

Particolare attenzione è stata riservata anche all'attività di formazione sulle tematiche della sicurezza e della prevenzione, di competenza del datore di lavoro. I corsi realizzati hanno riguardato principalmente la sicurezza macchine, la gestione del rischio e monitoraggio ambientale negli edifici contenenti amianto, corsi per Preposti, la movimentazione manuale dei carichi, la sicurezza nei cantieri.

6.3 LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni Sindacali è stato focalizzato sulla definizione e applicazione del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro firmato nel 2003 che prevede quanto di seguito esposto.

- Vigenza: il nuovo CCNL sarà in vigore fino al 31.12.2006 per la parte normativa; per la parte economica è prevista invece una copertura che riguarda il periodo 2002 ÷ 2004.
- Trattamento economico: in coerenza con i dati previsionali è stato previsto un aumento medio pari a 100,45 euro in 4 tranches (40 euro 1° luglio 2003, 20,15 euro 1° marzo 2004, 20,15 € 1° giugno 2004, 20,15 euro 1° ottobre 2004) e l'erogazione di un importo una tantum, a copertura delle competenze contrattuali pregresse, pari a 776,00 euro medi, da erogarsi al solo personale in servizio alla data di stipula del CCNL.
- Trattamento normativo: sono previsti nuovi strumenti di accesso al lavoro tali da garantire flessibilità organizzativa in coerenza con le esigenze di sviluppo dell'Azienda. E' stato, inoltre, previsto uno specifico impegno delle parti ad approfondire ed analizzare, per la loro applicazione in Azienda, i decreti attuativi della cd. Legge Biagi, che disciplina anche nuove forme di flessibilità del rapporto di lavoro (job sharing, job on call, lavoro a progetto, etc).

In materia di ferie è stato definito un nuovo regime per il personale neo-assunto, al quale vengono riconosciuti 28 giorni (che diverranno 30, alla maturazione di 10 anni di anzianità di servizio), rispetto ai 32 attualmente riconosciuti al personale in servizio. Tale regime consentirà di agire da subito in un'ottica di contenimento dei costi nei confronti dei neo-assunti.

E' stata ridefinita la disciplina del sistema di refezione aziendale che entrerà in vigore a partire dal 1° luglio 2004. Al riguardo è stato previsto il riconoscimento di un trattamento di valore economico pari a 3,10 euro per ogni giorno di presenza in servizio (al personale con prestazione lavorativa superiore a 7 ore e con intervallo di almeno 30'). Al restante personale sarà erogato, a titolo di liberalità aziendale con finalità ricreativa, un importo forfetario mensile pari a 13,52 euro.

- Inquadramento: il nuovo sistema inquadramentale, che ha decorrenza dal 1° gennaio 2004 e che implica il superamento delle precedenti Aree Professionali ora confluite in 6 livelli professionali cui corrispondono 7 posizioni retributive, risponde alle esigenze di modernizzazione del sistema di classificazione, con maggiore aderenza al panorama delle professionalità operanti in Azienda e profondamente modificatosi negli ultimi anni.

In particolare, dal punto di vista degli impatti sui costi, è stato previsto:

- a) un nuovo livello di ingresso (denominato junior) per il personale neo-assunto, caratterizzato da un parametro retributivo più basso che consente contestualmente un risparmio dei costi ed una migliore definizione dei piani di inserimento;
- b) il rafforzamento delle previsioni di impiego fungibile del personale, che si estende anche ai diversi ambiti organizzativi di riferimento;
- c) l'assorbibilità, in caso di passaggio al livello professionale o posizione retributiva superiore, degli assegni 71 e 72 (posizioni economiche oltre i minimi tabellari di ciascun livello derivanti dal mantenimento; ai sensi del CCNL 1994, del differente regime retributivo delle ex categorie contrattuali), al fine di finanziare i passaggi di livello scaturenti dalla nuova scala inquadramentale.

Nell'ultima parte dell'anno il confronto con le OO.SS. ha riguardato il processo di confluenza dal vecchio al nuovo sistema inquadramentale, al fine di consentire il relativo avvio del nuovo sistema dal 1° gennaio 2004.

Al fine di promuovere la diffusione e l'applicazione del nuovo CCNL è stata realizzata una campagna di comunicazione, realizzata con una pluralità di strumenti (convention, note informative, comunicati, piano di deployment) in relazione ai diversi target di destinatari da raggiungere.

Inoltre sono stati emanati alcuni documenti a carattere normativo contenenti le disposizioni attuative del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, dando vita in tal modo ad uno specifico corpus normativo.

Per l'esercizio 2003, e a conclusione del previgente sistema, è stato sottoscritto un accordo in materia di riconoscimento del *Premio di Produttività* al personale non Dirigente che ha confermato gli obiettivi e gli importi unitari del premio già riconosciuti nel 2002. E' ripreso, al contempo, il confronto sul nuovo Premio di Produttività 2004-2007, che avrà le caratteristiche di un sistema che tenga conto di fattori di produttività, qualità, redditività e valorizzazione della presenza in servizio.

Sono state raggiunte intese con le OO. SS. che da un lato hanno ridefinito i criteri di costituzione delle Rappresentanze Sindacali Unitarie, individuando un minore numero di unità produttive, dall'altro hanno recepito le disposizioni legislative in materia di costituzione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, disciplinandone il funzionamento.

E' ripreso il confronto sul tema del *Recapito* attraverso la condivisione con le OO. SS. di un piano di lavoro che definisca, tramite una specifica intesa, le tematiche connesse alla prestazione dei portalettere.

Sempre con riguardo al tema del *Recapito*, sono stati oggetto di sperimentazione condivisa con le OO. SS. alcuni test territoriali finalizzati allo sviluppo delle attività di promozione, vendita e contatto dei portalettere e sono state realizzate iniziative di business legate a specifici piani di incentivazione (ad es. distribuzione su alcune realtà territoriali dei volumi "Pagine Gialle").

A livello nazionale è stato riavviato il confronto sul progetto di razionalizzazione della *Nuova Rete di Corrispondenza*, proseguito con la successiva sottoscrizione di accordi a livello regionale e finalizzati alla gestione dei connessi processi di mobilità del personale interessato dalla riorganizzazione della rete logistica.

Nell'ambito delle attività dell'Ente bilaterale per la Formazione e Riqualficazione Professionale è stato presentato il progetto "*Skill Inventory*" finalizzato alla mappatura delle attività e competenze delle risorse operanti nei Centri di Rete Postale.

E' stato sottoscritto un Accordo con il Cral nell'ambito del quale, in materia di permessi, è stato ridotto di circa il 37% il relativo monte ore annuo. E' stata inoltre costituita una Commissione di confronto con l'obiettivo di procedere ad una complessiva riorganizzazione del CRAL in ordine alle finalità perseguite, alle fonti di finanziamento, ai meccanismi di funzionamento ed alle risorse destinate all'Associazione secondo criteri di efficienza, economicità e qualità dei servizi offerti.

Sono stati riattivati i lavori del *Comitato per le Pari Opportunità e dell'Ente Bilaterale per la Formazione e la Riqualficazione Professionale* nell'ambito dei quali sono stati sviluppati un *Programma di reinserimento per le risorse rientranti in servizio a seguito di assenze di lungo corso* ed un' *Indagine su temi inerenti le Pari Opportunità in Azienda*.

Il 21 luglio 2003 la Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione ha autorizzato il fondo di previdenza complementare di Poste Italiane –FONDOPOSTE– all'esercizio dell'attività. E' stata avviata la raccolta delle adesioni, preceduta da una fase di attività informativa e promozionale. Al fine di consentire al Fondo di realizzare ogni adempimento utile ad assicurarne la piena operatività è stato versato un contributo una tantum pari a 225.000 euro, ai sensi dell'art. 11 dell'Atto Istitutivo del 26 luglio 2002.

A seguito di specifici momenti di confronto tra le strutture aziendali coinvolte, è stato elaborato un "Codice etico" che, anche in coerenza con quanto previsto nel Modello Organizzativo adottato dall'Azienda ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei dipendenti, degli Amministratori, e di tutti coloro che operano in nome e per conto di Poste Italiane.

6.4 I SISTEMI DI SVILUPPO

Nel corso del 2003 sono proseguite le attività volte a realizzare un impianto organico dei sistemi di *Sviluppo e Compensation*, sempre più conformati alle esigenze e caratteristiche di Poste Italiane ed orientati al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'esercizio ha registrato l'avvio di nuove importanti iniziative, tra le quali:

- il processo di "Valutazione a 360° per lo sviluppo della leadership", destinato a circa 350 dirigenti, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo del management attraverso la valutazione dei comportamenti organizzativi di leadership, effettuata non solo dal responsabile, ma anche dai collaboratori, oltre che attraverso l'autovalutazione;
- la progettazione dei nuovi sistemi di incentivazione commerciale per la forza vendita dedicata alla clientela retail e per il personale del call center, che verranno sviluppati nel 2004;
- la progettazione dei nuovi sistemi di incentivazione per il personale dei CMP della Corrispondenza.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre introdotti o migliorati alcuni sistemi già definiti o utilizzati negli esercizi precedenti.

E' stato sviluppato il sistema di incentivazione manageriale MBO, definito nel corso del 2° semestre 2002, che ha coinvolto circa 400 tra dirigenti e quadri aziendali.

Si è proceduto a migliorare ed ampliare il sistema di valutazione delle prestazioni di quadri ed impiegati, rivolto ad oltre 30.000 risorse, relativamente alle performance 2002; per i dirigenti,

oltre alla consuntivazione degli obiettivi 2002, è stata predisposta e diffusa la nuova scheda di “Valutazione e Sviluppo delle Prestazioni” per l'esercizio 2003.

E' stata ridefinita l'architettura dei sistemi di valutazione e sviluppo del potenziale, individuando per ciascun segmento di risorse aziendali la metodologia più idonea a descrivere e sostenere lo sviluppo delle potenzialità.

Tra le attività e le iniziative più importanti che hanno interessato l'esercizio 2003, si segnalano infine le seguenti:

- il progetto relativo allo sviluppo delle competenze del personale del front-end; in tale ambito sono state descritte le attività e le competenze attese per i principali ruoli di contatto con il cliente, presenti nei circa 1.500 Uffici Postali di maggiori dimensioni, che generano i ritorni più significativi in termini di ricavi e qualità percepita dai clienti. Una volta censite, con l'ausilio di un apposito sistema informatico, le competenze professionali del personale ed individuati gli scostamenti rispetto a quelle ritenute “di eccellenza”, sarà possibile realizzare le opportune azioni di sviluppo e formazione; il progetto impatta su circa 30.000 risorse;
- la definizione e lo sviluppo dei nuovi sistemi di incentivazione commerciale per la forza vendita dedicata ai clienti Top Account e Business, con il coinvolgimento di circa 400 venditori.

7. INVESTIMENTI

Nel corso del 2003 Poste Italiane S.p.A. ha realizzato investimenti per oltre 560 milioni di euro, mostrando una stabilizzazione dei volumi investitori dovuta al completamento di parte del significativo programma di investimenti avviato negli anni precedenti e riguardante in particolare progetti di informatizzazione e di ristrutturazione degli Uffici Postali. La Società ha, comunque, continuato ad investire in iniziative di sviluppo, di miglioramento della qualità, di recupero d'efficienza e di completamento dei prodotti e servizi offerti.

Le principali aree di investimento hanno riguardato: l'informatizzazione e la riqualificazione degli Uffici Postali per migliorare la qualità complessiva dei servizi resi alla clientela, il potenziamento e l'integrazione della rete dati aziendale, ed il miglioramento della catena logistica postale.

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

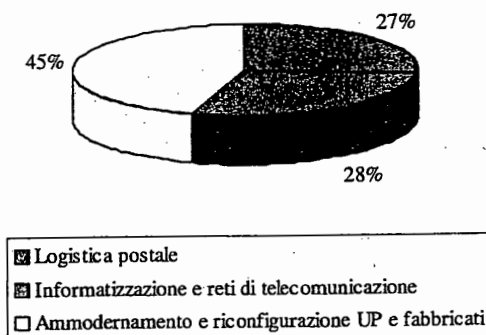
(*) Nel 2001 le Partecipazioni comprendevano 347 milioni di euro relativi alla partecipazione in EGI S.p.A.

7.1 INVESTIMENTI FINANZIARI

Gli investimenti di natura finanziaria ineriscono le seguenti operazioni:

- aumento del capitale sociale di Poste Vita S.p.A. per 80.000 migliaia di euro;
- versamento in conto capitale effettuato a beneficio di Postecom S.p.A. per 2.000 migliaia di euro, di Securipost S.p.A. per 680 migliaia di euro, di Poste Italiane Trasporti S.p.A. per 550 migliaia di euro e di Actel S.p.A. per 120 migliaia di euro;
- sottoscrizione del 99% del capitale sociale della neo costituita Poste Tutela S.p.A. per 151 migliaia di euro; acquisto del 100% di Actel S.p.A. da Postel S.p.A. per 9 migliaia di euro.

7.2. INVESTIMENTI INDUSTRIALI



7.2.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE

Il 28% circa degli investimenti industriali è stato destinato alla dotazione di infrastrutture tecnologiche, funzionali al miglioramento dell'efficienza operativa e della qualità dei servizi offerti, come di seguito descritto.

- Informatizzazione degli Uffici Postali; è in fase di ultimazione il processo di informatizzazione degli Uffici Postali avviato nel 2001. Negli uffici ad alto traffico commerciale nel corso del 2003 sono state allestite/sostituite postazioni di lavoro dedicate ai servizi alla Clientela (circa 1.150) e Client Server (circa 1.350) che costituiscono l'attuale architettura di sportello.
- Potenziamento e integrazione Rete Dati aziendale; la rete dati, che rappresenta l'unica ed integrata dorsale telematica multimediale per tutti gli applicativi aziendali, utilizzati sia per la vendita dei servizi che per la gestione dei processi interni, è stata ulteriormente potenziata. Gli interventi hanno riguardato:
 - a) la migrazione degli Uffici Postali maggiori e degli uffici interni dalla vecchia rete in tecnologia X25/FR alla nuova rete IP;
 - b) l'avvio della realizzazione del sistema di Back-Up su linea ISDN di tutti gli Uffici Maggiori ed interni;
 - c) la realizzazione della rete Extranet (conclusa a Bologna e a Firenze) per consentire l'accesso ai servizi di Poste Italiane da parte di altre aziende.

- **Telesorveglianza** (sistemi antirapina e antifurto collegati ai centri remoti in contatto con le forze dell'ordine); sono state completate le consegne relativamente a circa 2.800 sistemi di allarme da destinare sia agli Uffici Maggiori che a quelli mono-operatore e sono stati effettuati, tra gli altri, circa 1.400 interventi per attività di "Retrofitting" (installazione Radio e GSM).
- **Sistema gestionale integrato (SAP)**; nel corso del 2003 sono stati ultimati diversi interventi previsti tra i quali: la definizione della gestione di una Anagrafica Clienti Unica (es: definizione campi obbligatori; livelli gerarchici di anagrafica, ecc.) con avvio della successiva fase di controllo/eliminazione delle eventuali anagrafiche ripetute; la realizzazione del nuovo modello di gestione dei "contratti ripartiti" relativi alle principali forniture di Poste Italiane S.p.A.; l'ottimizzazione di alcune funzionalità del sistema SAP Retail per PT-Shop (in particolare, è stata ridisegnata l'interfaccia con il sistema di cassa, sono stati attivati il listino di vendita, il flusso di vendita integrando ordine-fattura, il sistema di reportistica). Sono state, inoltre, avviate gran parte delle contrattualizzazioni circa le forniture/prestazioni da realizzare nel corso del successivo anno (es: sistema rilevatori presenze; avvio/prosecuzione attività in area SAP/R3 e Datawarehouse), mentre, relativamente al progetto per la gestione delle macchine affrancatrici, è stato attivato il processo di produzione della reportistica di controllo.
- **Call Center Unico (CCU)**; con l'introduzione della nuova organizzazione commerciale sono state definite nuove linee d'offerta, partnership e alleanze con altre società, come la nuova linea d'offerta Call center integrato per i Comuni e la linea servizi CRM (Customer Relationship Management), definita in joint venture con Postel. Sono stati avviati e realizzati alcuni importanti obiettivi d'innovazione e sviluppo, fra cui l'estensione a tutti i siti del Call Center Unico del certificato qualità ISO 9001.2000 e l'Integrazione del Centralino al fine di estenderne l'orario di servizio (24 ore al giorno, per 365 giorni l'anno).
- **Cash Dispenser**; il progetto prevede la fornitura di n. 300 Cash Dispenser da installare presso gli Uffici Postali. A tutto il 2003 sono stati installati 146 nuovi apparati e sono in avanzata fase di attuazione le attività d'installazione di ulteriori 154 ATM.
- **CRM**; è stato avviato il progetto di studio e definizione delle specifiche di gara per implementare e diffondere una piattaforma di CRM Integrata che fornisca a tutto il Gruppo Poste Italiane le funzionalità evolute per la gestione della clientela.
- **Razionalizzazione servizi telegrammi**; il progetto prevede una riconfigurazione della rete telegrafica mediante la riduzione dei nodi di raccolta e di concentrazione del traffico (da 213 a 8) connessi direttamente alla Rete Dati Aziendale. Gli interventi relativi all'attività di adeguamento del sistema, che si collocano nel contesto operativo della realizzazione della nuova struttura di messaggistica di Poste Italiane, consentiranno l'espansione delle capacità di

gestione del traffico.

- Sistema di gestione delle code; il progetto è sorto in via sperimentale nel corso del 2002 con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi resi alla clientela attraverso la prenotazione, con biglietto numerato, del servizio desiderato. Il progetto, classificato negli esercizi precedenti nell'area della riqualificazione degli Uffici Postali, nel corso del 2003 è stato riclassificato nell'area delle attività di informatizzazione in quanto la natura prevalente del progetto è rappresentata dalla componente software.

7.2.2 RICONFIGURAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEGLI UFFICI POSTALI

La riconfigurazione e la riqualificazione degli Uffici Postali hanno richiesto investimenti rilevanti (circa il 45% degli investimenti industriali) per interventi infrastrutturali, tecnologici e di perfezionamento degli standard di sicurezza.

Le principali attività svolte hanno riguardato l'ammodernamento dei locali attraverso:

- il Programma Layout; è proseguita l'attività di ammodernamento degli Uffici Postali in tutto il territorio nazionale secondo un programma di interventi che tiene conto del potenziale degli stessi espresso in termini di ricavi e di numero di contatti giornalieri. Sono stati rinnovati ed aperti al pubblico 521 Uffici Postali. A tutto il 2003, sono stati complessivamente rinnovati oltre il 40% degli Uffici Postali previsti nel progetto.

Per la riqualificazione ed il miglioramento funzionale (Restyling) negli uffici di media importanza economica è stata conclusa la fase di sperimentazione ed è stato avviato il piano degli interventi riguardante:

- a) l'ampliamento della sala al pubblico mediante la diminuzione della superficie dedicata al back office;
- b) l'introduzione della sala consulenza;
- c) il nuovo allestimento della sala al pubblico;
- d) la revisione degli impianti di illuminazione, riscaldamento/condizionamento e la pulizia degli ambienti (tinteggiatura, ripulitura dei locali);
- e) la fornitura di nuovi arredi nella retroportelleria;
- f) i lavori relativi all'adeguamento alla normativa 626 e quelli relativi alla riconfigurazione del settore provinciale del Recapito. L'adeguamento alla normativa 626/94 è stato realizzato intervenendo su impianti elevatori, impianti di climatizzazione ed impianti elettrici. Nel rispetto, invece, della legge 46/90 sono state realizzate delle nuove cabine

elettriche e si è proceduto all'abbattimento delle barriere architettoniche.

Sono, inoltre, in corso le attività di deamiantizzazione di alcuni Uffici Postali.

- PT Business; nell'ottica di realizzare, all'interno della rete degli Uffici Postali, spazi dedicati alla clientela medio-piccola, è proseguito nel 2003 l'ampliamento della rete PT Business, così come è proseguito il nuovo modello di allestimento previsto dal progetto PT-Shop.
- Sicurezza degli Uffici Postali; per migliorare gli standard di sicurezza nella movimentazione del denaro da parte degli operatori degli Uffici Postali, è proseguita la fornitura dei cassetti antirapina e dei ritardatori d'apertura delle casseforti. Tale sistema consente di limitare la disponibilità di contante da parte dell'operatore e diminuire il rischio e/o l'entità dei furti.
- Rinnovo uffici di recapito maggiori; il progetto è finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio di recapito, attraverso l'ottimizzazione dei processi di lavorazione e degli ambienti di lavoro, ed è stato riclassificato dall'area della Logistica Postale a quella dell'Ammodernamento in quanto prevede, in prevalenza, interventi di natura immobiliare (ristrutturazioni degli ambienti di lavoro).

7.2.3 LOGISTICA POSTALE

Sono proseguite le attività, iniziate già nel corso del 2002, finalizzate alla riduzione dei costi operativi ed al raggiungimento di elevati livelli di standard di qualità attraverso l'estensione della meccanizzazione e della informatizzazione. Gli investimenti hanno rappresentato circa il 27% degli investimenti industriali e di questi, il 90% ha riguardato il *Progetto Nuova Rete* avente l'obiettivo di riorganizzare l'intera struttura logistica postale attraverso la concentrazione delle lavorazioni in 23 centri automatizzati multi-prodotto ed in 31 centri manuali dedicati ad alcune lavorazioni del solo corriere prioritario.

In particolare, sono state intensificate le attività, già avviate nel corso del 2002, relative all'estensione dell'automatizzazione e della informatizzazione nel processo logistico postale.

Tale processo di automazione e informatizzazione comporta il ridisegno e la razionalizzazione dell'intera struttura logistica di Corrispondenza per ottenere, da un lato, la riduzione dei costi operativi e, dall'altro, il miglioramento del livello di qualità e di affidabilità del servizio postale.

L'intero Progetto comporta, da un lato, il completo rinnovamento degli impianti di meccanizzazione dei Centri Postali con il passaggio all'automazione e con la corrispondente riduzione delle quantità di corrispondenza lavorate manualmente dall'oltre il 60% a circa il 15%; dall'altro, la totale ristrutturazione del lay-out e degli immobili dei Centri Postali.

I risultati attesi di questo Progetto sono di tre tipi.

L'automazione delle lavorazioni consente forti recuperi d'efficienza operativa, ed il miglioramento del servizio erogato alla clientela. Infine, il ri-disegno della dislocazione dei Centri Postali sul territorio permette la liberazione di spazi, eventualmente cedibili a terzi, per la valorizzazione del patrimonio immobiliare.

Nel corso del 2003 si è proceduto alla revisione del piano di realizzazione e alla conseguente predisposizione del piano degli investimenti e d'efficientamento, che prevede il completamento del progetto per il 2007.

Sono stati installati gli impianti per Padova, Bologna e Napoli, e sono in fase avanzata le necessarie opere edili previste per Catania, Firenze e Lamezia Terme. Inoltre, sono state integrate le attività dei sotto-progetti Posta Registrata, *Tracking & Tracing* e *Containerizzazione*.

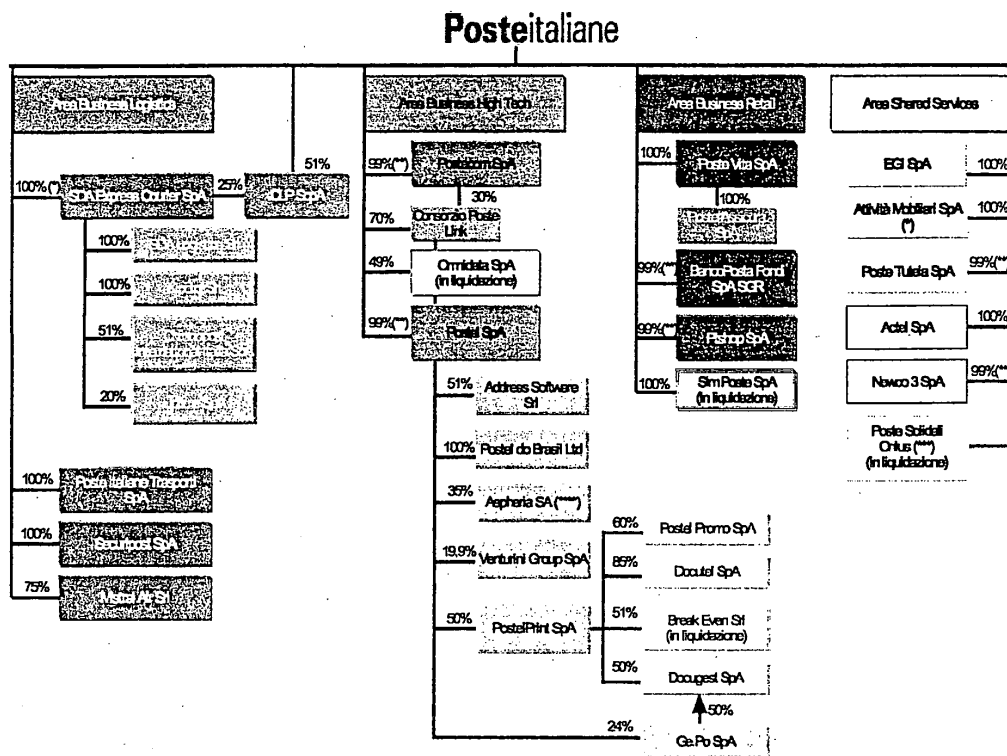
Il *Tracking & Tracing* prevede la diffusione dei sistemi di tracciatura per incrementare l'affidabilità della Corrispondenza Registrata. La *Containerizzazione* (di 1° e 2° livello), è finalizzata alla movimentazione ed al trasporto di tutti i prodotti di corrispondenza.

In particolare, per quanto riguarda la containerizzazione di 1° livello, è terminata la fase di distribuzione di tre tipologie di contenitori termoplastici, mentre è ancora in corso la fornitura dei contenitori ai Centri della Rete che già dispongono dei nuovi impianti di meccanizzazione (Roma, Milano, Padova, Bologna e Napoli).

Per la containerizzazione di 2° livello, dopo una prima fornitura sperimentale di circa 900 roll-containers, si è avviato il processo di acquisto del fabbisogno individuato.

Tra gli investimenti afferenti alla Logistica Postale è da citare, oltre al progetto Nuova Rete, il progetto "Nuovo Cap", nell'ambito del quale è in fase di ultimazione la pubblicazione dei nuovi Codici di Avviamento Postale (CAP) a cinque cifre, che consentirà di semplificare ed ottimizzare le operazioni di smistamento della posta attraverso la creazione di una codifica integrata di avviamento (CAP) e distribuzione (DIST), per individuare univocamente l'agenzia e i punti di recapito.

8. IL GRUPPO POSTE ITALIANE



Nel mese di Dicembre 2003, terminata la fase di liquidazione, è stata presentata al Registro delle Imprese la richiesta di cancellazione delle società: Omnidata S.p.A. (cancellata con decorrenza 13 febbraio 2004) - SIM Poste S.p.A. (cancellata con decorrenza 27 gennaio 2004) e Break Even S.r.l.

Note:

□ Società non operativa

(*) Poste Italiane detiene il 100% di SDA Express Courier S.p.A. attraverso Attività Mobiliari S.p.A.

(**) Il restante 1% è di Attività Mobiliari S.p.A.

(***) Associazione Onlus partecipata anche da Postel S.p.A. e SDA S.p.A.

(****) Detiene partecipazioni in Datapost SA (100%) e Mikros SA (90,2%)

L'assetto proprietario di Poste Italiane S.p.A. è rappresentato per il 65% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e per il restante 35% dalla Cassa Depositi e Prestiti, trasformata in S.p.A. con D.L. 269/03 convertito nella L. 326/03.

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

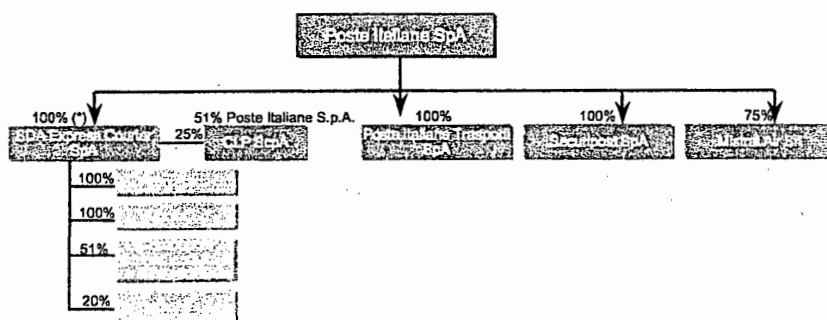
Le operazioni intercorse nell'anno con gli Azionisti e con le società controllate sono riportate nella Nota Integrativa.

Nel corso del 2003 è proseguita l'attività di valorizzazione delle partecipate, attraverso la loro razionalizzazione in quattro aree di business (Logistics, High Tech, Retail e Shared Services), la focalizzazione del gruppo sulle attività e aree *core*, con la progressiva uscita dalle attività marginali, la semplificazione della catena di controllo ed una crescente integrazione industriale delle diverse società. Una particolare attenzione, poi, è stata dedicata all'armonizzazione delle regole di governance all'interno di tutto il gruppo.

8.1. INFORMAZIONI E DATI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE

Di seguito, per ogni area di business, si evidenziano i dati e si illustra sinteticamente l'andamento dei principali sottogruppi e delle maggiori società operative.

8.1.1 AREA BUSINESS LOGISTICS



(*) Poste Italiane detiene il 100% di SDA Express Courier S.p.A. attraverso Attività Mobiliari

GRUPPO SDA

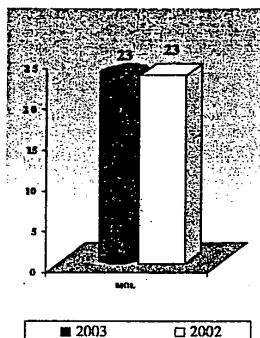
Le principali attività del Gruppo SDA, operatore nazionale nel settore del corriere espresso, si possono così sintetizzare:

- distribuzione dei prodotti postali Pacchi e Postacelere (tra cui Paccocelere 1 e Paccocelere 3) e dei telegrammi (attività iniziata dalla Mototaxi S.r.l. ad ottobre 2002) operata, per conto di Poste Italiane, dalla capogruppo SDA Express Courier S.p.A. che, nel corso del 2003, ha mantenuto la propria quota di mercato confermandosi fra le prime imprese operanti nel settore, e dalla Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. che, unitamente alla attività di distribuzione pacchi, provvede anche alla gestione logistica dei medesimi;
- logistica per conto terzi (Pubblica Amministrazione, Industria, Assicurazioni, Banche), tramite la SDA Logistica S.r.l., offrendo alla clientela servizi logistici integrati (gestione degli approvvigionamenti e delle scorte, programmazione della produzione);
- gestione documentale, sempre attraverso la SDA Logistica S.r.l., degli archivi fisici/informatici della clientela (acquisizione ed archiviazione magneto-ottica del cartaceo) e gestione del magazzino economale ed E-commerce;
- realizzazione e sviluppo di punti vendita gestiti in proprio dalla Kipoint S.r.l. o attraverso contratti di affiliazione commerciale (franchising) per la distribuzione di prodotti e servizi - tra i quali quelli per la gestione documentale (fotocopisteria e stampa digitale), domiciliazione postale e rivendita di prodotti nel settore della telefonia, della cancelleria, della cartoleria e di polizze assicurative - destinati al mercato dei privati, professionisti e piccole imprese (c.d. SOHO - Small Office Home Office).

L'esercizio 2003 è stato caratterizzato da un riassetto societario, avente quale obiettivo l'ottimizzazione della struttura produttiva, realizzato tramite:

- il perfezionamento (giugno 2003, con effetti contabili e fiscali dal 1° gennaio 2003) della fusione per incorporazione nella SDA Express Courier S.p.A. delle società Mototaxi S.r.l., Eboost S.r.l., EPI Trans Bank Service S.r.l. e Informatica e Servizi S.r.l.;
- la costituzione da parte della SDA Express Courier (luglio 2003), in joint venture con le Poste francesi, della Chronopost International Italia S.p.A., di cui SDA detiene il 51% del capitale;
- la cessione, da parte della SDA Express Courier S.p.A. (settembre 2003) della propria quota di partecipazione (20%) nella Bartolini S.p.A.; tale operazione è stata realizzata in un'ottica industriale di focalizzazione sul core business dei pacchi "0-30" e di saturazione della rete logistica di SDA.

Nella tabella che segue sono riportate le principali informazioni economico/gestionali del Gruppo, nel cui perimetro di consolidamento rientrano SDA Express Courier S.p.A., SDA Logistica S.r.l. e Kipoint S.r.l..



Dati consolidati (milioni di Euro)	2003	2002	Variazioni	
			Absolute	%
Ricavi	381	376	5	1,3%
Margine operativo lordo	23	23	0	0,0%
Risultato operativo netto	(10)	(7)	(3)	42,9%
Risultato netto di Gruppo	37	(6)	43	n.s.
Investimenti	10	33	(23)	-71,0%
Numero dipendenti - puntuali	1.273	1.438	(165)	-11,5%

L'esercizio chiuso, pur penalizzato dalla congiuntura economica sfavorevole, evidenzia una crescita, ancorché lieve, dei ricavi, riferiti nella quasi totalità all'attività prevalente di spedizione, imputabile al generale spostamento di mix verso prodotti ad alto valore aggiunto (da Pacco ordinario a Postacelere).

Il risultato netto di Gruppo è positivamente influenzato dalla plusvalenza derivante dalla cessione della partecipazione in Bartolini S.p.A. (40 milioni di euro nel bilancio civilistico di SDA Express Courier e 59,8 milioni di euro a livello consolidato; rispettivamente 26,8 milioni di euro e 46,6 milioni di euro l'impatto sul risultato d'esercizio al netto dell'effetto imposte) e, sia pure in misura minore, dalla cessione del ramo d'azienda afferente le attività di call center.

Sul fronte degli investimenti l'attività è stata indirizzata all'aggiornamento tecnologico, attraverso acquisizioni di impianti, attrezzature, apparecchiature hardware e relativo software, con l'obiettivo primario di incrementare l'automazione del network SDA.

ALTRE SOCIETA'

Nella tabella che segue si evidenziano i dati salienti relativi alle altre principali Società dell'Area Business Logistics, desumibili dai rispettivi bilanci approvati o dai progetti di bilancio.

(milioni di Euro)

Attività	Ricavi		Risultato Operativo		Risultato Netto		Investimenti		N. dipendenti	
	03	02	03	02	03	02	03	02	03	02
Poste Italiane Trasporti S.p.A.	Autotrasporto su strada per conto di Poste Italiane									
	22	20	0,6	n.s.	n.s.	n.s.	1	n.s.	72	76
Securipost S.p.A.	Intermediazione nel settore del trasporto valori e servizi di vigilanza privata per conto di Poste Italiane									
	70	77	0,9	n.s.	0,5 (0,7)		0	0	0	0
Mistral Air S.r.l.	Compagnia aerea certificata ENAC									
	18	15	0,8	0,8	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	31	29

n.s. dati di importo inferiore alle 500 migliaia di euro

Per quanto concerne Poste Italiane Trasporti S.p.A., nel corso dell'anno 2003 sono stati effettuati investimenti, come da "Piano di Sviluppo" 2003/2006, per il rinnovo del parco automezzi.

Per Securipost S.p.A. si segnala il contenzioso in essere, promosso da ex dipendenti della Securidata S.r.l. licenziati al momento della cessione della medesima Securipost a Poste Italiane S.p.A..

Con riferimento alla Mistral Air S.r.l., nel mese di dicembre è stato siglato un accordo con la società Bulgari per l'effettuazione del servizio navetta per il management della stessa. Inoltre la Società sta sviluppando attività di charteristica "a domanda".

ALTRE OPERAZIONI

Si evidenzia l'uscita dalla compagine azionaria della Terzia S.p.A. a seguito della decisione di Poste Italiane di non partecipare alla ricapitalizzazione della Società, effettuata ai sensi dell'art. 2447 C.C.