatario di Posta Raccomandata, Posta Assicurata e Posta Internazionale, di concordare un ulteriore recapito nel caso in cui la prima consegna non sia andata a buon fine. Nuove funzionalità ai prodotti di base saranno conseguite anche grazie all'evoluzione della nuova piattaforma di comunicazioni elettroniche che consentirà di promuovere un nuovo posizionamento dell'offerta dei prodotti di corrispondenza on line. Deciso impulso verrà dato anche ai servizi integrati e ai nuovi servizi quali il Document Management per la Pubblica Amministrazione.

Il 2008 vedrà altresì l'Azienda impegnata nel potenziamento dei servizi di direct marketing attraverso il rilancio del settore della posta non indirizzata, la revisione dell'offerta dei programmi di abbonamento e del settore no-profit nonché la realizzazione di una linea di offerta dedicata alle piccole e medie imprese (*pacchetti plug and play*).

Molta attenzione sarà posta anche al mercato internazionale dove saranno definiti accordi e attività di cooperazione commerciale, sia con altri operatori postali esteri, sia con operatori logistici, al fine di presidiare i mercati esteri.

Particolare riguardo sarà prestato ai livelli di qualità del servizio, anche grazie alla realizzazione di un più efficace modello organizzativo del recapito, proprio a tal fine interessato, all'inizio del 2008, da alcuni accordi sindacali il cui contenuto è stato già descritto nel paragrafo sulle Relazioni Industriali.

Nel comparto dei servizi postali di Espresso Logistica Pacchi, l'Azienda sarà ulteriormente impegnata a migliorare la redditività del comparto ampliando l'offerta dei prodotti domestici per segmenti con una più alta profittabilità e con elevate prospettive di crescita e ad arricchire i prodotti esistenti con nuovi servizi. Il 2008 vedrà il lancio della Lettera di Vettura elettronica che consente elaborazione e stampa su personal computer domestico del documento di accompagnamento della spedizione, con consultazione on line delle condizioni di trasporto e risparmio di tempo nelle operazioni di sportello. Sarà ulteriormente esteso il servizio di pick-up ad altri capoluoghi e saranno ulteriormente sostenuti gli scambi con l'estero anche per il tramite dell'e-commerce.

Il Programma filatelico del 2008, oltre alle consuete serie legate ai diversi cicli tematici, contemplerà emissioni di elevato spessore culturale, contenutistico e artistico dedicate a personaggi, avvenimenti e manifestazioni di rilievo quali: francobollo celebrativo del 60° anniversario della promulgazione della Costituzione della Repubblica Italiana, francobollo dedicato ai 200 anni della Borsa Italiana, al centenario della prima Fabbrica Italiana di macchine per scrivere Olivetti. Nel programma sono state inoltre inserite due nuove serie tematiche dedicate al "Folclore" e a "Le moto". Infine, in omaggio al Festival internazionale della Filatelia "Italia 2009" sono state programmate, per il 2008, 2 emissioni filateliche (contenenti 2 valori ciascuna) propagandistiche dell'evento.

Nell'ambito dei **servizi finanziari** le attività convergeranno su tre linee guida, che ampliano e specializzano le aree di interesse già sviluppate: acquisizione di nuova clientela, sviluppo e creazione di valore attraverso azioni di marketing territoriale (offerta diversificata di prodotti sulla base della profittabilità delle diverse aree geografiche), fidelizzazione della clientela già acquisita anche attraverso un'ulteriore edizione del GranPremio Mondo BancoPosta.

Nel comparto dei prodotti transazionali sarà lanciato il nuovo conto BancoPosta on line che mira a soddisfare le esigenze di una clientela dinamica ed evoluta che predilige il canale on line per l'utilizzo del proprio conto e costituisce una risposta a un mercato finanziario che si presenta sempre più competitivo e aggressivo. Il nuovo conto on line sarà caratterizzato da una struttura di prezzo tale da incentivarne l'utilizzo; nello stesso tempo offrirà tutti gli strumenti indispensabili (carta Postamat, carta di credito) per la gestione quotidiana del proprio conto e darà la possibilità di accedere a tutta la gamma dei prodotti BancoPosta.

Nei sistemi di pagamento il rilancio del bollettino come strumento di incasso leader porterà a un'ulteriore apertura di canali di pagamento presso il mondo bancario. Inoltre, a completamento della gamma prodotti a disposizione del correntista, sarà lanciato il vaglia circolare, un prodotto assimilabile, pur appartenendo alla famiglia dei vaglia, all'assegno circolare.

La consolidata attività di risparmio postale proseguirà con iniziative dedicate al segmento "minori", anche attraverso l'offerta di un piano di accumulo di capitali appositamente creato, nonché alla rivisitazione di prodotti quali il Libretto di Risparmio Giudiziario, al fine di rendere lo strumento più competitivo e in linea con le esigenze degli utilizzatori (Cancellerie dei Tribunali). Anche il comparto obbligazionario sarà orientato a proseguire le attività di collocamento di prodotti della famiglia "Reload".

Il settore della Monetica sarà interessato dal lancio delle nuove carte di debito dotate di microcchip, che rispondono all'esigenza di uniformarsi alle regole dei circuiti internazionali e del sistema SEPA (Single European Payment Area).

Peraltro, la partecipazione al Comitato nazionale di Migrazione alla SEPA rappresenta l'impegno più importante anche per il comparto del Trasferimento Fondi.

Il settore del prepagato sarà interessato da importanti evoluzioni tecnologiche che consentiranno l'introduzione del microchip e di altre tecnologie abilitanti.

Nell'ambito dei servizi di **telefonia mobile** offerti da Poste Mobile SpA, nel 2008 saranno disponibili numerosi altri servizi ad alto valore aggiunto come la possibilità di pagare bollettini, inviare telegrammi, effettuare bonifici e ricariche anche dal proprio conto BancoPosta associato al numero telefonico Poste Mobile. Ciò consentirà al Gruppo di offrire un servizio alla clientela sempre più integrato e completo. La possibilità di veicolare servizi postali e finanziari attraverso la SIM card del telefono cellulare diventerà elemento distintivo di PosteMobile.

Per quanto concerne il **comparto assicurativo**, il 2008 sarà caratterizzato da attività finalizzate a realizzare prodotti sempre più rispondenti alle esigenze e ai bisogni della clientela, a mantenere una strategia commerciale orientata ai prodotti di Ramo I e ad aumentare la penetrazione nei Rami infortuni e malattie. Tali iniziative consentiranno una ripresa del trend di crescita della raccolta premi nonché il mantenimento della leadership nel mercato Vita.

Gli sviluppi e le iniziative commerciali realizzati tramite la rete degli Uffici Postali saranno supportati anche grazie a un ulteriore rafforzamento della sportelleria, attraverso una movimentazione interna delle risorse.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane SpA nel mese di giugno 2007 ha deliberato sul progetto di una *joint venture* paritaria tra Poste Italiane e Ferrovie dello Stato al fine di realizzare un nuovo polo logistico basato su un modello di business che integra l'offerta di trasporto combinato ferro-gomma sulle lunghe distanze. Nell'ambito di

tale progetto, nel febbraio 2008 è stato formalizzato l'accordo di integrazione delle attività di Omnia Logistica (Gruppo Ferrovie dello Stato) e di SDA Logistica srl (che, contestualmente alla stipula dell'accordo, ha cambiato la propria denominazione sociale in Italia Logistica Srl). L'operazione consentirà al Gruppo di sviluppare la propria presenza nell'importante e complementare settore della logistica.

Accanto alle iniziative di sviluppo commerciale sin qui descritte, il Gruppo continuerà a perseguire un'attenta politica di razionalizzazione e contenimento dei costi. Pertanto, pur in presenza di un contesto macroeconomico non favorevole, alla luce di quanto esposto, il 2008 dovrebbe confermare un trend di crescita economica e un consolidamento dei livelli di redditività.

10. ALTRE INFORMAZIONI

Rapporti con parti correlate

I principali rapporti del Gruppo sono intercorsi con gli Azionisti, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Cassa Depositi e Prestiti, con particolare riferimento alla gestione dei servizi dei conti correnti postali e alla raccolta del risparmio postale.

Il dettaglio di tutti i rapporti del Gruppo Poste Italiane e della Capogruppo è riportato nella nota n. 42 di commento al Bilancio consolidato e nella nota n. 35 di commento al Bilancio d'Esercizio.

Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003

In ottemperanza a quanto previsto dal "Codice in materia di Protezione dei Dati Personali" (D.Lgs. 196/2003) la Società ha provveduto alla redazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza per l'anno 2007 che descrive l'organizzazione generale aziendale, l'infrastruttura tecnologica, la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento.

11. PROPOSTE DELIBERATIVE

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti:

- di approvare il Bilancio di esercizio di Poste Italiane SpA al 31 dicembre 2007 composto da stato patrimoniale, conto economico, rendiconto finanziario, prospetto delle variazioni del patrimonio netto, prospetto riassuntivo dei proventi e oneri, note illustrative e corredato dalla relazione degli Amministratori sulla gestione;
- di attribuire l'utile di esercizio di 704.366.210 euro come segue:
 - a) alla Riserva legale 37.194.917,1 euro;
 - b) il residuo in conformità alle deliberazioni che saranno assunte dall'Assemblea degli Azionisti.

APPENDICE DATI SALIENTI DELLE PRINCIPALI SOCIETA' DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Postel SpA (migliaia di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi e Proventi	354.718	304.860	(49.858)	(14,1)
Risultato operativo netto	16.973	(5.285)	(22.258)	n.s.
Risultato netto	4.002	(14.536)	(18.538)	n.s.
Investimenti ⁽¹⁾	9.980	7.878	(2.102)	(21,1)
Patrimonio netto	119.785	106.541	(13.244)	(11,1)
Organico stabile - puntuale	616	917	301	48,9
Organico flessibile - medio	68	96	28	41,2

⁽¹⁾ Gli investimenti non tengono conto degli incrementi/decrementi derivanti dall'operazione di scissione.

La società ha impiegato mediamente 8 risorse distaccate dalla Capogruppo (1 risorsa nell'esercizio 2006)

n.s.: non significativo

PostelPrint SpA (migliaia di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi e Proventi	184.157	146.571	(37.586)	(20,4)
Risultato operativo netto	20.977	17.143	(3.834)	(18,3)
Risultato netto	12.335	10.086	(2.249)	(18,2)
Investimenti ⁽¹⁾	10.447	1.443	(9.004)	(86,2)
Patrimonio netto	69.015	22.995	(46.020)	(66,7)
Organico stabile - puntuale	472	236	(236)	(50,0)
Organico flessibile - medio	61	72	11	18,0

⁽¹⁾ Gli investimenti non tengono conto degli incrementi/decrementi derivanti dall'operazione di scissione.

SDA Express Courier SpA (migliaia di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi e Proventi	444.802	444.078	(724)	(0,2)
Risultato operativo netto	13.016	6.727	(6.289)	(48,3)
Risultato netto	5.315	535	(4.780)	(89,9)
Investimenti	9.797	14.222	4.425	45,2
Patrimonio netto	103.939	104.740	801	0,8
Organico stabile - puntuale	1.212	1.221	9	0,7
Organico flessibile - medio	38	39	1	2,6

SDA Logistica Srl (migliaia di euro)	2006	2007	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi e Proventi	22.929	28.054	5.125	22,4
Risultato operativo netto	734	1.472	738	100,5
Risultato netto	1.060	529	(531)	(50,1)
Investimenti	305	631	326	106,9
Patrimonio netto	2.872	3.416	544	18,9
Organico stabile - puntuale	33	34	1	3,0
Organico flessibile - medio	5	4	(1)	(20,0)