

Con il coordinamento del Ministero delle Comunicazioni è stato avviato il confronto tra Azienda, Governo e Parti Sociali per la sottoscrizione di un Protocollo finalizzato a definire impegni congiunti, atti a favorire lo sviluppo di Poste Italiane quale indispensabile infrastruttura per il sistema Paese.

E' stato, inoltre, stipulato un accordo con le Organizzazioni Sindacali per l'introduzione del lavoro interinale in Poste Italiane SpA, al fine di utilizzare una modalità sostitutiva/aggiuntiva di lavoro "flessibile", con l'obiettivo, tra l'altro, di ridurre sensibilmente il fenomeno dei ricorsi dei lavoratori con contratto a tempo determinato.

Alla fine dell'anno si sono aperti i lavori per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, scaduto il 31 dicembre 2001. Il confronto con le Organizzazioni Sindacali sta inoltre, riguardando i temi del recapito, della logistica, dei Centri di Rete Postale e della revisione complessiva del Cral (finalità, funzionamento e risorse da destinare all'Associazione).

In particolare, per quello che attiene al Premio di Risultato sono state messe le basi per la definizione di un nuovo Premio al personale, che muova dalla individuazione di obiettivi aziendali fissati ad inizio anno.

Le attività di relazioni sindacali delle società controllate, effettuate in raccordo funzionale con la Capogruppo, hanno riguardato, in particolare, la cessione di un ramo d'azienda (comprendivo del personale ivi allocato) da Postel SpA a PostelPrint SpA, la sottoscrizione di un accordo sul tema della produttività per il personale di Postel SpA e la cessione del ramo d'azienda "Call center" dalla SDA Express Courier SpA a Uptime SpA.

#### I sistemi di sviluppo

Nel corso dell'anno è prosseguita la politica aziendale di consolidamento e diffusione degli strumenti rivolti allo sviluppo delle risorse umane.

L'impianto di valutazione delle prestazioni realizzate dal personale, con riferimento prevalente a coloro che occupano posizioni di responsabilità, è stato ulteriormente affinato per renderlo coerente con il nuovo modello manageriale.

Il processo di individuazione delle risorse dotate di competenze e motivazioni tali da favorirne lo sviluppo professionale è proseguito con l'impiego di metodologie di valutazione del potenziale (assessment) ed è stato esteso a fasce sempre più ampie di popolazione. Al contempo è stato comunque assicurato l'ingresso dal mercato di risorse professionali.

Il complessivo sistema di valutazione (prestazioni, potenziale, ruoli) ha rappresentato il fondamentale riferimento oggettivo per la definizione e l'applicazione di politiche e piani retributivi selettivi ed incentivanti per Dirigenti e Quadri.

Nel secondo semestre 2002, inoltre, è stato definito il sistema di incentivazione manageriale (MBO) per l'esercizio 2003 e, a seguito degli intervenuti mutamenti organizzativi, sono state avviate le attività di classificazione dei ruoli.

Va citato, inoltre, l'importante impegno sostenuto nel coordinamento del progetto "apprendisti portalettere".

Al fine di migliorare sempre più l'integrazione fra i diversi strumenti di sviluppo delle risorse umane, è stato avviato, infine, un confronto con i modelli adottati da altre realtà organizzative caratterizzate da un livello di complessità paragonabile a quello di Poste Italiane.

## CAPITOLO 7

**INVESTIMENTI**

Nel corso del 2002, Poste Italiane ha continuato ad investire nei numerosi progetti di crescita, di miglioramento della qualità dei servizi offerti, di recupero d'efficienza e di completamento dei prodotti e servizi offerti.

Gli investimenti complessivi dell'anno 2002 sono stati pari a 669 milioni di euro.

	2002	2001	2000	1999	1998
Immateriali	111	95	76	48	22
Materiali	453	554	330	302	239
Finanziari (Partecipazioni) (*)	105	445	62	11	107
<b>Totale Investimenti</b>	<b>669</b>	<b>1.094</b>	<b>468</b>	<b>361</b>	<b>368</b>

(\*) Nel 2001 le Partecipazioni comprendevano 347 milioni di euro relativi alla partecipazione in EGI SpA.

Gli incrementi negli investimenti di natura finanziaria si riferiscono principalmente alle seguenti operazioni:

- Aumento del capitale sociale di Poste Vita SpA per 46 milioni di euro, necessario per finanziare lo sviluppo e dotare la società di un'adeguata copertura del margine di solvibilità imposto dalle normative specifiche del settore assicurativo;
- Sottoscrizione del 99% del capitale sociale della neo costituita Ptshop SpA per 2,6 milioni di euro;
- Versamenti in conto capitale a: Postel SpA per 15 milioni di euro; ad Attività Mobiliari SpA per 20 milioni di euro; a Postecom SpA per 13 milioni di euro;
- Acquisto del 75% del capitale di Mistral Air SpA.

Di seguito vengono illustrate le principali iniziative di investimento in immobilizzazioni non finanziarie.

**Informatizzazione e Reti di Telecomunicazione**

Numerosi sono stati gli investimenti per dotarsi di infrastrutture tecnologiche, funzionali al miglioramento dell'efficienza operativa e della qualità dei servizi offerti. In particolare:

- ***Informatizzazione degli Uffici Postali***: è stata ultimata l'informatizzazione dei processi di vendita allo sportello dei Servizi Postali e di BancoPosta, con il collegamento in rete di tutti gli Uffici Postali, per un totale di circa 60.000 postazioni di lavoro.
- ***Potenziamento e Integrazione Rete Dati aziendale***: la Rete Dati, che rappresenta l'unica e integrata dorsale telematica multimediale per tutti gli applicativi aziendali, utilizzati sia per la vendita dei servizi sia per la gestione dei processi interni, è stata ulteriormente potenziata. È stata revisionata la struttura dei 10 Nodi regionali e l'architettura di accesso degli Uffici Postali minori, sono stati sostituiti i router dei 4.000 Uffici Postali maggiori e sono stati acquistati apparati di videoconferenza per la dotazione di 26 centri/sale.

- *Potenziamento posta elettronica:* si è conclusa la fase di studio di fattibilità e definizione dell'offerta per l'attivazione di un sistema di posta elettronica, web based, integrato nell'applicativo di retrosportello presso tutti gli Uffici Postali col fine di velocizzare e standardizzare lo scambio di informazioni. Nel 2003 sarà conclusa la fase di implementazione.
- *Razionalizzazione sistema gestione telegrammi:* si è conclusa la razionalizzazione del sistema che gestisce i telegrammi. I nodi di raccolta e concentrazione sono stati ulteriormente ridotti a 8, collegandoli alla Rete Dati aziendale; in tutti gli Uffici Postali è stato installato l'applicativo software ed è stato realizzato il collegamento alla nuova piattaforma.
- *Telesorveglianza (sistemi antirapina e antifurto collegati a centri remoti in contatto con le forze dell'ordine):* sono stati installati ulteriori 1.800 sistemi di allarme presso gli Uffici Postali (per un totale, dal 2001 a oggi, di 9.300) e sono stati effettuati circa 3.500 collegamenti ai 4 centri operativi di raccolta e smistamento eventi/allarmi.
- *Call Center:* sono stati avviati i centri di Genova e di Cagliari, che vanno ad aggiungersi ai centri già operativi di Roma e Napoli (ultimati nel 2000), Reggio Calabria e Caltanissetta (predisposti nel 2001). Si è inoltre concluso il processo di integrazione del "186" (accettazione via telefono dei messaggi telegrafici) con il Call Center.
- *Sistema gestionale integrato (Sap):* è stato completato il progetto di ottimizzazione del ciclo attivo, è stato implementato il nuovo ciclo passivo e sono entrate in produzione nuove aree applicative di Business Warehouse e il modulo Real Estate per la gestione degli immobili residenziali. Inoltre, sono stati avviati: il progetto "carrelli" per la tracciatura dei contenitori postali, il sistema retail per la società Ptshop SpA e lo studio di fattibilità del progetto SAC (Sistema Automazione Corrispondenza), per l'integrazione dei sistemi di gestione della catena logistica della Divisione Corrispondenza.
- *Cash Dispenser:* a inizio anno è stato effettuato l'adeguamento all'Euro dei cassetti dei distributori di banconote per i 2.350 cash dispenser già installati a fine 2001. Con questi apparati è possibile distribuire sia banconote, sia altri prodotti e servizi quali, ad esempio, la visualizzazione e stampa del saldo e della movimentazione del conto corrente.
- *Sicurezza delle informazioni:* al fine di promuovere e rendere operativa la sicurezza delle informazioni, sia nei sistemi finanziari che negli altri ambienti informatici, è in corso di realizzazione un sistema di amministrazione e gestione degli account per tutti gli utenti dei sistemi informatici centrali e periferici, che permetta a ciascuno di essi di accedere ai servizi attraverso l'utilizzo di un solo identificativo (identificativo utente e password). Nel corso dell'anno sono stati acquistati software e hardware per il security management e per l'implementazione dei sistemi di firewall, è stato ultimato il censimento delle basi dati ed è stato definito il processo di Risk Management.

#### Riconfigurazione e Riqualificazione degli Uffici Postali

Anche la riconfigurazione e la riqualificazione degli Uffici Postali hanno richiesto investimenti molto rilevanti con interventi mirati a migliorarne la qualità complessiva e a ridurre i tempi di attesa per la clientela.

Al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili, nell'ambito del progetto "*Ridisegno e Adeguamento locali*" sono stati individuati degli

interventi differenziati (con diverse dotazioni, costi e tempi di realizzazione) sulla base del differente potenziale degli Uffici Postali, in funzione dei ricavi e del numero di contatti giornalieri. Nel corso dell'anno, sono stati rinnovati e riaperti al pubblico 484 Uffici Postali (in aggiunta ai circa 740 del 2000 e 2001) e ne sono stati allestiti altri 145 (di imminente apertura al pubblico).

In circa 3.100 Uffici Postali sono state allestite ed attivate le "aree di consulenza" per garantire alla clientela uno spazio adeguato all'offerta di alcuni servizi, in particolare del Bancoposta.

Per migliorare la visibilità e la riconoscibilità degli Uffici Postali, sono state installate, in circa 250 Uffici di Roma e Milano, le nuove insegne, le vetrofanie e le insegne Postamat; nel corso del 2003, l'intervento sarà esteso a tutti gli Uffici Postali.

Sono stati effettuati interventi di manutenzione straordinaria (sistematizzazione infrastrutture della sala al pubblico, dotazione di supporti di servizio alla clientela e di promozione/comunicazione dei prodotti) su 6.000 Uffici Postali.

Sono stati consegnati/installati circa 200 "Chioschi multimediali", apparati per l'accesso ad Internet disponibili per la clientela degli Uffici Postali. Inoltre, è stata ultimata la fase di test per verificare l'utilizzo degli apparati per l'accettazione di bollettini di conto corrente premarcati.

Al fine di migliorare il servizio è stato introdotto, in via sperimentale, un nuovo sistema di gestione code attraverso la prenotazione, con biglietto numerato, del servizio desiderato. Questo sistema consente modalità di attesa per la clientela più confortevoli rispetto alla fila unica, data la possibilità di attendere il proprio turno seduti in spazi appositamente allestiti; inoltre, permette di acquisire in automatico tutte le informazioni per ottimizzare l'organizzazione della sportelleria e di monitorare la qualità del servizio erogato.

Anche il miglioramento degli standard di sicurezza degli Uffici Postali è parte integrante del piano di ristrutturazione degli stessi. Il "Progetto sicurezza" prevede che, quando l'ufficio è aperto al pubblico, l'operatore abbia una limitata disponibilità di contante custodendo il denaro in sistemi automatici a tempo, la cui programmazione non è modificabile dall'operatore (cassetti antirapina). L'introduzione di queste dotazioni di sicurezza è stata ultimata in 3.200 Uffici Postali ubicati in zone ad alta criminalità o con unico operatore.

#### Logistica Postale

Al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi lavorativi e di elevare gli standard di qualità e di affidabilità dei servizi postali è proseguita l'attuazione dei principali progetti volti alla razionalizzazione e all'ammodernamento della catena logistica.

Il progetto "Nuova Rete Logistica" prevede la razionalizzazione della logistica del corriere ordinario, prioritario ed estero, attraverso la concentrazione delle lavorazioni in 24 centri di smistamento e l'estensione e il rinnovamento degli impianti di meccanizzazione. Sono stati eseguiti i lavori di riconfigurazione del layout nei centri di Milano, Roma, Bologna, Napoli e Pescara e sono in corso di installazione i nuovi impianti di meccanizzazione. Per fronteggiare al meglio i periodi in cui si verificano picchi di lavorazione è stato realizzato un centro di "Videocodifica remota" a

Palermo, con la funzione di codificare, in remoto, la corrispondenza che è processata dagli impianti meccanizzati di Milano e Roma.

All'inizio dell'anno il progetto è stato esteso alla posta raccomandata e assicurata, con l'obiettivo di riqualificare l'offerta aumentando i livelli di qualità, accentrandole le lavorazioni nei 18 centri Rete comprensoriali e meccanizzando lo smistamento, con riduzione dei costi di produzione e recupero di personale. Nel corso del 2002 sono stati installati gli impianti a Milano Peschiera Borromeo, Roma Aeroporto e Bologna; nel 2003 l'installazione sarà estesa ad altri sei centri.

Nel 2002 è stata avviata l'attività di progettazione della nuova rete logistica delle Stampe, consistente nella realizzazione di cinque centri (Milano, Verona, Bologna, Roma e Napoli), nei quali sarà concentrata la lavorazione dei plichi Stampe, con una meccanizzazione leggera. Il progetto è in fase di rielaborazione per sfruttare al meglio le sinergie con la logistica del corriere espresso e dei pacchi.

Il progetto "Nuovo CAP", relativo alla sola corrispondenza per le imprese, ha l'obiettivo di semplificare ulteriormente le operazioni di smistamento attraverso la creazione di una codifica integrata (Codice di Avviamento Postale - CAP e Distribuzione - DIST) per l'individuazione univoca delle agenzie di recapito e dei punti di recapito. La diffusione dei nuovi CAP avverrà nei primi mesi del 2003 e sarà avviata la sperimentazione del codice DIST con alcuni grandi clienti.

Nell'ambito del progetto "Tracking & Tracing", che prevede la diffusione dei sistemi di tracciatura per incrementare l'affidabilità del prodotto raccomandata, è stata completata l'installazione delle postazioni di lavoro su tutti gli Uffici Postali. Da gennaio 2003 è iniziata l'installazione del relativo software.

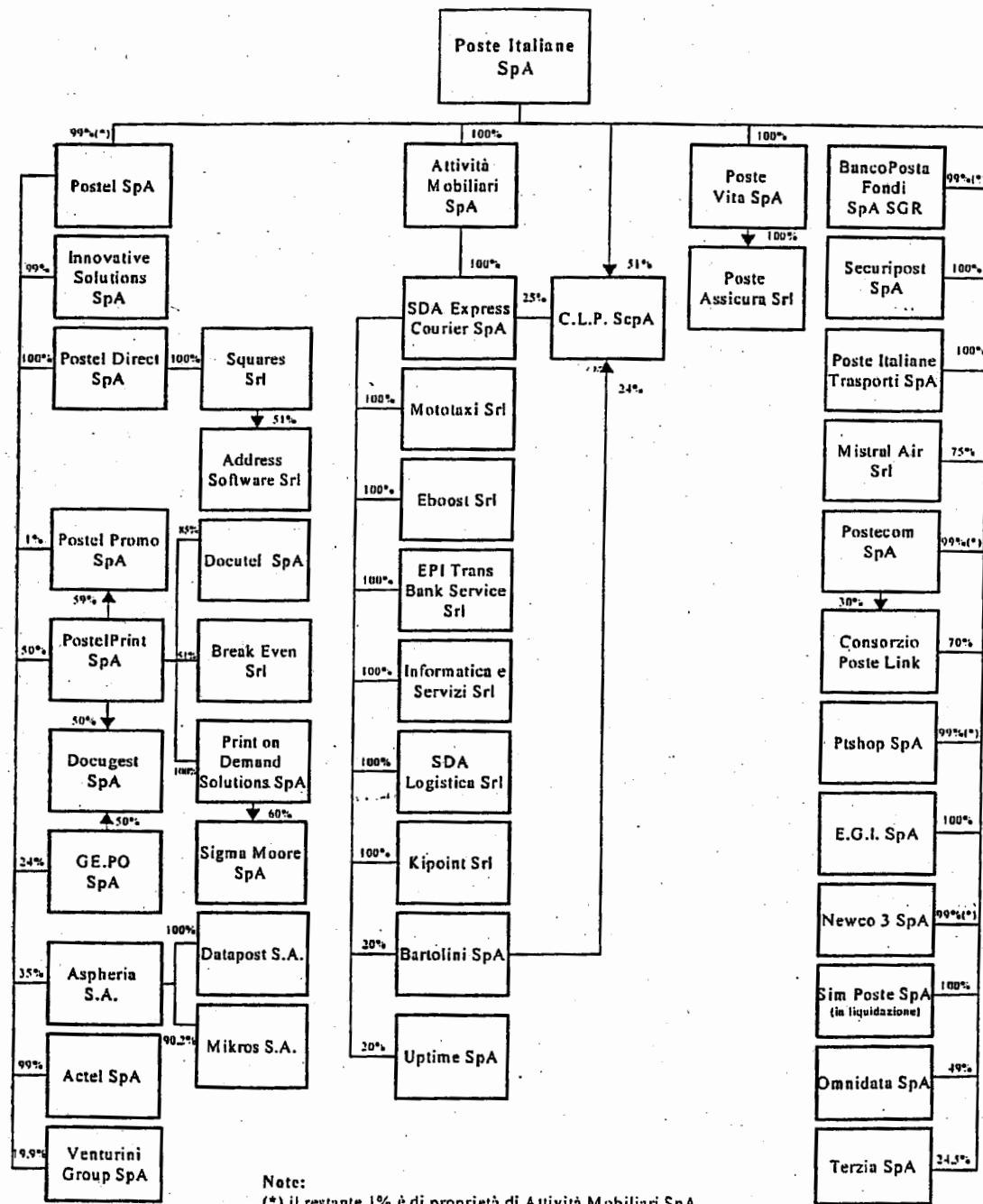
Continuano le attività per la "Containerizzazione" finalizzata alla movimentazione e al trasporto di tutti i prodotti di corrispondenza. Nel 2002, conclusa la fase progettuale, è stata avviata l'attività di produzione e distribuzione sul territorio.

E' stato implementato un sistema informatizzato (*Sistema Gestione Trasporti - SGT*) per la gestione della rete logistica (primaria e di base) per realizzare un sistema di pianificazione automatizzato delle percorrenze e per fornire un supporto efficace e omogeneo su tutto il territorio nazionale al servizio di trasporto e recapito della corrispondenza. Sono state completate le realizzazioni su Roma, Firenze, Napoli e Milano; nel 2003 è prevista l'ultimazione anche su Venezia.

Il progetto "Rinnovamento Uffici di Recapito Maggiori" ha l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, da un lato, attraverso la riorganizzazione della rete di distribuzione e la razionalizzazione della copertura del territorio, con strutture e presidi più omogenei e con la riduzione complessiva degli Uffici di Recapito; dall'altro, attraverso un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle strutture degli Uffici di Recapito rilevanti, tramite la razionalizzazione dei processi di lavorazione, degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e delle risorse umane. Su 401 Uffici coinvolti, ne sono stati ultimati 280.

## CAPITOLO 8

## IL GRUPPO POSTE ITALIANE



**SINTESI DEI PRINCIPALI SALDI CONSOLIDATI**

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

Dati consolidati (milioni di euro)	31-dic 2002	31-dic 2001	Differenza valore	Differenza %
Ricavi	7.764	7.582	182	2,4%
Risultato operativo netto	246	198	48	24,2%
Risultato netto di Gruppo	22	(74)	96	-
Immobilizzazioni (inclusi crediti finanziari immobilizzati)	6.385	6.309	76	1,2%
Patrimonio Netto di Gruppo	1.220	1.199	21	1,8%
Indebitamento Finanziario Netto	(1.712)	(1.278)	(434)	34,0%

Poste Italiane SpA è interamente controllata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Le operazioni compiute da Poste Italiane SpA con le parti correlate riguardano essenzialmente la prestazione di servizi e la provvista e l'impiego di mezzi finanziari con le proprie imprese controllate e collegate. Questi rapporti rientrano nella ordinaria gestione dell'impresa e sono regolati a condizioni di mercato. Tutte le operazioni poste in essere sono state compiute nell'interesse della Società.

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

**INFORMAZIONI E DATI PATRIMONIALI ED ECONOMICI RIGUARDANTI IL GRUPPO****Evoluzione del Gruppo e informazioni relative alle società minori**

Attraverso le operazioni attuate da Poste Italiane SpA e dalle sue subholding SDA Express Courier SpA e Postel SpA, nel corso del 2002 l'assetto organizzativo del Gruppo Poste Italiane ha proseguito la sua evoluzione per mettere in atto linee strategiche di concentrazione su core business, crescita globale, semplificazione e razionalizzazione..

In particolare Poste Italiane SpA:

- nel febbraio 2002 ha costituito Ptshop SpA (99% Poste Italiane SpA e 1% Attività Mobiliari SpA), operativa dal mese di giugno nella vendita di beni di consumo o di lusso tramite la rete degli Uffici Postali; nello stesso mese ha dato vita, in partnership con Postel SpA e SDA Express Courier SpA, ad un'Associazione ONLUS, denominata Poste Solidali Onlus, che opera nell'ambito del settore del non-profit;
- nel giugno 2002 ha acquisito, al valore nominale, il restante 70% di Key Consultants Srl, società di servizi di consulenza aziendale. La società è stata ceduta (al valore nominale) nel mese di dicembre 2002;
- nel luglio 2002, attraverso la controllata Poste Vita SpA, ha costituito

Poste Assicura Srl (controllata al 100%), agenzia che opera in più rami assicurativi al fine di consentire lo sviluppo della rete distributiva di Poste Italiane nei rami danni; nello stesso mese ha messo in liquidazione SIM Poste SpA (100% Poste Italiane SpA);

- nel settembre 2002 ha costituito, insieme alla controllata Postecom SpA, il Consorzio Poste Link (70% Poste Italiane SpA e 30% Postecom SpA) per la fornitura di servizi di informatica e telematica da realizzare mediante l'ausilio delle consorziate;
- nell'ottobre 2002 ha acquistato il 75% di Mistral Air Srl, società operante nel settore del trasporto aereo;
- nel dicembre 2002 ha perfezionato, con effetto contabile e fiscale dal 1° gennaio 2002, la fusione per incorporazione delle società Lacchi Trasporti Postal Srl e Trasporti Logistica Postale Srl nella controllante BS Fast Cargo Srl, che ha contestualmente cambiato la propria ragione sociale e natura giuridica in Poste Italiane Trasporti SpA.

Postel SpA, perfezionata la cessione delle attività industriali a PostelPrint SpA (già Printel SpA), ha consolidato la propria configurazione di holding di Gruppo:

- nel febbraio 2002 ha acquistato l'81% di Postel Direct SpA, società nata dal conferimento del ramo d'azienda Venturini operativo nel Direct Marketing, acquistandone il restante 19% nel mese di ottobre 2002; nello stesso mese ha acquistato il 19,9% di Venturini Group SpA (holding dell'omonimo gruppo);
- nell'aprile 2002 è stato perfezionato, in partnership con Ilte SpA, il progetto "new Printel" con il conferimento da parte di Postel SpA a PostelPrint SpA (50% Postel e 50% Ilte) del ramo d'azienda dedicato all'attività produttiva (costituito da 13 centri stampa e circa 300 dipendenti), oltre alle quote delle partecipazioni detenute in Docugest SpA (50%) e Docutel SpA (85%). Contestualmente il Gruppo Ilte ha conferito il 100% di Print on Demand Solutions SpA (ex Ilte.Net SpA), operativa nel settore del print on demand, che a sua volta detiene il 60,2% di Sigma Moore SpA, operativa nel settore della stampa di rendicontazione obbligatoria e nel settore della stampa litotipografica (a seguito dell'incorporazione della propria controllata al 100% Polimoore Srl);
- nel giugno 2002 PostelPrint SpA ha costituito la società Break Even Srl (51% PostelPrint SpA, 49% Date Logistica SpA). Poiché successivamente sono venuti meno i presupposti strategici legati alla realizzazione di una joint venture con la partecipata Date Logistica SpA, nel gennaio 2003 è stata posta in liquidazione. Nello stesso mese, tramite la controllata Postel Direct SpA, ha acquistato il 100% di Squares Srl (a sua volta proprietaria del 51% di Address Software Srl), che svolge attività di normalizzazione, data cleaning e data warehousing;
- nel dicembre 2002 ha ceduto il 59% di Postel Promo SpA (già Mediprint Srl) a PostelPrint SpA, mantenendo una partecipazione dell'1% (nel 2001 deteneva il 99%) e cedendo a terzi il restante 40%. La società, non ancora operativa, sarà attiva nell'acquisizione e fornitura di prodotti per economato e oggettistica per ufficio.

**SDA Express Courier SpA**, attiva nel settore del trasporto espresso:

- nel marzo 2002 ha acquistato il restante 70% della società di trasporto EPI Trans Bank Service Srl;
- nel luglio 2002, ha costituito Kipoint Srl (100% SDA SpA), che si occupa della realizzazione e dello sviluppo di una nuova catena di punti vendita sul territorio nazionale;
- nel dicembre 2002 ha acquistato il 20% di Uptime SpA, a cui ha ceduto, con effetto 1° gennaio 2003, il ramo d'azienda relativo al call center del Gruppo SDA; inoltre, nel corso dello stesso mese ha concluso l'operazione di fusione per incorporazione di SDA Partecipazioni Srl e ha chiuso la procedura di liquidazione di Strike Media Promotion Srl (100% SDA SpA).

Le società Newco 3 SpA, Omnidata SpA e Actel SpA non sono operative.

Terzia SpA (24,5% Poste Italiane SpA, 51% Ente Tabacchi Italiani e 24,5% Federazione Italiana Tabaccai), operativa dal novembre del 2001, distribuisce sul territorio nazionale, attraverso la rete di vendita delle tabaccherie, i prodotti non legati al fumo che, ordinati via Internet, vengono poi recapitati al tabaccaio che ne ha fatto richiesta.

#### **Informazioni relative alle principali Società operative**

Nel paragrafo successivo si evidenziano i principali dati contabili e si illustra sinteticamente l'andamento delle principali società operative.

#### **GRUPPO POSTEL**

La tabella di seguito riportata evidenzia le principali informazioni economico/gestionali del Gruppo Postel il cui perimetro di consolidamento comprende, oltre a Postel SpA, Innovative Solutions SpA, Postel Direct SpA, PostelPrint SpA e Docutel SpA.

Dati consolidati (milioni di Euro)	31-dic-02	31-dic-01	Differenza valore	Differenza %
Ricavi	209	168	41	24,4%
Margine operativo lordo	29	30	(1)	-3,3%
Risultato operativo netto	(5)	8	(13)	-
Risultato Netto di Gruppo	(10)	2	(12)	-
Numero dipendenti	878	672	206	n.s.

Il gruppo presenta una perdita a livello consolidato di circa 10 milioni di euro, dovuta principalmente alla rilevazione, a livello di rettifiche di consolidamento, di un'operazione straordinaria di write off (per circa 15 milioni di euro di cui il 50% attribuito a terzi) relativa a parte dei cespiti conferiti con il ramo d'azienda delle attività di stampa ed imbustamento da Postel SpA in PostelPrint SpA, ritenuti da quest'ultima superflui alla luce del nuovo piano di ristrutturazione industriale; inoltre è stata svalutata la partecipazione in Asphelia SA per circa 1,3 milioni di euro.

Di seguito si descrivono i fatti maggiormente significativi relativi all'anno 2002 per le principali società operative oltre ad alcuni dati economico gestionali per le sole società non rientranti nell'area di consolidamento.

**• Postel SpA**

La società opera principalmente nel settore dei servizi di posta ibrida, destinati in particolare alle Aziende e alla Pubblica Amministrazione.

Nel corso del 2002 Postel SpA ha dato piena attuazione al riassetto produttivo e societario iniziato nell'esercizio precedente, ed ha continuato l'attività diretta allo sviluppo commerciale al fine di ampliare e diversificare l'offerta verso prodotti a maggior valore aggiunto.

Con il perfezionamento del progetto "new Printel", già descritto, Postel SpA mantiene il coordinamento strategico dell'attività e la titolarità della funzione commerciale, del portafoglio clienti e della licenza per la Posta Elettronica Ibrida, assumendo il ruolo di gestore delle attività di comunicazione aziendale, mentre le funzioni di stampa sono affidate a PostelPrint SpA sulla base di un contratto di outsourcing a lungo termine.

Nei prossimi mesi Postel SpA, oltre a perseguire le opportunità di crescita attraverso la valutazione di acquisizioni e partnership e lo sviluppo di nuovi servizi (in particolare per i prodotti di direct mail e print on demand), indirizzerà le proprie azioni verso il riassetto societario del Gruppo, in un'ottica di semplificazione e razionalizzazione. A tal fine nel 2003 è prevista la fusione per incorporazione di Postel Direct SpA, Squares Srl e Innovative Solutions SpA in Postel SpA, che offrirà direttamente al mercato e al Gruppo i servizi finora gestiti dalle suddette controllate, e precisamente:

- sviluppo e manutenzione delle applicazioni specifiche per la stampa della posta ibrida oltre a servizi di progettazione grafica e consulenza (*Innovative Solutions SpA*);
- servizi di Direct Marketing (*Postel Direct SpA*);
- attività di normalizzazione degli indirizzi, di data cleaning e data warehousing (*Squares Srl*) e, attraverso la controllata *Address Software Srl* (51% Squares Srl), sviluppo di pacchetti software applicativi.

**• PostelPrint SpA (ex Printel SpA)**

La società svolge l'attività di stampa di rendicontazione obbligatoria e documentazione promopubblicitaria e opera, attraverso le proprie controllate, nel settore del print on demand e in quello del commercial printing.

Il 2002 ha rappresentato per la Società un anno di importante rilevanza strategica, sia con riferimento al perfezionamento del conferimento del ramo di azienda da parte di Postel SpA, sia relativamente all'avvio del processo di ristrutturazione industriale e societario.

Gli investimenti del 2002 sono legati in gran parte ai conferimenti dei rami d'azienda Postel/Ilte. La società ha inoltre sublocato da Postel SpA i contratti di leasing relativi all'attività di stampa e imbustamento e ha stipulato ulteriori contratti di leasing per impianti specifici di produzione, ratificando, inoltre, un contratto di leasing immobiliare volto all'acquisizione di un importante sito produttivo.

I rapporti con Postel sono regolati da un "contratto di collaborazione produttiva e commerciale" che prevede la realizzazione, in via esclusiva, di tutti i prodotti e servizi legati al "mass printing" e al "print on demand" a fronte dell'impegno, assunto da Postel, a commercializzarli sul mercato italiano.

Nel corso del 2003 proseguirà il processo di ristrutturazione industriale finalizzato a razionalizzare ed efficientare l'apparato produttivo, nonché a semplificare l'assetto societario del gruppo attraverso la fusione per incorporazione di Print on Demand Solutions SpA e di Sigma Moore SpA (successivamente all'acquisto del restante 39,8% del Capitale sociale). A seguito di tale operazione, PostelPrint SpA, oltre all'attività tradizionale (stampa digitale ed imbustamento) si occuperà anche delle attività di produzione per:

- servizi di stampa ad alto valore aggiunto (documenti personalizzati e in tirature limitate) per clienti di vari settori (bancario/assicurativo, manifatturiero, pubbliche amministrazioni, ecc.) (*Print on Demand Solutions SpA*);
- servizi di stampa offset, commerciale, manualistica e documentazione pubblicitaria (*Sigma Moore SpA*).

• **Docutel Communication Services SpA**

Docutel SpA svolge attività di trattamento e lavorazione delle stampe interne delle banche clienti e offre servizi di posta elettronica oltre a commercializzare prodotti propri e della controllante PostelPrint, in qualità di agente.

• **Docugest SpA**

La società svolge attività di stampa e imbustamento e di stampa di tabulati, cui, nel corso dell'anno, si è aggiunta quella dei vaglia e degli assegni BancoPosta.

Al 31 dicembre 2002 il valore della produzione è di 6,3 milioni di euro (4,5 milioni di euro nel 2001), il margine operativo lordo si attesta a circa 1.393 migliaia di euro (773.000 euro al 31 dicembre 2001), con un risultato positivo netto di 636.000 euro (397.000 euro al 31 dicembre 2001). Il servizio di stampa e imbustamento delle comunicazioni effettuato per conto di Postel e di PostelPrint dal mese di aprile, rappresenta il 38% del valore della produzione.

Il personale dipendente al 31 dicembre 2002 è pari a 37 unità (34 unità al 31 dicembre 2001).

• **Aspheria S.A.**

Aspheria S.A. è una società finanziaria controllata dalle Poste Francesi-La Poste che a sua volta controlla al 100% le società Datapost S.A., principale operatore francese nel settore della posta ibrida e al 99% Mikros S.A., azienda operante, attraverso tre controllate, nel campo della gestione dei documenti aziendali e del "mass printing".

## **GRUPPO SDA**

La tabella di seguito riportata evidenzia le principali informazioni economico/gestionali del Gruppo SDA il cui perimetro di consolidamento comprende, oltre a SDA Express Courier SpA, Mototaxi Srl, SDA Logistica Srl, Eboost Srl, EPI Trans Bank Service Srl e Informatica e Servizi Srl.

Dati consolidati (milioni di Euro)	31-dic-02	31-dic-01	Differenza valore	Differenza %
Ricavi	376	366	10	2,7%
Margine operativo lordo	23	30	(7)	-23,3%
Risultato operativo netto	(7)	3	(10)	-
Risultato netto di Gruppo	(6)	(7)	1	-14,3%
Numeri dipendenti	1.403	1.315	88	n.s.

Il Gruppo presenta una perdita a livello consolidato pari a 6 milioni di euro dovuta principalmente all'incremento dei costi operativi e degli ammortamenti a seguito degli investimenti relativi agli hub automatizzati. Gli effetti di tali maggiori costi di impianto hanno iniziato a produrre benefici in termini di riduzione di alcune attività manuali solo a partire dalla seconda metà del 2002.

Di seguito si descrivono i fatti maggiormente significativi relativi all'anno 2002 per le principali società operative oltre ad alcuni dati economico gestionali per le sole società non rientranti nell'area di consolidamento.

- **SDA Express Courier SpA**

Nel corso del 2002 SDA Express Courier SpA ha consolidato la propria quota di mercato ed il proprio livello di qualità, mantenendosi fra le prime imprese operanti nel settore del corriere espresso.

La società ha continuato ad assicurare, per conto di Poste Italiane SpA, la distribuzione dei prodotti postali Pacchi e Postacelere (tra cui Paccocelere 1 e Paccocelere 3), raggiungendo importanti risultati in termini qualitativi e di utilizzo delle sinergie operative. Tale attività rappresenta circa il 45% del fatturato globale.

Nel 2002 si è continuato ad investire in progetti per l'automatizzazione e l'informatizzazione del network. In particolare, è divenuto operativo l'Hub di Roma e il relativo impianto per lo smistamento automatizzato dei pacchi; è, inoltre, proseguita l'attività di realizzazione del nuovo Hub di Milano (la piena operatività dell'impianto è stata rinviata al secondo trimestre del 2003 a causa di un incendio che ne ha seriamente compromesso le strutture).

E' stato ultimato il progetto di unificazione delle spedizioni internazionali sui gateway di Roma e Milano, consentendo l'integrazione e razionalizzazione di tutta l'operatività legata sia ai prodotti Pacchi e Postacelere internazionali, sia ai corrispondenti prodotti SDA. Nel corso del 2003, tale integrazione sarà ancora più spinta, con rilevanti benefici in termini di risorse impegnate, grazie anche all'accordo commerciale ed operativo, definito nel febbraio 2003, con l'operatore postale francese La Poste e la Fedex.

La struttura organizzativa della società è costituita da una sede direzionale e da una rete capillare di 99 unità periferiche dislocate su tutto il territorio nazionale, di cui 50 filiali dirette e 49 Agenzie (gestite attraverso "mandati di agenzia"), 6 centri di smistamento e 2 gateway.

Nel mese di gennaio 2003 è stata deliberata la fusione per incorporazione delle società Mototaxi Srl, Eboost Srl, EPI Trans Bank Service Srl e

Informatica e Servizi Srl, nella controllante SDA Express Courier SpA che offrirà al mercato e al Gruppo i servizi finora gestiti direttamente dalle suddette controllate e precisamente:

- servizi di motorecapito urbano espresso sul mercato nazionale (*Mototaxi Srl*);
- sviluppo di soluzioni di logistica integrata per il commercio elettronico e non, curando tutte le fasi dell'e-business, dall'ordine alla consegna (*Eboost Srl*);
- trasporto documenti bancari, smistamento di corrispondenza e gestione dei relativi centri di lavorazione per conto degli istituti bancari, prevalentemente in Emilia Romagna (*EPI Trans Bank Service Srl*);
- progettazione e realizzazione di sistemi informativi, analisi e sviluppo software, sviluppo e gestione di reti di comunicazione, assistenza e formazione (*Informatica e Servizi Srl*).

• **SDA Logistica Srl**

SDA Logistica svolge prevalentemente attività di logistica per conto terzi, fornendo alla clientela servizi logistici integrati (gestione degli approvvigionamenti, gestione delle scorte, programmazione della produzione), gestione documentale con archivi fisici e informatici (acquisizione ed archiviazione magneto ottica del cartaceo), magazzino economale ed e-commerce.

• **Kipoint Srl**

La società, costituita nel mese di luglio 2002 da SDA Express Courier SpA, si occupa della realizzazione e dello sviluppo di una nuova catena di punti vendita sul mercato dei prodotti e dei servizi, attraverso contratti di affiliazione commerciale (franchising) o la gestione in proprio.

I punti vendita operano come centro servizi per spedizioni, gestione documentale, domiciliazione postale e come rivenditore di prodotti nel settore della telefonia, della cancelleria, della cartoleria e delle polizze assicurative. Il mercato di riferimento dei negozi Kipoint è quello dei privati e del SOHO (Small Office Home Office).

Nel 2002 sono stati aperti a Roma e Firenze i primi punti vendita gestiti direttamente da Kipoint.

Nel breve periodo di attività, la società ha registrato un fatturato di circa 4.300 euro e un risultato negativo di 860.000 euro dovuto prevalente ai costi di start up.

L'organico complessivo della società al 31 dicembre 2002 è di 12 unità.

Nel corso del 2003 è prevista l'apertura di ulteriori 10 punti vendita gestiti direttamente e di circa 100 punti vendita in franchising.

• **Bartolini SpA**

Il Gruppo Bartolini, leader nel trasporto merci, al 31 dicembre 2002 dispone di 125 punti operativi (138 al 31 dicembre 2001), distribuiti capillarmente su tutto il territorio nazionale, e di un portafoglio clienti di oltre 30.000 aziende; si avvale di 1.817 dipendenti (1.875 al 31 dicembre 2001) e di oltre 7.000 collaboratori esterni (6.700 al 31 dicembre 2001).

Il Gruppo, che opera attraverso un network di oltre 30 società controllate distribuite su tutto il territorio nazionale, approverà il bilancio solo a fine giugno e stima, per il 2002, un fatturato complessivo di oltre 445 milioni di euro (oltre 428 milioni di euro nel 2001).

#### **CONSORZIO LOGISTICA PACCHI ScpA**

La società svolge per i consorziati attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna relativamente al servizio Pacchi che Poste Italiane SpA, quale fornitore del servizio universale, è obbligata a effettuare.

Con un Capitale Sociale di 516.000 euro, al 31 dicembre 2002, il Consorzio registra ricavi per 127 milioni di euro (150 milioni di euro nel 2001) rilevando costi di pari valore non avendo, lo stesso, finalità di lucro.

Il 7 gennaio 2003 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha emesso il provvedimento di chiusura dell'istruttoria avviata nel novembre 2000 a seguito della comunicazione all'Autorità stessa della costituzione del Consorzio, deliberando che l'intesa fra "consorziati non costituisce violazione alle norme che regolamentano le intese e gli abusi di posizione dominante.

#### **POSTE VITA SpA**

Poste Vita SpA opera nel settore assicurativo dei rami vita I, III e V.

Nel corso del 2002 la Società ha collocato, tramite circa 11.000 Uffici Postali, oltre 3,1 milioni di euro di premi assicurativi (2,8 milioni di euro al netto della coassicurazione).

Ad oggi la raccolta è costituita principalmente dai prodotti di ramo I e di ramo III. Il prodotto a premio unico "Posta Futuro" ha fatto registrare una raccolta pari a circa 885 milioni di euro, mentre il prodotto a cedola "Posta Presente" ha generato una raccolta premi pari a circa 470 milioni di euro. È proseguita l'emissione di nuovi prodotti index-linked all'interno di "Programma Dinamico" con il collocamento di 5 nuovi prodotti. I volumi raccolti relativamente a tali index, pari a 1.730 milioni di euro, sono da considerarsi un successo sia nel mercato italiano che in quello europeo.

Nel contesto assicurativo vita, nell'anno 2002 Poste Vita SpA si è posizionata al quarto posto della classifica in base ai premi di nuova produzione con una quota di mercato del 7,1% mentre, con riferimento al canale bancassicurativo, la quota sale al 9,6%.

Il 2002 evidenzia un utile, al netto delle imposte, pari a 32 milioni di euro, (in linea con il 31 dicembre 2001).

La Società ha scelto di effettuare investimenti prevalentemente di tipo obbligazionario. La gestione separata "Posta Più" (attivi pari a 2.383 milioni di euro) ha realizzato un rendimento, al netto della commissione di gestione, pari al 5,39%, fra i più alti del mercato; la gestione separata "Dinamica" (attivi pari a 115 milioni di euro), risentendo dell'andamento negativo dei mercati azionari realizza un rendimento pari all'1,52% (al netto della commissione di gestione) che comunque segna una inversione di tendenza rispetto al rendimento negativo dell'anno precedente.

L'organico al 31 dicembre 2002 è pari a 49 unità (25 unità al 31 dicembre 2001), mentre il personale distaccato da Poste Italiane e da San Paolo Vita ammonta complessivamente a 17 unità (16 unità al 31 dicembre 2001).

E' ancora in corso l'iter autorizzativo per l'istituzione del Fondo Pensione aperto BancoPosta, che fa parte del ramo VI.

• **Poste Assicura Srl**

Poste Assicura Srl, operativa dal novembre 2002, svolge attività di intermediazione in campo assicurativo configurandosi come agente plurimandatario per prodotti diversi.

Nel 2002 la società ha ricevuto un mandato di agenzia da Egida SpA, impresa di assicurazione del ramo danni, per iniziare la distribuzione di due prodotti: abitazione e responsabilità civile del capofamiglia.

Le polizze sono collocate e distribuite da Poste Italiane, subagente di Poste Assicura, tramite la rete degli Uffici Postali (1.050 al 31 dicembre 2002).

Al 31 dicembre 2002 Poste Assicura Srl registra una perdita di circa 16.000 euro, dovuta essenzialmente alle spese di costituzione ed al breve periodo di operatività.

**BANCOPOSTA FONDI SpA SGR**

BancoPosta Fondi SpA SGR, autorizzata ad operare nel maggio 2001, ha proseguito, nel 2002, l'attività di gestione dei tre fondi inizialmente istituiti (Monetario, Obbligazionario Euro e Azionario Internazionale), avvalendosi, per la distribuzione, di una rete di oltre 3.800 Uffici Postali.

Sebbene l'economia mondiale abbia mostrato timidi segnali di ripresa, la performance del mercato azionario, sia nazionale che internazionale, continua ad essere negativa. In tale contesto, BancoPosta Fondi ha mostrato un andamento in controtendenza, registrando una raccolta netta positiva pari a circa 503 milioni di euro, raggiungendo, al 31 dicembre 2002, un patrimonio gestito complessivo di 610 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2002 BancoPosta Fondi registra una perdita di 1,1 milioni di euro (-0,9 euro nel 2001) e si avvale di 20 risorse (16 al 31 dicembre 2001), tutte in distacco dalla controllante Poste Italiane SpA.

In considerazione delle difficoltà che si sarebbero potute incontrare nel collocamento dei Fondi Azionario Europa ed Azionario America, a causa del negativo andamento dei mercati azionari, BancoPosta Fondi ha soprasseduto alla loro commercializzazione e ha messo a punto un nuovo prodotto (individuato in un fondo bilanciato "a profilo", cioè con una pluralità di comparti, ognuno organizzato da una differente combinazione delle due componenti: obbligazionaria e azionaria) atto ad incrementare significativamente il patrimonio gestito.

**SECURIPOST SpA**

Securipost SpA, operativa dal marzo 2001, svolge l'attività di coordinamento, gestione e monitoraggio dei servizi di trasporto valori e

movimento fondi prevalentemente per conto della Capogruppo Poste Italiane SpA.

Nel corso del 2002 la società ha proseguito l'attività di ritiro del contante presso i centri operativi territoriali di SDA SpA e Bartolini SpA ed ha, inoltre, collaborato con Poste Italiane SpA al Progetto di Distribuzione Moneta Euro, registrando un aumento straordinario dei flussi movimentati dovuto alla doppia circolazione lira/euro nei primi due mesi dell'anno e al ritiro delle lire (banconote e monete), uscite definitivamente dal corso legale nel marzo 2002.

Al 31 dicembre 2002 Securipost SpA registra ricavi per 77 milioni di euro e un risultato negativo di 676.000 euro (-138.000 euro al 31 dicembre 2001); la società si avvale di personale distaccato dalla controllante Poste Italiane per 5 unità (invariato rispetto al 31 dicembre 2001).

E' in essere un contenzioso in materia di lavoro promosso da ex dipendenti della Securidata Srl licenziati al momento della cessione di Securipost SpA a Poste Italiane SpA. Nel novembre 2002 il Tribunale Civile di Roma - Sezione del Lavoro, ha condannato Securipost SpA e in caso di insolvenza, la controllante Poste Italiane SpA alla riassunzione dei dipendenti stessi ed al pagamento delle spettanze a loro relative, ravvisando la prosecuzione giuridica del rapporto di lavoro a seguito dell'intervenuta cessione d'azienda. Nel gennaio 2003 è stato presentato ricorso presso la Corte di Appello di Roma - Sezione del Lavoro, con istanza di sospensione del suddetto provvedimento ai sensi dell'ex art. 431 c.p.c.. A tal proposito prudenzialmente è stato effettuato un accantonamento al fondo rischi di 1,2 milioni di euro.

#### **POSTE ITALIANE TRASPORTI SpA**

Poste Italiane Trasporti SpA, nata nel dicembre 2002 dalla fusione per incorporazione di Trasporti Logistica Postale Srl e Lacchi Trasporti Postali Srl nella controllante BS FastCargo Srl, opera nel settore dell'autotrasporto su strada di merci per conto terzi, esclusivamente per la controllante Poste Italiane SpA.

Gli investimenti effettuati sono stati concentrati principalmente nel programma di rinnovo del parco macchine e dei container, nonché della struttura informatica.

Al 31 dicembre 2002, la società registra un fatturato di 20 milioni di euro, un margine operativo lordo positivo per 831.000 euro e un risultato negativo di 472.000 euro.

I positivi risultati sono stati conseguiti grazie anche all'ampliamento della gamma dei servizi offerti. In linea con tale indirizzo, sono stati effettuati studi di fattibilità per attivare servizi di trasporto internazionale (es. con la Germania, la Francia, ecc.).

I dipendenti al 31 dicembre 2002 sono 76, coadiuvati da 16 collaboratori esterni.

Nel 2003 la società svilupperà nuovi servizi e completerà il progetto di rinnovo del parco automezzi.