

Customer retention: insieme delle azioni rivolte alla fidelizzazione del cliente (ossia ad invogliare il cliente ad acquistare più volte i prodotti dell'azienda). I mezzi attraverso i quali viene attuata la customer retention sono: customer redemption (recupero dei clienti insoddisfatti); customer satisfaction (soddisfazione del cliente); numero verde, garanzia del servizio, gestione del disservizi, gestione dei reclami.

Customer profiling: indica le azioni realizzate on line, attraverso un sito Web, per individuare e registrare le caratteristiche di navigazione di un utente, in modo che esse, correttamente analizzate, possano rivelarne anche gli specifici interessi. Tale strategia utilizzata nel marketing one-to-one è fondamentale per iniziare a stabilire una relazione di fiducia e soddisfacimento delle esigenze dell'utente.

Direct Mail servizi integrati di comunicazione e marketing e attività di stampa di documentazione commerciale.

E-government (Electronic government): processo di informatizzazione della Pubblica Amministrazione che consente di trattare la documentazione e di gestire i procedimenti con sistemi digitali, grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione allo scopo di ottimizzare il lavoro degli enti e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, che nuovi servizi, attraverso -ad esempio- i siti web delle amministrazioni interessate.

E-procurement: attività di gestione, distribuzione e fornitura di cancelleria, prodotti per l'informatica, stampati, modulistica-.

Gateway internazionali: strutture che consentono lo svolgimento del processo di scambio internazionale di pacchi e postacelere.

HUB: snodo intorno al quale si costruisce una qualsiasi rete (informatica, satellitare, telefonica, di trasporti, internet, marketing) e che ha la funzione di unire, moltiplicare ed indirizzare gli accessi al network stesso.

Mass Printing: insieme dei servizi per la gestione in outsourcing di grandi quantità di corrispondenza.

Material Handling: letteralmente "movimentazione di merci" usato nella logistica per indicare un processo che parte tecnicamente dal ritiro presso i fornitori delle materie prime e termina con la consegna del prodotto finito. Nel caso di Poste Italiane: la gestione fisica della corrispondenza tra il momento in cui viene raccolta e quando viene smistata (stoccaggio, movimento, scaffalature e altro).

PT Business: canale commerciale dedicato alla clientela SOHO e Small Medium Business. Sono riscontrabili tre tipologie: Uffici interamente dedicati a tale attività, Aree dedicate (sportello e sala consulenza) presenti all'interno di Uffici Postali tradizionali, Sportelli dedicati.

Poste Shop: canale commerciale, gestito dalla omonima società controllata da Poste italiane SpA, dedicato alla clientela Retail dove vengono commercializzati beni di supporto al core business di Poste Italiane e prodotti di fornitori esterni (prodotti di cartoleria, libri, cd musicali, dvd, vhs e, prodotti per l'informatica, televisori, articoli per la casa e per il tempo libero). Sono riscontrabili tre tipologie: "Shop in Shop" (spazi allestiti nella sala al pubblico nell'Ufficio Postale dove il cliente è aiutato da un addetto alla vendita negli acquisti dei prodotti a vendita diretta e di quelli su catalogo PosteShop); "Self Service" (spazi allestiti nella sala al pubblico nell'Ufficio Postale, con fruizione libera dei prodotti per il cliente e pagamento allo sportello; "Basic" (tutti i punti vendita dove, in mancanza di spazi espositivi, i clienti possono acquistare direttamente allo sportello una selezione di prodotti di cartoleria, imballaggi, carte telefoniche internazionali e i prodotti presenti nel Catalogo PosteShop).

Print On the net: servizio che consente ai clienti di gestire e controllare direttamente online la fornitura di documentazione aziendale interna ed esterna.

Sale Consulenza: spazi fisici dedicati all'offerta di prodotti/servizi finanziari personalizzati.

Server Farm: termine utilizzato in informatica per indicare una serie di server collocati in un ambiente unico in modo da poterne centralizzare la gestione, la manutenzione e la sicurezza. Le *server farm* sono solitamente realizzate in ambienti climatizzati, protetti da accessi non autorizzati. La realizzazione di una *server farm* permette di distribuire i costi di costruzione e gestione di una struttura sicura e di abbattere i costi per la connettività. Quando le *server farm* vengono realizzate con l'esplicito obiettivo di affittarne lo spazio, si parla di *Data Center* o *Network Operating Center*.

Servizi temporanei: sono servizi erogati temporaneamente da Uffici Postali, in occasione di: Convegni, congressi, raduni, fiere, mostre, celebrazioni di eventi storici, manifestazioni filateliche, sportive, e altri eventi di pubblico interesse che possano accrescere la visibilità dell'azienda Poste Italiane. Presso tali postazioni, attivate temporaneamente, possono

essere eseguite le operazioni di accettazione di corrispondenza, ricezione e formazione dei dispacci ordinari e speciali, vendita di Carte valori postali e prodotti filatelici.

Small Medium Business: segmento di clientela che comprende piccole e medie imprese che, per necessità legate alla propria attività, usufruiscono con regolarità dei servizi postali e finanziari.

SOHO (Small Office Home Office): segmento di clientela che comprende professionisti che, per necessità legate alla propria attività, usufruiscono con regolarità dei servizi postali e finanziari.

Uffici Postali modulari: sedi dislocate e collegate alla rete aziendale che dipendono da un "Ufficio madre" dal punto di vista organizzativo, amministrativo e contabile.

PAGINA BIANCA

RELAZIONE
DEL COLLEGIO SINDACALE

PAGINA BIANCA

RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE
SUL BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2006
DI POSTE ITALIANE S.P.A.

All'Assemblea dei Soci della Società Poste Italiane S.p.A.

Nel corso dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2006, il Collegio Sindacale ha svolto l'attività di vigilanza prevista dalla Legge, ispirata alle Norme di Comportamento raccomandate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e dei Ragionieri.

In tale quadro, il Collegio Sindacale dà atto di avere:

- vigilato sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione (il controllo contabile è stato esercitato dalla Società PricewaterhouseCoopers S.p.A. il cui mandato è stato alla stessa conferito dall'Assemblea dei soci in data 11 giugno 2004);
- partecipato nel 2006 a n. 1 Assemblea dei Soci e a n. 10 adunanze del Consiglio di Amministrazione, svoltesi nel rispetto delle norme statutarie, legislative e regolamentari che ne disciplinano il funzionamento e, per quanto di competenza, può ragionevolmente assicurare che le azioni deliberate sono conformi alla legge e allo statuto sociale e rispettano principi di corretta amministrazione;
- ottenuto dagli Amministratori e dal personale delegato durante le n. 16 riunioni svolte nel 2006 e, sino alla redazione della presente Relazione, le 6 riunioni svolte nel 2007, tenute alla presenza del Magistrato della Corte dei Conti, delegato ai sensi dell'art. 12 della L. 259/1958, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Società e dalle sue controllate. Per quanto di competenza,

può ragionevolmente assicurare che le azioni poste in essere sono conformi alla legge e allo statuto sociale e rispettano principi di corretta amministrazione;

- tenuto specifiche riunioni con il soggetto incaricato del controllo contabile, che è stato invitato a partecipare a tutte le riunioni del Collegio Sindacale, dalle quali non sono emersi dati e informazioni rilevanti che debbano essere evidenziati nella presente relazione;
- tenuto specifiche riunioni con l'Organismo di Vigilanza di cui al Decreto legislativo n. 231/2001 per un confronto, in particolare, sull'applicazione del modello organizzativo della Società;
- ottenuto informazioni dai responsabili dell'Azienda sull'andamento delle società controllate, dalle quali non sono emersi fatti e dati che meritino di essere segnalati nella presente relazione;
- acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di competenza, sulla struttura organizzativa della Società, rilevando l'adeguatezza della stessa, sia tramite la raccolta di informazioni nel corso delle specifiche riunioni avute con i responsabili delle diverse funzioni, sia tramite l'analisi di documentazione aziendale;
- vigilato sul sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità dello stesso a rappresentare correttamente i fatti di gestione, e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, tramite osservazioni dirette, nonché raccolta di informazioni dai responsabili delle diverse funzioni e dal soggetto incaricato del controllo contabile;
- osservato gli adempimenti previsti dagli art. 57 e 59 della delibera CONSOB n. 11522/98 concernenti l'attività di verifica ed il piano dei controlli connessi con i reclami ricevuti nel corso dell'esercizio.

Il Collegio ha preso atto che Poste Italiane S.p.A. ha tuttora in corso approfondimenti volti ad adeguare l'operatività di BancoPosta, conformemente alle istruzioni emanate da Banca d'Italia.

Il Collegio attesta inoltre che:

- non sono pervenute denunce ex art. 2408 c.c.;
- nel corso dell'esercizio non si sono verificate le condizioni per il rilascio, da parte del Collegio stesso, di pareri previsti dalla legge.

Il bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2006 chiude con un utile di euro 483.333.978.

Non essendo demandato al Collegio il controllo analitico di merito sul contenuto del bilancio, il Collegio stesso ha vigilato sulla sua impostazione generale, sulla sua formazione e struttura e a tale riguardo ne attesta la conformità alla legge.

Come riferito nelle Note al bilancio dell'esercizio, la Società, nella redazione del bilancio stesso, adotta dall'esercizio 2005 gli IAS/IFRS – International Financial Reporting Standards.

Il Collegio ha acquisito informazioni circa i criteri di determinazione degli stanziamenti ai fondi svalutazione, rischi ed oneri. Come indicato nelle Note al bilancio, detti fondi sono stati accantonati per fronteggiare perdite o passività di natura determinata, di esistenza certa o probabile, delle quali tuttavia non sono determinabili, in modo certo, l'ammontare o la data di accadimento.

Il Collegio ha altresì verificato l'osservanza delle norme di legge inerenti la predisposizione della relazione sulla gestione.

Considerando anche le risultanze dell'attività svolta dall'organo di controllo contabile, risultanze contenute nell'apposita relazione accompagnatoria del bilancio medesimo, rilasciata dalla società di Revisione PricewaterhouseCoopers SpA in data 2 aprile 2007, il

Collegio, sotto i profili di propria competenza, non rileva motivi ostativi all'approvazione del bilancio d'esercizio 2006 predisposto dal Consiglio di Amministrazione.

Signori azionisti,

con l'Assemblea di approvazione del bilancio dell'esercizio 2006 viene a scadere il mandato assegnato a questo Collegio Sindacale dall'Assemblea dei Soci dell'11 giugno 2004. Nel ringraziarVi per la fiducia in noi riposta formuliamo i migliori auspici perché Poste Italiane S.p.A. possa proseguire, in ciascuna delle aree di attività di prodotti e servizi offerti, il cammino di consolidamento dei risultati economici e degli obiettivi qualitativi del Gruppo nell'interesse dei suoi azionisti e del Paese, con la soddisfazione dei suoi clienti.

Roma, 2 aprile 2007

IL COLLEGIO SINDACALE

D.ssa Silvana Amadori	- Presidente
Dr. Ernesto Calaprice	- Sindaco effettivo
Dr. Francesco Ruscigno	- Sindaco effettivo

BILANCIO CONSUNTIVO

PAGINA BIANCA

INDICE

STATO PATRIMONIALE

CONTO ECONOMICO

RENDICONTO FINANZIARIO

PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO

PROSPETTO RIASSUNTIVO DEI PROVENTI ED ONERI

NOTE AL BILANCIO

- 1** PREMESSA
- 2** CRITERI GENERALI DI REDAZIONE DEL BILANCIO
- 3** IMMOBILI, IMPIANTI E MACCHINARI
- 4** INVESTIMENTI IMMOBILIARI
- 5** ATTIVITÀ IMMATERIALI
- 6** PARTECIPAZIONI
- 7** ATTIVITÀ FINANZIARIE
- 8** IMPOSTE DIFFERITE
- 9** ALTRE ATTIVITÀ NON CORRENTI
- 10** RIMANENZE
- 11** CREDITI COMMERCIALI
- 12** ALTRI CREDITI E ATTIVITÀ CORRENTI
- 13** ATTIVITÀ E PASSIVITÀ DA OPERATIVITÀ BANCOPOSTA
- 14** DISPONIBILITÀ LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI
- 15** ATTIVITÀ NON CORRENTI DESTINATE ALLA VENDITA
- 16** CAPITALE SOCIALE
- 17** DIVIDENDI
- 18** UTILE PER AZIONE
- 19** RISERVE
- 20** ASSOGGETTABILITÀ A TASSAZIONE DELLE RISERVE E DEI RISULTATI A NUOVO IN
CASO DI DISTRIBUZIONE
- 21** FONDI PER RISCHI E ONERI
- 22** TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO
- 23** PASSIVITÀ FINANZIARIE
- 24** DEBITI COMMERCIALI
- 25** DEBITI PER IMPOSTE CORRENTI
- 26** ALTRI DEBITI E PASSIVITÀ
- 27** RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI
- 28** ALTRI RICAVI E PROVENTI

29	COSTI PER BENI E SERVIZI
30	COSTO DEL LAVORO
31	AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI
32	ALTRI COSTI E ONERI
33	PROVENTI (ONERI) FINANZIARI NETTI
34	IMPOSTE SUL REDDITO
35	RAPPORTI CON ENTITÀ CORRELATE
36	ALTRE INFORMAZIONI
37	EVENTI SUCCESSIVI

STATO PATRIMONIALE

(dati in euro)			
ATTIVO	Note	31 dicembre 2006	31 dicembre 2005
Attività non correnti			
Immobili, impianti e macchinari	[3]	2.979.077.322	3.054.041.206
Investimenti immobiliari	[4]	125.694.384	149.269.291
Attività immateriali	[5]	235.906.504	189.908.919
Partecipazioni	[6]	1.038.167.449	1.038.153.449
Attività finanziarie	[7]	1.007.645.169	1.214.379.368
Imposte differite attive	[8]	541.684.273	405.401.122
Altre attività	[9]	356.301.205	80.814.395
Totale		6.284.476.306	6.131.967.750
Attività correnti			
Rimanenze	[10]	-	2.575.330
Crediti commerciali	[11]	4.185.918.891	3.851.312.592
Altri crediti e attività correnti	[12]	389.606.648	325.991.993
Attività finanziarie	[7]	704.180.313	685.996.308
Attività da operatività BancoPosta	[13]	39.738.027.564	35.921.786.404
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[14]	1.070.541.747	1.419.633.370
Totale		46.088.275.163	42.207.295.997
Attività non correnti destinate alle vendite	[15]	1.464.451	653.290
TOTALE ATTIVO		52.374.215.920	48.339.917.037
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	Note	31 dicembre 2006	31 dicembre 2005
Patrimonio netto			
Capitale sociale	[16]	1.306.110.000	1.306.110.000
Riserve	[19]	55.521.662	30.223.864
Risultati portati a nuovo		1.109.789.757	739.714.774
Totale		2.471.421.419	2.076.048.638
Passività non correnti			
Fondi per rischi e oneri	[21]	470.370.716	232.257.437
Trattamento di fine rapporto	[22]	1.578.474.492	1.467.940.786
Passività finanziarie	[23]	2.801.959.375	3.307.449.224
Imposte differite passive	[8]	268.875.361	213.559.123
Altre passività	[26]	81.115.822	83.352.876
Totale		5.200.795.766	5.304.559.446
Passività correnti			
Fondi per rischi e oneri	[21]	478.282.145	443.556.429
Debiti commerciali	[24]	1.656.391.384	1.781.325.872
Debiti per imposte correnti	[25]	333.720.539	136.930.075
Altri debiti e passività correnti	[26]	1.310.066.073	1.278.735.372
Passività finanziarie	[23]	1.185.511.030	1.396.974.801
Passività per operatività BancoPosta	[13]	39.738.027.564	35.921.786.404
Totale		44.701.998.735	40.959.308.953
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO		52.374.215.920	48.339.917.037

CONTO ECONOMICO

(dati in euro)			
	Note	31 dicembre 2006	31 dicembre 2005
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	[27]	9.502.922.731	9.029.139.052
Altri ricavi e proventi	[28]	131.111.110	187.453.905
Costi per beni e servizi	[29]	2.057.484.766	2.206.160.070
Costo del lavoro	[30]	5.369.007.836	5.504.560.871
Ammortamenti e svalutazioni	[31]	520.556.902	478.637.888
Altri costi e oneri	[32]	492.918.536	200.480.930
Risultato operativo		1.194.065.801	826.753.198
Oneri finanziari	[33]	213.839.167	223.440.376
Proventi finanziari	[33]	192.088.577	192.287.907
Risultato prima delle imposte		1.172.315.211	795.600.729
Imposte dell'esercizio	[34]	688.981.233	547.448.548
UTILE DELL'ESERCIZIO		483.333.978	248.152.181
Utile per azione	[18]	0,189	0,097
Utile diluito per azione	[18]	0,189	0,097