

Rispetto al 31 dicembre 2005 il Capitale proprio è aumentato di 584,2 milioni di euro per effetto dell'utile netto conseguito nell'esercizio (675,7 milioni di euro), della variazione positiva delle riserve di *cash flow hedge*, al netto del relativo effetto fiscale (13,6 milioni di euro), dell'imputazione a patrimonio netto del saldo netto della voce utili/perdite attuariali da TFR (16,6 milioni di euro), parzialmente assorbiti dalla distribuzione di dividendi agli Azionisti della Capogruppo (117,9 milioni di euro) e dalla movimentazione delle riserve di *fair value* (3,8 milioni di euro).

Al 31 dicembre 2006 e al 31 dicembre 2005 la **Posizione finanziaria netta** è così rappresentata:

<i>migliaia di euro</i>	Note (*)	31 dicembre 2005	31 dicembre 2006	Variazioni
Passività finanziarie	[25]	8.797.024	8.021.347	(775.677)
- Passività finanziarie al fair value		4.073.719	4.035.125	(38.594)
- Obbligazioni		772.771	772.106	(665)
- Debiti vs soci per finanziamenti		1.339.869	1.170.664	(169.205)
- Debiti vs banche		1.337.071	749.306	(587.765)
- Debiti vs altri finanziatori		241.043	205.297	(35.746)
- Altre (**)		1.032.551	1.088.849	56.298
Riserve tecniche assicurative	[22]	16.000.888	21.088.716	5.087.828
Attività finanziarie	[8]	(22.005.874)	(27.020.944)	(5.015.070)
- Finanziamenti e Crediti		(1.464.488)	(1.314.317)	150.171
- Investimenti disponibili per la vendita		(11.112.747)	(14.726.874)	(3.614.127)
- Strumenti finanziari al fair value rilevato a Conto Economico		(9.428.639)	(10.962.444)	(1.533.805)
- Altri strumenti finanziari derivati		-	(17.309)	(17.309)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[16]	(1.807.140)	(1.416.299)	390.841
Posizione Finanziaria Netta		984.898	672.820	(312.078)

(*) Note di commento al Bilancio consolidato

(**) Include gli strumenti derivati e le altre passività finanziarie

La Posizione finanziaria è di 672,8 milioni di euro (984,9 milioni di euro a fine 2005) ed è composta dall'indebitamento finanziario a medio/lungo di 5.977,7 milioni di euro, in parte compensato da disponibilità nette a breve di 5.304,8 milioni di euro.

Il miglioramento di 312,1 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2005 è attribuibile sostanzialmente al flusso di cassa derivante dall'attività operativa (5.909,2 milioni di euro) parzialmente assorbito da quello impiegato nell'attività netta di investimento e

dall'avvenuta distribuzione del dividendo. Pertanto, dopo aver rimborsato alcuni finanziamenti della Capogruppo, scaduti nell'esercizio per complessivi 600 milioni di euro, la **Liquidità** al 31 dicembre 2006 è di 1.416,3 milioni di euro, rispetto a 1.807,1 di fine 2005.

<i>migliaia di euro</i>		31 dicembre 2005	31 dicembre 2006
Disponibilità liquide all'inizio del periodo		1.077.189	1.807.140
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[a]	6.446.555	5.909.204
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[b]	(5.671.005)	(5.417.638)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	[c]	(45.599)	(882.407)
Flusso delle disponibilità liquide	[a+b+c]	729.951	(390.841)
Disponibilità liquide alla fine del periodo		1.807.140	1.416.299

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DI POSTE ITALIANE SpA

La struttura patrimoniale di Poste Italiane SpA è caratterizzata da un **Capitale investito netto** di 3.676,5 milioni di euro, coperto per il 67% dal Capitale Proprio e per il 33% dall'Indebitamento finanziario netto.

<i>migliaia di euro</i>	Note ^(*)	31 dicembre 2005	31 dicembre 2006	Variazioni
Capitale immobilizzato		4.432.025	4.380.308	(51.717)
Capitale d'esercizio		496.379	874.690	378.311
Trattamento di fine rapporto(**)	[22]	(1.467.941)	(1.578.474)	(110.533)
Capitale investito netto		3.460.463	3.676.524	216.061

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

(**) Il saldo del TFR al 1° gennaio 2005 tiene conto del nuovo trattamento contabile su utili/(perdite) attuariali da TFR, adottato dal 2006.

Al 31 dicembre 2006 e al 31 dicembre 2005 il **Capitale immobilizzato** è così composto:

<i>migliaia di euro</i>	Note ^(*)	31 dicembre 2005	31 dicembre 2006	Variazioni
Immobili, impianti e macchinari	[3]	3.054.041	2.979.077	(74.964)
Investimenti immobiliari	[4]	149.269	125.694	(23.575)
Attività immateriali	[5]	189.909	235.906	45.997
Partecipazioni	[6]	1.038.153	1.038.167	14
Attività non correnti destinate alla vendita	[15]	653	1.464	811
Capitale immobilizzato		4.432.025	4.380.308	(51.717)

(*) Note di commento al Bilancio d'esercizio

Rispetto alla situazione di fine esercizio 2005, il Capitale immobilizzato ha registrato un decremento netto complessivo di 51,7 milioni di euro quale risultante di 569,5 milioni di decrementi in parte compensati da 517,8 milioni di euro di incrementi.

Decrementi per effetto di:

- a. vendite di fabbricati strumentali per 25,6 milioni di euro, di *investimenti immobiliari* per 18,3 milioni di euro e altre sostituzioni ed eliminazioni minori per 1,8 milioni di euro;
- b. altre rettifiche minori per 2,2 milioni di euro,

c. ammortamenti e svalutazioni per 521,6 milioni di euro, di cui 392,8 milioni di euro relativi a immobili, impianti e macchinari; 6,3 milioni di euro relativi a investimenti immobiliari e 122,5 milioni di euro per attività immateriali.

Incrementi per effetto di investimenti in immobili, impianti e macchinari per 353,4 milioni di euro, in attività immateriali per 163,3 milioni e manutenzioni straordinarie e ristrutturazioni su beni iscritti nella categoria “*investimenti immobiliari*” per 1,1 milione di euro.

Gli investimenti riguardano per il 48% l'informatica e le reti di telecomunicazioni, per il 31% la logistica postale e per il 21 % le attività di riconfigurazione e riqualificazione degli Uffici Postali.

Al 31 dicembre 2006 e al 31 dicembre 2005 il **Capitale d'esercizio** è così composto:

<i>migliaia di euro</i>	Note ^(*)	31 dicembre 2005	31 dicembre 2006	Variazioni
Rimanenze	[10]	2.575	-	(2.575)
Crediti commerciali e altre attività correnti	[11] [12]	4.177.305	4.575.526	398.221
Debiti commerciali e altre passività correnti	[24] [26]	(3.060.061)	(2.966.457)	93.604
Crediti (Debiti) per imposte correnti e differite ^(**)	[8] [25]	54.912	(60.912)	(115.824)
Fondi per rischi e oneri	[21]	(675.813)	(948.653)	(272.840)
Altre attività e passività non correnti	[9] [26]	(2.539)	275.186	277.725
Capitale d'esercizio		496.379	874.690	378.311

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

^(**) I debiti per imposte differite 1° gennaio 2005 tengono conto del nuovo trattamento contabile su utili/(perdite) attuariali da TFR, adottato dal 2006.

Il **Capitale d'esercizio** ammonta a 874,7 milioni di euro e aumenta di 378,3 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2005. La variazione è principalmente ascrivibile a:

- incremento dei *crediti commerciali e altre attività correnti* per 398,2 milioni di euro attribuibile per 370,1 milioni di euro al compenso del Servizio Universale maturato nell'esercizio e non ancora incassato;
- incremento del saldo netto attivo delle *Altre attività e passività non correnti* per 277,2 milioni di euro imputabile per 101,0 milioni di euro alla quota a lungo termine dei crediti verso il personale già impiegato con contratti a tempo determinato, riammesso in servizio previa adesione all'accordo del 13 gennaio 2006 e, per 212,7 milioni di euro, alla quota a lungo termine del credito verso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento

dell'Editoria, per il rimborso delle riduzioni tariffarie praticate agli editori negli esercizi dal 2001 al 2006;

- incremento dei *fondi per rischi e oneri* quale saldo fra utilizzi/assorbimenti per 269,7 milioni di euro e stanziamenti per 542,6 milioni di euro. I principali stanziamenti hanno riguardato vertenze di varia natura, verso fornitori e personale, e oneri a carico dell'Azienda per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà, per il sostegno del reddito, dell'occupazione, della riconversione e riqualificazione professionale;
- incremento del saldo netto passivo dei *crediti (debiti) per imposte correnti e differite* dovuto essenzialmente all'incremento del debito IRES per 177,3 milioni di euro;

Il Capitale proprio al 31 dicembre 2006 ammonta a 2.471,4 milioni di euro ed è così composto:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| - Capitale sociale | 1.306,1 milioni di euro |
| - Riserve | 55,5 milioni di euro |
| - Risultati portati a nuovo | 1.109,8 milioni di euro. |

Rispetto al 31 dicembre 2005 il Capitale proprio è aumentato di 395,3 milioni di euro per effetto dell'utile netto conseguito nell'esercizio (483,3 milioni di euro), della variazione positiva delle riserve di *cash flow hedge*, al netto del relativo effetto fiscale (13,6 milioni di euro), dell'imputazione a patrimonio netto del saldo netto della voce utili/perdite attuariali da TFR (16,6 milioni di euro), parzialmente assorbiti dalla distribuzione di dividendi agli Azionisti (117,9 milioni di euro) e dalla movimentazione delle riserve di *fair value* (0,3 milioni di euro).

Al 31 dicembre 2006 e al 31 dicembre 2005 la **Posizione finanziaria netta** è così rappresentata:

<i>migliaia di euro</i>	Note ^(*)	31 dicembre 2005	31 dicembre 2006	Variazioni
Passività finanziarie	[23]	4.704.424	3.987.470	(716.954)
- Obbligazioni		772.771	772.106	(665)
- Debiti vs soci per finanziamenti		1.339.869	1.170.664	(169.205)
- Debiti vs banche		1.337.071	749.306	(587.765)
- Debiti vs altri finanziatori		205.449	175.640	(29.809)
- Altre ^(**)		1.049.264	1.119.754	70.490
Attività finanziarie	[7]	(1.900.375)	(1.711.825)	188.550
- Finanziamenti e Crediti		(1.721.415)	(1.574.711)	146.704
- Investimenti disponibili per la vendita		(178.960)	(119.805)	59.155
- Strumenti fin.ri derivati		-	(17.309)	(17.309)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[15]	(1.419.633)	(1.070.542)	349.091
Posizione Finanziaria Netta		1.384.416	1.205.103	(179.313)

(*) Note di commento al Bilancio d'esercizio

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

La Posizione finanziaria netta è di 1.205,1 milioni di euro (1.384,4 milioni di euro a fine 2005) ed è composta dall'indebitamento finanziario a medio/lungo di 1.794,3 milioni di euro, in parte compensato da disponibilità nette a breve di 589,2 milioni di euro.

Il miglioramento di 179,3 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2005 è attribuibile sostanzialmente al flusso di cassa derivante dall'attività operativa (614,1 milioni di euro) parzialmente assorbito da quello impiegato nell'attività netta di investimento e dall'avvenuta distribuzione del dividendo. Pertanto, dopo aver rimborsato alcuni finanziamenti scaduti nell'esercizio per complessivi 600 milioni di euro, la **Liquidità** al 31 dicembre 2006 è di 1.070,5 milioni di euro, rispetto a 1.419,6 di fine 2005.

<i>migliaia di euro</i>		31 dicembre 2005	31 dicembre 2006
Disponibilità liquide all'inizio del periodo		686.268	1.419.633
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[a]	1.097.608	614.117
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[b]	(547.899)	(331.814)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	[c]	183.656	(631.394)
Flusso delle disponibilità liquide	[a+b+c]	733.365	(349.091)
Disponibilità liquide alla fine del periodo		1.419.633	1.070.542

GESTIONE DEI RISCHI FINANZIARI DEL GRUPPO E DI POSTE ITALIANE SPA

La definizione e l'ottimizzazione della struttura finanziaria di breve e di medio/lungo periodo e la gestione dei relativi flussi finanziari del Gruppo e di Poste Italiane SpA, è assicurata dalla funzione Finanza della Capogruppo.

La gestione finanziaria e il monitoraggio sono garantiti da strutture organizzative ispirate a criteri di separatezza e autonomia delle funzioni; da specifici processi che regolano l'assunzione, gestione e controllo dei rischi finanziari, anche attraverso l'implementazione di adeguati strumenti informatici.

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

- un Comitato Finanza, che garantisce la supervisione della strategia finanziaria di Poste Italiane, sulla base degli indicatori di pianificazione interna e della congiuntura economico/finanziaria esterna. Il Comitato si riunisce con frequenza almeno trimestrale e ha una funzione propositiva degli interventi sulla struttura finanziaria da sottoporre al Consiglio di Amministrazione;
- una funzione di Misurazione e Controllo Rischi.

Inoltre, la Legge Finanziaria 2007, abrogando l'obbligo di depositare presso il MEF i fondi BancoPosta provenienti dalla raccolta effettuata dalla clientela privata, e introducendo per questi l'obbligo di impiego in titoli governativi dell'area Euro, ha reso necessaria l'attivazione di ulteriori presidi organizzativi e di *governance* idonei a garantire un modello aziendale di *risk & asset management* adeguato ai nuovi scenari normativi.

Per una più approfondita analisi della gestione dei rischi finanziari si rinvia alle note di commento al bilancio consolidato e al bilancio di esercizio al 31 dicembre 2006 (rispettivamente nota n. 2.4 e nota n. 2.3).

4. AREE DI BUSINESS

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

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

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

I Servizi Postali comprendono le attività della Corrispondenza, del Corriere Espresso Logistica Pacchi e della Filatelia svolte dalla Società e da alcune società controllate (Gruppo SDA, Gruppo Postel, Poste Italiane Trasporti SpA, Mistral Air Srl, Consorzio Logistica Pacchi SpA). I Servizi Finanziari comprendono le attività del BancoPosta e della controllata Poste Tutela SpA; i Servizi Assicurativi accolgono le attività condotte da Poste Vita SpA, dalla sua controllata Poste Assicura SpA e, per quanto riguarda la distribuzione di prodotti delle stesse, da parte di Poste Italiane SpA.

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

4.1 SERVIZI POSTALI

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

- la *corrispondenza*, che riguarda l'offerta di servizi postali tradizionali, servizi di *direct marketing* e servizi innovativi all'interno del più ampio settore delle comunicazioni cartacee ed elettroniche, svolta da Poste Italiane SpA e, con riferimento al comparto del Mass Printing dal Gruppo Postel;
- l'area del *corriere espresso logistica pacchi* relativa ai prodotti di corriere espresso

offerta, in regime di libera concorrenza, da Poste Italiane SpA alla clientela Retail e SOHO e dal Gruppo SDA alla clientela business, nonché all'offerta del Pacco Ordinario soggetto all'obbligo del Servizio Universale.

- il settore *filatelico* che riguarda le attività di commercializzazione delle Carte Valori Postali e dei prodotti filatelici.

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

Le principali novità dello scenario normativo postale attengono alle nuove condizioni economiche degli invii di corrispondenza per l'interno e l'estero nell'ambito del servizio postale universale, all'abrogazione del servizio di Posta Elettronica Ibrida (PEI) e all'avvio dell'iter di approvazione della terza Direttiva postale.

In data 20 maggio 2006 è entrato in vigore il Decreto del Ministero delle Comunicazioni 12 maggio 2006 recante "Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale. Tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza per l'interno e l'estero".

Tale decreto prevede alcune modifiche alla struttura tariffaria vigente fino ad allora. Si tratta in particolare di:

- Introduzione degli "**Invii di Corrispondenza Massiva**", prodotto dedicato ai clienti business (che spediscono grandi quantitativi di corrispondenza) a cui sono proposte griglie di prezzi differenziati sulla base del luogo di destinazione (aree metropolitane, altri capoluoghi di provincia o aree extraurbane), che riflettono i minori o maggiori costi sostenuti per il recapito. Le condizioni tecniche attuative del servizio sono state approvate con nota ministeriale del 3 agosto 2006.
- Adozione di un unico regime per gli invii di corrispondenza "**Non Massiva**" per i quali il servizio è prestato con le caratteristiche qualitative e tariffarie precedentemente previste per il prodotto Posta Prioritaria. La Posta Prioritaria diventa di fatto l'unico prodotto non registrato a disposizione della clientela *retail* (famiglie, professionisti, piccoli operatori economici), con conseguente eliminazione delle caratteristiche qualitative e tariffarie del prodotto Posta Ordinaria non più previsto.

- Introduzione di modifiche alle condizioni economiche della “**Posta per l’Estero**”, sia prioritaria (non massiva), sia raccomandata e assicurata.
- Invarianza delle tariffe relative alla posta raccomandata e assicurata per l’interno e agli atti giudiziari, ad eccezione di quella dell’avviso di ricevimento, cui si applica il prezzo del primo scaglione di peso della posta prioritaria.
- Fissazione degli obiettivi di qualità del triennio 2006-2008.
- Abrogazione del Decreto del Ministero delle Comunicazioni 17 febbraio 2006 che fissava nuove condizioni per l’accesso al servizio Posta Elettronica Ibrida (precedentemente disciplinato dal DM del 18 febbraio 1999) eliminando alcuni vincoli quali l’invio di almeno 50 milioni di pezzi, ridotto a 1 milione, e l’obbligo degli operatori PEIE di possedere più centri di stampa distribuiti sul territorio nazionale, essendo richiesto il possesso di uno solo. In tal modo la Posta Elettronica Ibrida viene ricondotta nell’ambito della generica posta massiva, e viene meno ogni residuo vincolo quantitativo e di investimento da parte degli operatori ai fini dell’accesso al servizio.

Nel corso del 2005 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) emanò due provvedimenti, tra di loro collegati, con i quali furono avviate istruttorie volte ad accertare se i comportamenti di Poste Italiane SpA e Postel SpA potevano integrare ipotesi di “abuso di posizione dominante” nell’ambito dell’applicazione delle tariffe di affrancatura della posta elettronica ibrida, e di “strategia abusiva” volta a impedire lo sviluppo di un assetto concorrenziale nella gestione della fornitura di servizi di stampa e imbustamento. Nel mese di aprile 2006, a conclusione del procedimento, l’Autorità ha irrogato una sanzione di 1,6 milioni di euro a Poste Italiane il cui onere era stato peraltro già imputato al bilancio 2005 dell’Azienda. Nel ritenere che la propria condotta sia stata rispettosa delle regole del mercato, la Società ha impugnato il provvedimento dell’Antitrust dinanzi al Tar del Lazio.

Il comparto **filatelico** è regolato, in regime di proroga, dal Contratto di Programma 2003-2005 che all’art. 10 disciplina le attività inerenti l’emissione delle carte valori postali e dei prodotti filatelici, attribuendo all’esclusiva competenza del Ministero delle Comunicazioni la formulazione dei programmi di emissione delle Carte Valori Postali e demandando a Poste Italiane la relativa distribuzione e commercializzazione. Il programma di emissione è

sottoposto al parere della “Consulta per l’emissione delle Carte Valori Postali e la Filatelia”, organo collegiale istituito con Decreto del Ministero delle Comunicazioni n. 366 del 30 dicembre 2003 e presieduto dal Ministro del medesimo dicastero e la cui composizione è stata rinnovata, per il triennio 1° novembre 2006 - 30 novembre 2009, dal D.M. del 26 novembre 2006. La valutazione della grafica dei bozzetti dei francobolli compete invece alla “Commissione per lo studio e l’elaborazione delle Carte Valori Postali” istituita con D.M. del luglio 2005.

4.1.1 OFFERTA COMMERCIALE

CORRISPONDENZA

L’Azienda ha condotto iniziative volte a soddisfare in modo innovativo le esigenze dei diversi target di clientela sviluppando un’offerta segmentata di servizi di comunicazione e media da veicolare attraverso il canale della posta cartacea, ibrida e il canale digitale. In particolare, l’attenzione è stata focalizzata sui prodotti di corrispondenza per i quali esistono maggiori opportunità di penetrazione del mercato (*Direct Marketing*) e sui servizi integrati per la clientela Business e la Pubblica Amministrazione centrale e locale considerati segmenti strategici di business.

Nell’ambito dei servizi di *Direct Marketing* sono state condotte attività di ascolto e studio del mercato finalizzate a individuare le aree di miglioramento dei servizi e a indirizzare lo sviluppo dell’offerta verso settori ad alto potenziale. La gamma di prodotti è ampia e include i servizi *Posta Target Info*, *Posta Target Magazine* e *Posta Target Elettorale*.

Campagne di ascolto del mercato hanno riguardato anche il comparto editoriale; le analisi sono state finalizzate a ottenere una maggiore conoscenza del settore e delle problematiche connesse alla diffusione delle testate, e hanno consentito un ulteriore ampliamento dell’offerta.

Nell’area dei servizi integrati per la Pubblica Amministrazione, il servizio di notifica degli atti giudiziari inviati a mezzo posta dagli **Uffici Notifiche e Protesti (UNEP)** è stato ulteriormente arricchito di nuove funzionalità che consentono di velocizzare il sistema

delle notifiche degli atti giudiziari e ridurre sensibilmente la durata dei processi civili e penali, con vantaggi sia per l'amministrazione della giustizia, sia per i cittadini.

Nell'ambito del servizio **Servizio Integrato Notifiche (SIN)** per la gestione del recapito degli atti amministrativi, sono state avviate attività miranti a massimizzare i canali di comunicazione interna ed esterna e ad ampliare la gamma di servizi offerti (quali messo notificatore o notifiche estere). Contestualmente sono state svolte attività finalizzate alla realizzazione della nuova piattaforma informatica finalizzata a migliorare il livello del servizio, garantire l'immediata disponibilità di dati e offrire strumenti di pianificazione e monitoraggio della produzione.

Il 2006 è stato inoltre caratterizzato da importanti attività volte al miglioramento della qualità della posta inbound e outbound; in particolare, con riferimento al segmento outbound, è stata condotta un'analisi del "sistema competitivo della posta internazionale" che ha consentito di elaborare delle offerte personalizzate rivolte alla clientela business.

Al fine di gestire il processo di transizione verso il nuovo regime competitivo, introdotto dal citato Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 12 maggio 2006, il **Gruppo Postel**, pur salvaguardando la qualità dei servizi erogati, ha concentrato i propri sforzi commerciali e produttivi nello sviluppo delle attività innovative e complementari a quelle tradizionali, caratterizzate da interessanti tassi di crescita. Accanto dunque alle attività di stampa e imbustamento che tradizionalmente rappresentano il core business della Società, è stata ampliata l'offerta dei servizi di Mass Printing (insieme dei servizi per la gestione in outsourcing di grandi quantità di corrispondenza); Direct Mail (servizi integrati di comunicazione e marketing e attività di stampa di documentazione commerciale); Print On the net (servizio che consente ai clienti di gestire e controllare direttamente online la fornitura di documentazione aziendale interna ed esterna) e infine e-procurement (attività di gestione, distribuzione e fornitura di cancelleria, prodotti per l'informatica, stampati, modulistica).

On Line

L'offerta di servizi digitali e multicanale è garantita da una piattaforma integrata per il commercio elettronico che consente di supportare la clientela business nella gestione dell'*e-business*.

Nel corso del 2006 sono state avviate trattative per la definizione di accordi commerciali con partner nazionali operanti nel mondo delle telecomunicazioni, al fine di aumentare l'offerta di canali di accesso ai prodotti digitali. A tal riguardo, è stato ridefinito l'accordo con l'Agenzia del Territorio per un accesso, tramite canale *on line*, al servizio **Certitel Documenti Catastali** finalizzato a consentire ai clienti di ricevere le visure richieste tramite posta elettronica oltre che a mezzo Raccomandata.

È stato reingegnerizzato il Certofax, servizio che attesta l'autenticità, la certezza dell'avvenuta trasmissione e il contenuto dei documenti inviati a mezzo fax, attestato che in passato era rilasciato solo dall'Ufficio Postale.

A seguito dell'accordo con Microsoft, stipulato a fine 2004 con l'obiettivo di allargare l'offerta dei servizi innovativi sfruttando le potenzialità delle tecnologie Microsoft, è proseguita la collaborazione al fine di estendere l'offerta **Posteweb**, (servizi di Raccomandata on line, prenotazione pick-up, francobolli e telegrammi on line, per la clientela business e Pubblica Amministrazione che intende accedere on line ai servizi postali, logistici e finanziari tradizionalmente fruibili attraverso lo sportello) ad altri prodotti come la Lettera On Line.

Sempre in ambito e-business, il 2006 è stato caratterizzato da un'ulteriore evoluzione del servizio Sala Posta Virtuale, che ha consentito di acquisire ulteriori clienti e di conseguire un volume di documenti dematerializzati pari a circa 1,2 milioni di pezzi.

Qualità nei Servizi

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

	Consegna entro	Obiettivo 2005	Risultato 2005	Obiettivo 2006	Risultato 2006
Posta Prioritaria ^(*)	1 giorno	88,0%	88,3%	88,0%	88,1%
Posta Internazionale ^(**)					
	in entrata 3 giorni	85,0%	89,0%	85,0%	91,3%
	in uscita 3 giorni	85,0%	91,3%	85,0%	92,0%
Posta Ordinaria ^(*)	3 giorni	94,0%	94,2%	94,0%	94,3%
Posta Raccomandata ^(***)	3 giorni	92,5%	92,7%	92,5%	92,9%
Posta Assicurata ^(***)	3 giorni	92,5%	92,6%	92,5%	98,8%

^(*) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico del Ministero delle Comunicazioni.

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

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

Il raggiungimento degli obiettivi di consegna della Posta Prioritaria è risultato di particolare rilievo, da apprezzare anche alla luce del significativo incremento dei volumi determinato dal nuovo regime tariffario; grazie a un'efficiente riorganizzazione logistico-operativa di tutte le fasi del processo di recapito, la Società è stata comunque in grado di rispettare i parametri di qualità.

Il monitoraggio della Posta Ordinaria è stato effettuato solo per il primo semestre, in considerazione del fatto che il prodotto è cessato a giugno 2006.

Un buon risultato è stato conseguito anche per i servizi di Posta Raccomandata, di cui sono state migliorate alcune fasi del processo di recapito e di Posta Assicurata, su cui è stata effettuata una revisione dell'intero processo di recapito.

CORRIERE ESPRESSO, LOGISTICA E PACCHI

Al fine di rafforzare la posizione sul mercato dei servizi di corriere espresso, sono proseguite le attività volte ad accrescere la redditività dei prodotti tradizionali, attraverso lo sviluppo di nuovi servizi a valore aggiunto, e a presidiare e ulteriormente sviluppare la presenza sul mercato internazionale. A tale ultimo riguardo, è stato siglato un accordo con la UPS (United Postal Service Inc.), operatore leader nel mercato internazionale, per la gestione delle spedizioni internazionali in uscita dall'Italia.

Il 2006 è stato caratterizzato dal completamento dei servizi accessori al “Paccocelere Impresa” che è stato arricchito dei servizi “*Andata & Ritorno*”, dedicato alle aziende che hanno l'esigenza di consegnare e contestualmente ritirare prodotti e/o documenti con un'unica lettera di vettura; “*Extra Large*”, per le imprese che devono effettuare invii senza limitazioni di peso e di dimensioni, mantenendo le modalità di ritiro e i tempi del corriere espresso; “*Capi Appesi*”, per le imprese che hanno l'esigenza di inviare capi di abbigliamento con i tempi del corriere espresso; “*Internazionale*”, destinato alla clientela business per la spedizione di documenti e merci in oltre 200 paesi nel Mondo. Il “*Paccocelere Impresa Internazionale*”, consente inoltre di usufruire dell'assistenza doganale tramite sito internet o Contact Center e verificare lo stato delle spedizioni con i relativi dettagli di consegna.

Ulteriore novità del 2006 è *Paccocelere Maxi*, il nuovo servizio di corriere espresso per la spedizione di pacchi voluminosi in tutta Italia (fino a 50 kg di peso).

Anche i prodotti Postacelere e Paccocelere J+1 (le cui denominazioni, al fine di sottolineare le nuove funzionalità, sono state modificate in Postacelere1Plus e Paccocelere1Plus) sono stati arricchiti di ulteriori servizi accessori quali: sms (short message services) ed e-mail di avvenuta consegna; e, in caso di mancato recapito per assenza del destinatario, gestione della giacenza presso gli Uffici Postali abilitati.

Il Gruppo SDA si conferma tra i primi operatori nel settore del Corriere Espresso a livello nazionale e svolge, al contempo, altre importanti attività, tra le quali:

- distribuzione dei prodotti postali Pacchi e Postacelere e dei Telegrammi;
- servizi di logistica integrata per conto terzi (gestione degli approvvigionamenti e delle scorte, programmazione della produzione, gestione dei trasporti per conto degli stessi

clienti);

- servizi di gestione documentale tradizionale e avanzata (dematerializzazione dei documenti, archiviazione ottica, ecc.), principalmente nei confronti di istituti di credito e di previdenza.

Qualità nei Servizi

Nella tabella che segue sono indicati i risultati della qualità del servizio postale, confrontati (per quanto concerne il prodotto Pacco Ordinario, oggetto del servizio universale) con gli obiettivi assegnati nel triennio 2006-2008 dal Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 13 marzo 2006 “Indici di qualità del servizio postale universale, periodo 2006-2008”.

Gli obiettivi dei prodotti Postacelere e Paccocelere sono contrattuali e stabiliti tra SDA e la Capogruppo.

	Consegna entro	Obiettivo 2005	Risultato 2005	Obiettivo 2006	Risultato 2006
Pacco Ordinario	5 giorni	93%	94,9%	93%	96,1%
Corriere Espresso Postacelere	1 giorno	90%	97,1%	90%	96,1%
Paccocelere	3 giorni	98%	98,9%	98%	99,1%

Tutti i prodotti sono monitorati attraverso il sistema di tracciatura elettronica.