

che hanno consentito l'individuazione di nuove modalità di gestione del fenomeno. La nuova procedura, attraverso un pieno coinvolgimento dei medici competenti dell'Azienda, ha pertanto l'obiettivo di ridurre i tempi di difficile e incerta gestione di tali lavoratori (da circa tre mesi a 15 giorni); individuare mansioni compatibili e adeguate allo stato di salute accertato; procedere alla sostituzione del personale inidoneo.

In relazione alle attività legate allo sviluppo del progetto di gestione delle certificazioni di parte sopra descritte e alle iniziative promosse in Azienda per il contenimento del fenomeno dell'assenteismo è stato sviluppato un apposito Vademecum sulla malattia con finalità divulgative e informative che illustra a tutti i lavoratori le tutele contrattuali previste e gli adempimenti da porre obbligatoriamente in essere in caso di assenza per malattia. L'opuscolo è stato distribuito a tutto il personale e si inserisce in un corpus più ampio di cui fa parte anche il vademecum sul part-time e che, prossimamente, vedrà la realizzazione del vademecum sulla maternità e sull'handicap.

Le attività di Relazioni Industriali sono state altresì dedicate alla valorizzazione degli Organismi Paritetici previsti dal vigente CCNL e da successivi accordi e, a tal riguardo sono stati promossi importanti progetti formativi in seno alle attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e la Riqualficazione Professionale.

Nell'ambito delle azioni positive promosse dal Comitato per le Pari Opportunità di Poste Italiane, è stata realizzata "Agenda Mia", un'agenda per la divulgazione della cultura delle pari opportunità in Azienda distribuita a tutte le dipendenti in occasione della ricorrenza dell'8 marzo 2005.

Infine l'Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro ha analizzato il progetto relativo alla gestione informatica degli infortuni che ha per oggetto la creazione di una banca dati da cui si potranno rilevare, in tempo reale, tutte le informazioni afferenti i dati infortunistici tali da consentire all'Azienda di adottare opportune misure preventive; ulteriori iniziative di questo organismo hanno riguardato l'analisi del rischio rapina e della sicurezza negli Uffici Postali, che ha prodotto attività di formazione e la consegna di un vademecum ("La rapina nell'Ufficio Postale: aspetti ricorrenti e comportamenti da adottare") e la formazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (erogata ai sensi dell'Accordo del 16 settembre 2003 per il secondo anno di mandato).

In relazione all'entrata in vigore della normativa che a decorrere da gennaio 2005 ha esteso il divieto di fumo in oggetto anche agli ambienti di lavoro privati, è stata introdotta una specifica regolamentazione aziendale.

Sul fronte del contenzioso anche il 2005 ha visto una conferma dei ricorsi in materia di contratti a termine quale principale causa di vertenze, facendo registrare un numero di ricorrenti pari a 9.238. Conseguentemente, pur se il dato annuale complessivo risulta in flessione (-15% rispetto all'anno precedente), le controversie in materia di Contratti a Tempo Determinato continuano a rappresentare la maggiore componente delle cause di lavoro.

Le causali più frequentemente oggetto di impugnativa da parte dei lavoratori sono: “*esigenze eccezionali* connesse alla ristrutturazione e riorganizzazione aziendale” e “necessità di espletamento del servizio in concomitanza di assenze per *ferie*”.

Come noto, il contenzioso in questione ha fatto registrare sin da subito uno sfavorevole orientamento della giurisprudenza di merito che si è attestata su canoni interpretativi particolarmente rigidi mentre, da parte della Suprema Corte di Cassazione non si sono avute decisioni di portata dirimente o chiarificatrice rispetto alla complessa tematica delle “*esigenze eccezionali*”. Infatti, anche le ultime pronunzie intervenute, sembrano caratterizzate da un prevalente approccio “processualistico” che può portare alla conferma, ove siano ritenute congruamente motivate da parte dei giudici di merito, di sentenze sia favorevoli sia sfavorevoli alla Società.

In particolare, anche per effetto della diversità delle motivazioni sottoposte al suo vaglio e dei diversi Giudici Relatori che sono intervenuti nei singoli giudizi, sembra che la Corte di Cassazione pur non smentendo il proprio orientamento in ordine alla legittimità della previsione contrattuale, ne “lasci” l'esame ai giudici di merito, confermandone appunto le relative statuizioni se sostenute da motivazione congrua e coerente, ovvero, rimettendone l'esame ai giudici del rinvio in caso di motivazioni giudicate carenti o contraddittorie.

Viene così a delinearsi una giurisprudenza di legittimità né univoca né decisiva, che, pur potendo in futuro determinare l'intervento delle Sezioni Unite, nell'immediato però, non può non influenzare gli orientamenti dei giudici di merito che, finora, avevano ritenuto “fortemente” convincenti le tesi difensive della Società.

Diversa la situazione sulla causale “*ferie*”, su cui la Corte di Cassazione è intervenuta con una decisione del mese di dicembre, con la quale ha riconosciuto e quindi rafforzato la tesi difensiva secondo cui, la clausola contrattuale prevista dall'art. 8 del CCNL del 1994, introduce un'ipotesi nuova e aggiuntiva rispetto alle rigide previsioni di cui alla legge 230/96, legittimando così la stipula del contratto al ricorrere delle esigenze di regolare espletamento del servizio durante i periodo di ferie, senza i rigidi vincoli legati alla sostituzione di uno specifico lavoratore.

Inoltre, è stata registrata una apertura sul piano dei contenuti della prova a carico della Società, dal momento che l'Azienda potrebbe “limitarsi” a dar conto dell'esigenza sostitutiva con

riferimento non allo specifico Ufficio, bensì all'ambito, più ampio, dell'unità produttiva in cui viene utilizzata la risorsa assunta a termine.

Detto positivo orientamento, che verosimilmente chiude il cerchio interpretativo in ordine alla legittimità della causale, dovrà comunque essere recepito dalla giurisprudenza di merito che, probabilmente, vorrà ricevere ulteriori conferme da parte dei Giudici di Legittimità.

Significativi risultati sono stati conseguiti - anche grazie a mirati approcci difensivi - su specifici temi correlati alle vertenze dei contratti a tempo determinato.

Sul versante della giurisprudenza di merito è stato contrastato l'orientamento che riconosceva sistematicamente il diritto dei ricorrenti riammessi a percepire gli "arretrati" sin dal giorno successivo alla scadenza del contratto a termine a suo tempo stipulato; inoltre si registrano, sempre con maggiore frequenza, pronunce che ammettono la Società a detrarre, dall'importo dalla stessa dovuto, l'equivalente di quanto percepito dal ricorrente in ragione di altri rapporti di lavoro intercorsi nel frattempo (c.d. aliunde perceptum).

Continuano a registrarsi sentenze che considerano definitivamente risolto il rapporto di lavoro tra la Società e i ricorrenti nei casi in cui tra la scadenza del contratto e la sua impugnazione siano intercorsi mediamente due anni.

E' infine confermato l'orientamento positivo sulle impugnative dei trasferimenti disposti in attuazione dei noti accordi del 29 luglio 2004 e successive modificazioni.

Peraltro, per quanto riguarda gli sviluppi di questo rilevante fenomeno vertenziale, si ritiene che le previsioni introdotte dalla Legge Finanziaria (L. 23 dicembre 2005 n. 266), in ordine all'utilizzo dei contratti a termine e il già commentato accordo del 13 gennaio 2006, avranno riflessi positivi, limitando l'insorgere di nuovo contenzioso e agevolando la definizione -in modo non conflittuale- di quello in essere.

Per quanto concerne il contenzioso originato dal **nuovo assetto inquadramentale** individuato dal CCNL 11 luglio 2003, risulta ancora contenuto il fenomeno dei Tentativi Obbligatori di Conciliazione ex art. 410 cpc innanzi alle Direzioni Provinciali del Lavoro; tali richieste costituiscono condizioni di procedibilità per l'instaurando giudizio innanzi alla Magistratura del Lavoro.

Le istanze ricevute (circa 1.700), concernono essenzialmente:

- l'impugnazione dell'art. 21 CCNL 11 luglio 2003 afferente, per l'appunto, la nuova "classificazione del personale", di cui viene richiesta una pronuncia di "illegittimità";
- l'inquadramento nel livello "C" di alcune categorie di risorse confluite nel livello "D".

La Società, come di consueto, ha proceduto al puntuale monitoraggio di tutte le suddette istanze rilevando la sostanziale linearità della confluenza operata procedendo in pochissimi casi alla sottoscrizione di verbali di conciliazione inimpugnabili dinanzi alla Direzione Provinciale del Lavoro.

È altresì contenuto il numero dei ricorsi proposti alla Magistratura del Lavoro (circa 260, pari al 15 % delle citate 1.700 istanze proposte alla Direzione Provinciale del Lavoro) e ad oggi tutti i ricorsi ex art. 700 c.p.c. (procedure di urgenza) tranne un solo caso, incardinati dai dipendenti sono stati respinti dal Giudice del Lavoro.

Per quanto concerne i giudizi ordinari (ex art. 414 c.p.c.) sono state emesse 14 sentenze favorevoli alle tesi difensive della Società, 2 a favore dei lavoratori (per le quali la Società ha già incardinato ricorso in appello); inoltre 2 dipendenti hanno rinunciato alla domanda e sono stati sottoscritti 10 verbali di conciliazione giudiziale inimpugnabili (al riguardo si è tenuto conto delle criticità emerse nel corso del giudizio nonché di valutazioni gestionali di recupero/valorizzazione delle risorse interessate).

E' poi da evidenziare una linea giurisprudenziale favorevole alla Società in relazione a numerose vertenze incardinate su tutto il territorio nazionale da personale che svolge **mansioni tecniche** (in particolare periti e geometri che svolgono attività di progettazione o collaudo) e che rivendica l'inquadramento nell'ex area quadri di primo livello- profilo professionale.

Contenute risultano, infine, le controversie in materia di lavoro interinale (circa 100). Allo stato, le cause sono state decise solamente in primo grado per un totale di 34 provvedimenti di cui 19 sfavorevoli e 15 favorevoli all'Azienda.

La non significatività del dato, non consente di esprimere previsioni attendibili circa gli sviluppi e gli esiti definitivi del contenzioso in materia.

7. INVESTIMENTI

Le attività di investimento di Poste Italiane SpA, condotte nel 2005, hanno generato complessivamente impieghi pari a 808 milioni di euro, registrando un incremento del 17,4% rispetto al 2004.

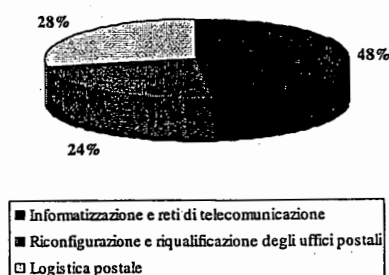
	2003	2004	2005
Immateriali	103	95	152
Materiali	378	448	439
Totale Investimenti Industriali	481	543	591
Finanziari (Partecipazioni)	84	145	217
Totale Investimenti	565	688	808

7.1 INVESTIMENTI FINANZIARI

Gli investimenti finanziari hanno registrato un incremento del 49,7% rispetto al dato del 2004, attestandosi a 217 milioni di euro. La quasi totalità dell'impegno investitorio ha riguardato la sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale della società Poste Vita SpA per 105 milioni di euro e l'acquisto, dalla controllata Attività Mobiliari SpA in liquidazione, della partecipazione detenuta nel 100% del capitale della SDA Express Courier SpA per 105 milioni di euro.

7.2 INVESTIMENTI INDUSTRIALI

Il grafico che segue evidenzia la ripartizione, in termini percentuali, degli investimenti industriali realizzati nel 2005 per macro aree di intervento.



7.2.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE

Nel corso del 2005 le realizzazioni in ambito Information & Communication Technology hanno impegnato il 48% del capitale complessivamente investito nel periodo; gli impieghi sono stati finalizzati al raggiungimento dei seguenti obiettivi: maggiore efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi; integrazione di servizi già esistenti; sviluppo di servizi innovativi rispetto ai core business tradizionali; utilizzo della multicanalità nell'erogazione dei servizi; gestione dei livelli di sicurezza fisica e logica, adeguata alle esigenze di continuità del business ed ai vincoli normativi cui è soggetta Poste Italiane.

L'Evoluzione della Rete di Telecomunicazioni, che costituisce l'intervento prioritario a supporto degli obiettivi di efficienza e di efficacia nell'erogazione dei servizi, è proseguita, nel corso del 2005, su quattro importanti e complesse aree progettuali: evoluzione della rete dorsale (backbone), evoluzione della rete di accesso; evoluzione della rete LAN; sviluppo di servizi di fonia e dati innovativi.

Il progetto, sorto per effettuare la migrazione dell'architettura di rete dati e fonia di Poste Italiane su tecnologia MPLS (Multi Protocol Label Switching) e per diffondere l'accesso a banda larga su tutti gli Uffici Postali, ha consentito, a tutto il 2005, la migrazione delle reti di backbone e di

accesso di 7.800 Uffici Postali, e l'estensione della banda ISDN da 64 a 128 kbps di 6.500 Uffici.

Nell'area dei servizi di fonia e dati innovativi, si è passati da una piattaforma di fonia tradizionale (basata su TDM – Time Division Multiplexing) allo sviluppo e implementazione di sistemi di fonia su IP (VoIP – Fonia su rete dati piuttosto che su rete commutata) e di servizi multimediali integrati (es. servizi di *e-learning*, “real time collaboration” per il supporto da remoto alla vendita di prodotti complessi presso gli Uffici).

L'incremento dell'efficacia nell'erogazione dei servizi è anche alla base del progetto *Consolidamento dell'Infrastruttura ICT* che ha conseguito gli importanti obiettivi di concentrare le Server Farm del Gruppo su un ridotto numero di siti attrezzati in maniera moderna ed efficiente. Nel 2005 sono stati realizzati due siti a Roma (Palazzo dei Congressi e Arte Antica) ed è stato avviato un sito a Bari.

È stata, inoltre, inaugurata la *Service Control Room*, una sala di controllo in grado di monitorare, ventiquattro ore al giorno e tutti i giorni della settimana, le infrastrutture tecnologiche sottostanti i servizi offerti da Poste Italiane (es. pensioni online, centro assegni, MoneyGram, canale ATM, ecc.) e di intervenire con efficacia sui sistemi e sulle reti consentendo di ridurre i tempi di downtime e in taluni casi prevenire eventuali disservizi.

Sono proseguite le attività relative ai progetti “Enterprise Datawarehouse (EDW)/Base Informativa Corporate (BIC)” e “Customer Relationship Management (CRM)”, nell'ambito dei quali sono stati conseguiti, nell'esercizio, gli importanti obiettivi di realizzare un'anagrafica clienti unica e certificata a livello di Gruppo e il consolidamento dei cataloghi dei prodotti/servizi offerti dall'intero Gruppo Poste Italiane.

La promozione delle forme di integrazione di servizi esistenti e lo sviluppo di servizi innovativi rispetto ai core business tradizionali sono stati tradotti, sul piano dell'Information & Communication Technology, in interventi sulle piattaforme di servizio.

A tal riguardo, nell'ambito del programma “Service Delivery Platform” (SDP), è stato realizzato l'aggiornamento tecnologico dell'infrastruttura di sportello dal sistema operativo Microsoft NT a Microsoft XP.

Prosegue l'attività di “Informatizzazione degli Uffici Postali”, iniziativa particolarmente importante sia per i volumi trattati e il bacino di utenza, sia perché permette agli operatori degli

Uffici di svolgere l'attività lavorativa con strumenti moderni. Nel 2005 l'innovazione del parco hardware / software negli Uffici Postali ha interessato circa il 70% dei posti di lavoro.

Sul fronte dell'innovazione di servizio, l'Azienda ha sviluppato importanti iniziative di Servizi a Valore Aggiunto; l'attenzione è stata focalizzata sulla comunicazione digitale, che rappresenta per Poste Italiane un canale di fornitura dei servizi postali completamente integrato con il core business tradizionale. Tali iniziative hanno condotto al lancio di servizi quali: la Raccomandata online integrata in Microsoft; l'Electronic PostMark (EPM - letteralmente "Francobollo Elettronico") che consente di garantire data e ora certa ed integrità del contenuto inviato e infine, il nuovo servizio di posta certificata destinato ai fornitori di servizi di posta elettronica.

Nell'ambito delle attività finalizzate all'innovazione dei prodotti e dei servizi a valore aggiunto per la Pubblica Amministrazione, prosegue il progetto Sviluppo Servizi Innovativi con interventi di reingegnerizzazione e realizzazione di nuove funzionalità del Sistema Integrato Notifiche (SIN).

Con l'obiettivo di conseguire una maggiore efficienza interna attraverso l'informatizzazione dei processi divisionali e direzionali, nel 2005 è stato sviluppato il progetto *e-learning*, che ha consentito la realizzazione della più grande infrastruttura di servizi di formazione a distanza in Italia (oltre 3.500 postazioni in fornitura di cui 2.200 installate a tutto il 2005).

Infine, nel 2005 è stata realizzata una piattaforma di gestione degli account e dei profili per l'accesso, da parte del personale, alle applicazioni aziendali (progetto Sicurezza ICT) con l'obiettivo di migliorare i livelli di sicurezza delle infrastrutture, degli applicativi e delle informazioni gestite dai sistemi aziendali di Poste Italiane.

7.2.2 RICONFIGURAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEGLI UFFICI POSTALI

Le attività di riconfigurazione, ammodernamento e riqualificazione degli Uffici Postali, degli Uffici di Recapito e dei fabbricati, hanno garantito la continuazione di importanti iniziative di investimento presenti nel piano di sviluppo e già avviate negli esercizi precedenti.

Gli investimenti finalizzati all'ammodernamento delle strutture logistiche e inseriti nell'ambito del "Programma Layout" hanno interessato, nel corso del 2005, circa 358 Uffici Postali consentendo 230 nuove aperture al pubblico.

Ulteriori attività sono state condotte per riqualificare e valorizzare gli immobili strumentali aziendali sia sotto l'aspetto estetico (restauro conservativo di edifici storici, ristrutturazioni della sede Roma-Eur e di altri edifici strumentali), sia sotto l'aspetto funzionale attraverso il prosieguo dell'attività di adeguamento dell'intero patrimonio aziendale alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro.

Sono proseguite le attività progettuali a supporto dello sviluppo della rete di vendita PT Business rappresentata, a tutto il 2005, da 1.089 punti vendita - 85 Uffici interamente dedicati a tale attività, 273 Aree (sportello e sala consulenza dedicate presenti all'interno di Uffici Postali tradizionali) e 731 Sportelli dedicati -, con un incremento rispetto al 31 dicembre 2004 di 53 punti polifunzionali dove la clientela può effettuare le proprie operazioni, ricevere una consulenza professionale, richiedere prodotti e servizi che compongono l'offerta integrata.

Sono continuate le attività finalizzate a migliorare la qualità del servizio offerto alla clientela intervenendo sul segmento del processo "recapito", obiettivo perseguito attraverso l'evoluzione della struttura di gestione, degli ambienti di lavoro e della strumentazione presenti negli uffici di recapito. Gli interventi ultimati nel 2005 hanno riguardato 393 Uffici di recapito maggiori e 161 Uffici di recapito minori.

Su tutto il territorio nazionale è continuata l'attività relativa agli interventi di security attiva (impianti di allarme e telesorveglianza) e passiva (sistemi antintrusione - antirapina), al fine di accrescere la sicurezza all'interno degli Uffici Postali. Sono stati eseguiti 1.037 interventi di manutenzione straordinaria, ampliamenti e nuova installazione di impianti di allarme.

7.2.3 LOGISTICA POSTALE

Gli investimenti industriali nel settore della logistica postale, hanno riguardato essenzialmente il prosieguo delle attività di riorganizzazione dei centri di meccanizzazione inerenti il progetto Nuova Rete, sorto con l'obiettivo di migliorare i processi di raccolta, trasporto, smistamento e recapito e di rispettare gli obiettivi di qualità del servizio definiti in sede nazionale e internazionale.

A tutto il 2005 sono stati ultimati 16 Centri di Meccanizzazione Postale (CMP) automatizzati e riorganizzati 20 Centri Postali Operativi (CPO) manuali.

Attualmente nei CPO è svolta l'attività di smistamento della posta prioritaria in arrivo, mentre le attività di raccolta da vuotatura cassette e Uffici Postali, di smistamento della posta ordinaria, commerciale e prioritaria in partenza sono tutte concentrate nei centri rete automatizzati (CMP).

Al fine di rendere più rapido e funzionale il processo di recapito proseguono anche le attività di ripartizione automatica della corrispondenza prima che arrivi ai portalettere (lo smistamento automatizzato è attualmente attivo in 14.300 zone di recapito sulle 25 mila totali previste).

Sono stati realizzati importanti interventi immobiliari, sia per garantire la disponibilità e l'adeguatezza di spazi sufficienti per l'installazione delle macchine e il relativo avvio delle lavorazioni, sia per rispettare i dettami normativi interni ed esterni ("safety e security") a cui sono soggetti i centri di meccanizzazione e i relativi uffici.

Tre leve fondamentali sostengono il descritto processo di ammodernamento:

- l'innovazione tecnologica, ovvero l'introduzione di macchinari e software da utilizzare per il processo di smistamento, capaci anche di supportare nuovi prodotti e servizi;
- la standardizzazione del prodotto in ingresso, che si realizza informando e abituando la clientela alla produzione di oggetti postali adatti ad essere lavorati sulle macchine di smistamento, rendendo più economico e sicuro il trattamento delle loro spedizioni;
- il miglioramento dell'operatività, con la creazione di competenze capaci di gestire le nuove procedure e le nuove tecnologie.

Nei centri della rete prosegue la fornitura delle attrezzature per le attività di raccolta, smistamento, trasporto e recapito della Corrispondenza.

Nel corso del 2005 sono state avviate le attività progettuali per il parziale rinnovo della flotta dei veicoli aziendali. Il progetto nasce con l'obiettivo di razionalizzare i costi operativi e di migliorare la qualità del recapito anche attraverso una maggiore efficacia e tempestività dell'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dei veicoli. Nel mese di dicembre sono stati consegnati 5.660 motocicli su una fornitura complessiva prevista di oltre 27 mila motocicli.

Infine, con l'obiettivo di dotare Poste Italiane di più efficaci strumenti di analisi della qualità del servizio e dei processi operativi della Posta Prioritaria Internazionale, sono proseguite le attività che prevedono l'ulteriore sviluppo del sistema diagnostico già esistente, in grado di registrare nei centri di scambio internazionali il passaggio delle apposite lettere di test utilizzate per tracciare e misurare il percorso della corrispondenza.

8. FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2005

Il 13 gennaio 2006 Poste Italiane e le Organizzazioni Sindacali hanno raggiunto un'intesa sul tema delle riammissioni giudiziali del personale già assunto in passato con contratto a tempo determinato. Come più dettagliatamente descritto nel capitolo "Organico" al paragrafo "Relazioni Industriali" della presente Relazione, da tale accordo sono attesi importanti sviluppi e riflessi positivi in termini sia economico/finanziari, sia gestionali.

Di alcuni altri eventi di minore rilievo successivi al 31 dicembre è stata data informativa negli altri paragrafi della Relazione.

9. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

L'intento che Poste Italiane persegue è diventare un'innovativa rete di servizi ad alto valore aggiunto in grado di soddisfare le specifiche necessità di tutta la clientela (retail, business e Pubblica Amministrazione). Strumento fondamentale per il conseguimento di tale obiettivo è l'uso di tecnologie Informatiche e di Telecomunicazione dirette alla costituzione di un sistema "a rete" avanzato, completo, capillare e soprattutto integrato a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale con le strutture produttive e di front office.

Il Piano d'Impresa 2006-2008, muovendo da tale principale obiettivo, delinea la prosecuzione del percorso intrapreso individuando importanti direttrici di sviluppo nella difesa del core business postale, nell'ulteriore evoluzione dei servizi finanziari e nella forte spinta verso l'innovazione tecnologica. A tale ultimo riguardo, accanto al completamento delle attività legate a importanti iniziative progettuali sorte negli anni precedenti - e finalizzate, tra l'altro, a supportare l'integrazione e innovazione dell'offerta; a progettare nuovi servizi in ottica di fruizione multicanale e a migliorare l'efficienza operativa nell'erogazione dei servizi - il 2006 vedrà l'Azienda fortemente impegnata sul tema della sicurezza informatica, attraverso la realizzazione di un insieme coordinato di diversi progetti in tema di sicurezza risorse ICT, Disaster Recovery e Fraud Management.

Nell'ambito dei **servizi postali** di corrispondenza, il 2006 sarà caratterizzato da attività progettuali finalizzate al consolidamento dei livelli di qualità attuali; al rafforzamento dei Servizi Integrati per la Pubblica Amministrazione Centrale, allo sviluppo dei servizi di comunicazione digitale e multicanalità e allo sviluppo del Direct Marketing.

Nell'ambito dei Servizi Integrati per la Pubblica Amministrazione, rientra il progetto "ELI 2" che, in avvio del 2006, ha coinvolto Poste Italiane come fornitore di servizi integrati verso il Ministero dell'Interno. Finalità del progetto è il rilascio, ai cittadini stranieri in possesso di alcuni requisiti, dei nulla osta per ottenere il permesso di soggiorno e dei rinnovi dei permessi di soggiorno già concessi e che sono in scadenza.

Come sopra evidenziato, grazie alla capillarità e all'efficienza delle reti fisiche, logistiche e informatiche, Poste Italiane sarà anche impegnata nell'implementazione di nuovi servizi di comunicazione digitale e multicanale, attraverso attività di identificazione e sviluppo delle soluzioni applicative e delle piattaforme tecnologiche in grado di abilitare e, dove presente, migliorare le modalità di accettazione e recapito multicanale.

Infine, per il mercato del Direct Marketing, il rafforzamento del processo di evoluzione dell'offerta e di estensione lungo la catena del valore porterà l'Azienda a configurarsi come "full

service provider” con servizi che vanno dalla consulenza e creazione di network tra i clienti, fino a soluzioni di outsourcing dei processi per conto del cliente business.

Nel comparto dei servizi postali di Espresso Logistica Pacchi, il 2006 vedrà Poste Italiane impegnata: nel miglioramento della redditività dei prodotti domestici, attraverso azioni che favoriscano la migrazione verso prodotti a più alta marginalità; nella crescita dei servizi a maggior valore aggiunto destinati alla clientela business, con iniziative quali la realizzazione della nuova Lettera di Vettura; nell’evoluzione dell’utilizzo dei sistemi informatici di controllo dei processi per il monitoraggio delle spedizioni accettate e inesitate.

In relazione al servizio internazionale, il 2006 sarà caratterizzato dall’implementazione di nuove procedure, soprattutto informatiche, finalizzate al controllo e al monitoraggio costante del livello di servizio offerto alla clientela, attraverso la misurazione delle performance offerte da Poste Italiane, e di quelle offerte dai partner internazionali e dalle amministrazioni Postali Estere. Una particolare rilevanza verrà assegnata alle attività di re-ingegnerizzazione dei processi operativi e all’affidamento in outsourcing di alcune attività.

Un rinnovato impulso investirà anche il comparto Filatelico, le cui attività da intraprendere mireranno a diversificare l’offerta attraverso lo sviluppo di nuovi filoni collezionistici rinnovando, nella tradizione, l’immagine della Filatelia e aprendo il collezionismo alle nuove generazioni. Il prodotto di punta rimarrà il Francobollo, che sarà affiancato dalla commercializzazione di nuovi prodotti ad esso collegati e di prodotti della collezione storico-postale. A quest’ultimo riguardo il Programma filatelico contemplerà, tra gli altri, dei Folder con lamina d’oro, una pubblicazione sul Regno d’Italia in due volumi, un modellino d’epoca che riproduce in argento il Triciclo per trasporto dispacci del 1940, esposto al museo storico postale di Roma.

Con riferimento al canale di vendita online, verrà attivato il servizio di vendite all’estero.

Le linee guida per le attività future sui **servizi finanziari**, saranno finalizzate ad accrescere la redditività del conto BancoPosta aumentandone il livello di fidelizzazione e di penetrazione sulla clientela. Tra le iniziative progettate, il programma di loyalty “Gran premio Mondo BancoPosta” nasce proprio con l’obiettivo di massimizzare la relazione con la clientela, aumentandone il livello di soddisfazione.

Sempre con riferimento al Conto BancoPosta, sarà completato il progetto del nuovo estratto conto che, oltre ad avere un nuovo format, assumerà sempre di più l’importanza di uno

strumento di marketing, per la possibilità di gestire l'invio del BancoPostaInforma, di messaggi promozionali e di comunicazioni in funzione di campagne rivolte a definiti segmenti di clientela. Nell'ambito dei prodotti di Finanziamento, per soddisfare le diverse esigenze della clientela, saranno sviluppate nuove tipologie di mutui e di prestiti personali che verranno erogati, nel rispetto delle norme, tramite terzi Istituti, anche a nuovi target di clientela (stranieri, atipici, autonomi).

Anche il Risparmio Postale vedrà l'ampliamento della gamma dei prodotti offerti, con l'introduzione di BFP Indicizzati all'inflazione e BFP destinati ai minori. Tale ampliamento consentirà di far fronte agli importanti volumi di rimborso previsti per il 2006 e dovuti in gran parte alle scadenze naturali dei Buoni a termine emessi tra il 1995 e il 1996.

Con riferimento alla clientela business, l'attività sarà orientata allo sviluppo di nuovi prodotti di finanziamento alle imprese quali il prestito chirografario o il factoring.

Per quanto concerne il risparmio gestito, il 23 gennaio 2006 è partito il collocamento di "BancoPosta CentoPiù", il primo fondo comune d'investimento mobiliare aperto armonizzato di diritto italiano a capitale garantito, frutto di una nuova partnership con Credit Agricole. Le caratteristiche tecniche di tale prodotto (garanzia esplicita di un rendimento minimo a 5 anni e periodo d'offerta limitato) consentono di soddisfare in modo efficiente e trasparente la domanda della clientela, che si indirizza prevalentemente verso strumenti d'investimento semplici e a basso rischio.

In considerazione dei risultati ottenuti nell'esercizio appena trascorso e degli obiettivi gestionali sopra descritti, anche per l'esercizio 2006, sono attesi positivi risultati economici, a conferma dei livelli di redditività registrati negli ultimi anni.

10. ALTRE INFORMAZIONI

Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003

In ottemperanza a quanto disposto dal D.Lgs n.196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come modificato dal D.L. n.273 del 30 dicembre 2005 (che ha prorogato al 31 marzo 2006 il termine previsto dall'art. 180, c.1), la Società ha predisposto il Documento Programmatico sulla Sicurezza nel trattamento dei dati personali (DPS).

Adozione dei principi contabili internazionali

Poste Italiane è tenuta all'applicazione degli International Financial Reporting Standards (“IFRS”), emanati dall’International Accounting Standards Board (“IASB”), nella redazione del bilancio consolidato relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2005, in quanto emittente di titoli obbligazionari quotati presso la Borsa del Lussemburgo. Inoltre, Poste Italiane SpA ha optato per l’adozione degli IFRS anche nella redazione del proprio bilancio d’esercizio a partire dall’esercizio 2005. In virtù dell’applicazione di tali principi, sono stati rielaborati anche tutti i dati economici, patrimoniali e finanziari comparativi del 2004.

Rapporti con parti correlate

Il dettaglio dei rapporti con parti correlate del Gruppo Poste Italiane e della Capogruppo è riportato nelle Note illustrative al Bilancio Consolidato e al Bilancio d’esercizio. 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. Per un’analisi di tali rapporti si rinvia alla nota n° 42 di commento al bilancio consolidato.

II. PROPOSTE DELIBERATIVE

Il progetto di bilancio di Poste Italiane SpA che viene presentato all'approvazione dell'Assemblea è stato redatto per la prima volta in conformità ai principi contabili internazionali IFRS. Le rettifiche patrimoniali derivanti dalla transizione a tali principi hanno alimentato per natura le specifiche riserve e i risultati portati a nuovo, contribuendo, pertanto, a formare il saldo del Patrimonio Netto della Società che, al 31 dicembre 2005, è così composto:

▪ Capitale sociale	1.306.110.000
▪ Riserve	30.223.864
○ <i>Riserva legale</i>	37.711.628
○ <i>Riserva utili netti su cambi ex art. 2426 C.C.</i>	416.271
○ <i>Riserva fair value</i>	392.247
○ <i>Riserva da cash flow hedge</i>	- 8.296.282
▪ Risultati portati a nuovo	759.900.500

La riserva utili netti su cambi è stata accantonata nell'esercizio 2005 in conformità a quanto prescritto dall'art. 2426, 8-bis del Codice Civile. In conformità all'art. 6 del D. Lgs. 38 del 28 febbraio 2005, il presupposto di esistenza di tale riserva può considerarsi venuto meno.

Tutto ciò premesso, il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti:

- di approvare il bilancio di esercizio della Società al 31 dicembre 2005 composto da stato patrimoniale, conto economico, nota integrativa e corredato dalla relazione degli Amministratori sulla gestione;
- di imputare la Riserva utili netti su cambi ex art. 2426 c.c. di 416.271 euro ai Risultati portati a nuovo;
- di attribuire l'utile di esercizio di 248.152.181 euro come segue:
 - a) alla Riserva legale 12.407.610 euro;
 - b) il residuo in conformità alle deliberazioni che saranno assunte dall'Assemblea degli Azionisti.

APPENDICE – DATI SALIENTI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ' DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Postel SpA

	2005	2004	Variazioni	
<i>(migliaia di euro)</i>			Assolute	%
Ricavi	316.211	274.018	42.193	15,4%
Risultato operativo netto	10.661	9.387	1.274	13,6%
Risultato netto	1.843	927	916	98,8%
Investimenti	11.817	6.725	5.092	75,7%
Patrimonio netto	115.921	114.078	1.843	1,6%
Numero dipendenti - puntuali	631	543	88	16,2%

PostelPrint SpA

	2005	2004	Variazioni	
<i>(migliaia di euro)</i>			Assolute	%
Ricavi	180.565	160.333	20.232	12,6%
Risultato operativo netto	4.863	10.810	(5.947)	-55,0%
Risultato netto	1.487	3.711	(2.224)	-59,9%
Investimenti	8.563	8.727	(164)	-1,9%
Patrimonio netto	56.941	55.454	1.487	2,7%
Numero dipendenti - puntuali	554	612	(58)	-9,5%
Numero interinali	43	39	4	10,3%

SDA Express Courier SpA

	2005	2004	Variazioni	
<i>(migliaia di euro)</i>			Assolute	%
Ricavi	430.759	396.434	34.325	8,7%
Risultato operativo netto	12.338	(374)	12.712	n.s.
Risultato netto	6.494	(9.797)	16.291	n.s.
Investimenti	5.622	12.794	(7.172)	-56,1%
Patrimonio netto	99.073	92.578	6.495	7,0%
Numero dipendenti - puntuali	1.179	1.184	(5)	-0,4%

n.s.: non significativo

SDA Logistica Srl

	2005	2004	Variazioni	
<i>(migliaia di euro)</i>			Assolute	%
Ricavi	15.709	10.406	5.303	51,0%
Risultato operativo netto	296	(2.167)	2.463	n.s.
Risultato netto	1.315	(2.189)	3.504	n.s.
Investimenti	926	2.028	(1.102)	-54,3%
Patrimonio netto	1.802	487	1.315	n.s.
Numero dipendenti - puntuali	34	27	7	25,9%

n.s.: non significativo

Poste Tutela SpA

	2005	2004	Variazioni	
(migliaia di euro)		(*)	Assolute	%
Ricavi	83.301	82.628	673	0,8%
Risultato operativo netto	1.630	3.141	(1.511)	-48,1%
Risultato netto	928	1.632	(704)	-43,1%
Investimenti	0	25	(25)	-100,0%
Patrimonio netto	3.707	2.780	927	33,3%
Numero dipendenti - puntuali	0	0	0	0

(*) Dati pro-forma comprensivi dei risultati di Securipost SpA (fusa per incorporazione, con effetti fiscali e contabili dal 1° gennaio 2005, in Poste Tutela SpA)

Poste Vita SpA

	2005	2004	Variazioni	
(migliaia di euro)			Assolute	%
Premi al netto delle cessioni in riassicurazione	5.834.823	4.445.141	1.389.682	31,3%
Risultato del conto tecnico dei rami vita	97.729	112.307	(14.578)	-13,0%
Risultato d'esercizio	75.252	52.815	22.437	42,5%
Investimenti (classi C e D)	20.087.804	14.381.840	5.705.964	39,7%
Patrimonio netto	517.334	361.982	155.352	42,9%
Numero dipendenti - puntuali	81	70	11	15,7%

BancoPosta Fondi SGR SpA

	2005	2004	Variazioni	
(migliaia di euro)			Assolute	%
Commissioni attive	33.709	19.365	14.344	74,1%
Margine di attività	9.408	5.412	3.996	73,8%
Risultato d'esercizio	3.139	1.498	1.641	n.s.
Impieghi finanziari (liquidità+titoli)	22.565	14.806	7.759	52,4%
Patrimonio netto	14.588	11.449	3.139	27,4%
Numero dipendenti - puntuali	28	27	1	3,7%

n.s.: non significativo

Postecom SpA

	2005	2004	Variazioni	
(migliaia di euro)			Assolute	%
Ricavi	50.605	31.281	19.324	61,8%
Risultato operativo netto	7.107	1.176	5.931	n.s.
Risultato netto	11.015	861	10.154	n.s.
Investimenti	12.464	3.291	9.173	n.s.
Patrimonio netto	25.162	13.966	11.196	80,2%
Numero dipendenti - puntuali	182	168	14	8,3%

n.s.: non significativo