

euro) derivanti dall'intesa raggiunta il 10 luglio 2008 con le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto in azienda con contratto a tempo determinato¹⁰.

Costo del Lavoro (milioni di euro)	2007	2008	Variazioni	
			Valori	%
Stipendi, contributi e oneri diversi ^(*)	5.456	5.596	140	2,6
Accantonamenti netti per vertenze	262	432	170	64,9
Accantonamenti al (assorb. dal) fondo oneri di solidarietà	(6)	0	6	n.s.
Incentivi all'esodo	56	55	(1)	(1,8)
Totale	5.768	6.083	315	5,5
Proventi per accordo CTD	-	(203)	(203)	n.s.
TFR: riduzione di piano (<i>curtailment</i>)	(53)	0	53	n.s.
Totale Costo del lavoro	5.715	5.880	165	2,9

n.s. non significativo

^(*) La voce include le seguenti voci riportate nella nota 32.1 al Bilancio di esercizio: salari e stipendi; oneri sociali; trattamento di fine rapporto; lavoro interinale; compensi e spese amministratori; altri costi.

- all'aumento degli altri costi e oneri che passano da 61 milioni di euro del 2007 a 304 milioni di euro del 2008. Gli oneri dell'esercizio sono composti prevalentemente da svalutazioni di crediti, manifestazioni di rischi operativi del BancoPosta, accantonamenti per rischi e vertenze, imposte e tasse. In tali oneri sono ricomprese le svalutazioni effettuate sui crediti derivanti da ricavi da Stato, per tenere conto dei probabili ritardi e delle difficoltà di incasso connessi alle esigenze di finanza pubblica. In particolare, il saldo tiene conto di un accantonamento di 75 milioni di euro quale stima dell'onere connesso alla risoluzione della problematica con CDP di cui si è argomentato nel commento ai ricavi. La variazione è da porre anche in relazione alla composizione del saldo 2007 che beneficiava dell'assorbimento di fondi stanziati in precedenti esercizi e successivamente resisi non più necessari.

La gestione operativa di natura ordinaria ha consentito, dopo la gestione finanziaria di conseguire un *risultato ante imposte* di 1.275 milioni di euro (1.587 nel 2007). Le imposte sul reddito (554 milioni di euro nel 2008 contro 883 milioni di euro nel 2007), pur continuando ad assorbire un'elevata quota del risultato ante imposte della Società, soprattutto a causa della pesante incidenza dell'IRAP connessa con la sostanziale indeducibilità del costo del lavoro, hanno registrato un significativo decremento sia a causa della riduzione dell'aliquota (l'IRES è scesa dal 33% al 27,5%, l'IRAP mediamente applicata è scesa dal 4,67% al 4,33%), sia per l'impatto positivo dovuto alla facoltà, di cui si è avvalsa la Società, di affrancare le deduzioni fiscali extracontabili effettuate fino al 31 dicembre 2007. Tale operazione ha infatti permesso di riassorbire imposte differite passive per 146 milioni di euro a fronte del pagamento di un'imposta sostitutiva di 82 milioni di euro con una differenza positiva di minori imposte per 64 milioni di euro. Inoltre, sull'esercizio ha influito positivamente il credito IRES, per 26 milioni di euro, maturato a seguito della presentazione dell'istanza di rimborso della maggiore IRES pagata per gli esercizi dal 2004 al 2006 relativamente al 10% dell'IRAP versata nei medesimi anni, divenuto riconoscibile ai sensi dell'art. 6 del D.L. 29/11/2008, convertito con L. n. 2 del 28/1/2009.

¹⁰ In virtù di tale accordo, i dipendenti che hanno inteso aderire si sono obbligati, così come avvenuto con l'accordo del 2006, a restituire i compensi percepiti, a seguito della sentenza di riammissione, per periodi non lavorati. Tali temi sono argomentati nel paragrafo sulle "relazioni industriali".

3.3 GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

La struttura patrimoniale del Gruppo Poste Italiane è caratterizzata da un **Capitale investito netto** di 2.737 milioni di euro (3.334 milioni di euro al 31 dicembre 2007), coperto interamente dal Capitale proprio.

(milioni di euro)	Note ⁽¹⁾	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Capitale Immobilizzato		3.731	3.872	141
Capitale d'esercizio		1.081	380	(701)
Trattamento di fine rapporto	[25]	(1.479)	(1.515)	(36)
Capitale investito netto		3.334	2.737	(597)

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio consolidato.

Al 31 dicembre 2008 e al 31 dicembre 2007 il **Capitale immobilizzato** è così composto:

(milioni di euro)	Note ⁽¹⁾	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Immobili, impianti e macchinari	[5]	3.142	3.236	94
Investimenti immobiliari	[6]	194	172	(22)
Attività immateriali	[7]	385	453	68
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio Netto	[8]	9	7	(2)
Attività non correnti destinate alla vendita	[18]	1	4	3
Capitale immobilizzato		3.731	3.872	141

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio Consolidato.

Rispetto alla situazione di fine esercizio 2007, il Capitale immobilizzato si è incrementato complessivamente di 141 milioni di euro a seguito di incrementi per 712,8 milioni di euro e decrementi per 571,8 milioni di euro.

Gli *incrementi* riguardano:

- Investimenti in *Immobili, impianti e macchinari* per 485,3 milioni di euro effettuati principalmente dalla Capogruppo e ascrivibili in larga parte, sia alle attività progettuali di riorganizzazione del settore del recapito (ristrutturazione dei centri di meccanizzazione postale, acquisto di attrezzature per l'attività dei nuovi centri di recapito), sia alle attività di riconfigurazione, ammodernamento e riqualificazione degli Uffici Postali di proprietà (acquisto di hardware per il rinnovo delle dotazioni tecnologiche presso gli Uffici Postali e direzionali e prosecuzione delle attività di restyling degli Uffici).
- Investimenti in *Attività immateriali* per 226 milioni di euro effettuati principalmente dalla Capogruppo e dalla partecipata Poste Mobile. Gli investimenti effettuati dalla Capogruppo sono relativi all'acquisto, ed entrata in uso, di nuovi programmi applicativi finalizzati, alla manutenzione, evoluzione e sviluppo dei sistemi contabili e delle infrastrutture tecnologiche a supporto dell'offerta dei servizi e in particolare di quelli finanziari e assicurativi. Gli investimenti effettuati da PosteMobile SpA sono relativi al software della piattaforma ICT per la realizzazione dei servizi di operatore mobile virtuale.
- Acquisizioni di *Investimenti immobiliari* per 0,8 milioni di euro.
- Rettifiche e Riclassifiche per 0,4 milioni di euro.
- Acquisizioni di *Partecipazioni* per 0,3 milioni di euro attribuibili alla sottoscrizione per 0,1 milioni di euro del 100% del capitale sociale della neo costituita Poste Voice SpA e al successivo versamento di 0,2 milioni di euro per la ricostituzione del capitale sociale ridotto al di sotto del minimo legale (ex art. 2447 C.C.).

I *decrementi* riguardano:

- Vendite di *Investimenti immobiliari* per 20 milioni di euro e di *Immobili, impianti e macchinari* per 8 milioni di euro (in prevalenza relative alla dismissione di impianti e alienazione di fabbricati strumentali della Capogruppo).
- Variazione del perimetro di consolidamento per 3,3 milioni di euro riferita all'esclusione della collegata C-Global SpA che dal 1° gennaio 2008 è iscritta nelle Attività finanziarie per effetto della riduzione della partecipazione di Gruppo al 17%.
- Vendite di immobili industriali iscritti tra le *Attività non correnti destinate alla vendita* di proprietà della Capogruppo per 0,5 milioni di euro;
- Ammortamenti e svalutazioni per 540 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2008 e al 31 dicembre 2007 il **Capitale d'esercizio** è così composto:

(milioni di euro)	Note ^(*)	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Rimanenze	[12]	54	53	[1]
Crediti commerciali e altre attività correnti	[13] [15]	4.570	4.105	(465)
Debiti commerciali e altre passività correnti	[27] [29]	(3.376)	(3.452)	(76)
Crediti (Debiti) per imposte correnti e differite	[10] [14] [28]	309	300	(9)
Fondi per rischi e oneri	[24]	(873)	(1.169)	(296)
Altre attività e passività non correnti	[11] [29]	398	543	145
Capitale d'esercizio ^(**)		1.081	380	(701)

^(*) Note di commento al Bilancio consolidato

^(**) Il Capitale d'esercizio non comprende il debito dalla Capogruppo verso Controlzanti derivante della Decisione della Commissione Europea C42/2006 del 16 luglio 2008 di 485 milioni di euro liquidati nel mese di gennaio 2009, le cui somme sono state versate in un deposito vincolato costituito a favore del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il **Capitale d'esercizio** ammonta a 380 milioni di euro e si decrementa di 701 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2007. La variazione è essenzialmente ascrivibile alle seguenti cause:

- decremento netto dei *Crediti commerciali e altre attività correnti* per 465 milioni di euro per effetto principalmente dell'incasso di 668 milioni di euro relativi a crediti pregressi della Capogruppo per compensi del Servizio Universale;
- incremento dei *Fondi per rischi e oneri* quale saldo fra stanziamenti per 742 milioni di euro e utilizzi/assorbimenti per 446 milioni di euro. I principali stanziamenti hanno riguardato per 505 milioni di euro vertenze di varia natura con il personale in buona parte ascrivibili ai contratti di lavoro a tempo determinato a carico della Capogruppo (CTD). I principali utilizzi/assorbimenti hanno riguardato per 240 milioni di euro il pagamento per l'estinzione di contenziosi con il personale intervenuti nell'esercizio, anche questi principalmente a carico della Capogruppo.

Il **Capitale proprio** al 31 dicembre 2008 ammonta a 3.422 milioni di euro (3.073 milioni di euro al 31 dicembre 2007) ed è così composto:

- Capitale sociale 1.306 milioni di euro
- Riserve 265,3 milioni di euro
- Risultati portati a nuovo 1.850,3 milioni di euro.

Rispetto al 31 dicembre 2007 il Capitale proprio si è incrementato di 348,6 milioni per effetto delle variazioni elencate di seguito.

Incrementi:

- 882,6 milioni di euro di utile netto conseguito nell'esercizio,
- 164,7 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *fair value*, al netto del relativo effetto fiscale.
- 61,2 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *cash flow hedge*, al netto del relativo effetto fiscale.

Decrementi:

- 458,5 milioni di euro quale ammontare dovuto al MEF a seguito della Decisione della Commissione Europea C42/2006 del 16 luglio 2008,
- 245 milioni di euro quale distribuzione di dividendi agli Azionisti.
- 56,4 milioni di euro quale imputazione a patrimonio netto del saldo della voce utili/perdite attuariali da TFR al netto del relativo effetto fiscale.

Al 31 dicembre 2008 la **Posizione finanziaria netta**, riepilogata nella tabella che segue, è rappresentata al netto del deposito vincolato costituito dalla Capogruppo a favore del Ministero dell'Economia e delle Finanze in conseguenza della Decisione della Commissione Europea C42/2006 del 16 luglio 2008 utilizzato nel mese di gennaio 2009 per liquidare il debito verso Controllanti di 485 milioni di euro.

(milioni di euro)	Note (*)	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Passività finanziarie	[26]	8.138	7.544	(594)
- Passività finanziarie al fair value		3.637	2.816	(821)
- Obbligazioni		771,6	771	(1)
- Debiti vs soci per finanziamenti		995	840	(155)
- Debiti vs banche		703	667	(36)
- Debiti vs altri finanziatori		197	153	(44)
- Altre (**)		1.834	2.297	463
Riserve tecniche assicurative	[23]	24.929	28.333	3.404
Passività da operatività BancoPosta	[16]	37.335	37.064	(271)
Attività finanziarie	[9]	(30.441)	(32.370)	(1.929)
- Finanziamenti e Crediti		(1.170)	(1.028)	142
- Investimenti disponibili per la vendita		(17.057)	(19.502)	(2.445)
- Strumenti finanziari al fair value rilevato a Conto Economico		(12.211)	(11.827)	384
- Altri strumenti finanziari derivati		(2)	(13)	(11)
Attività da operatività BancoPosta	[16]	(38.940)	(38.909)	31
Riserve tecniche danni a carico dei riassicuratori	[11.1]	0	(0,2)	(0,2)
Passività/(attività) nette		1.020	1.662	642
Depositi e valori in cassa	[17]	(759)	(2.346)	(1.587)
Posizione Finanziaria Netta		261	(684)	(945)

(*) Note di commento al Bilancio consolidato.

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

La Posizione finanziaria netta migliora di 945 milioni di euro presentando al 31 dicembre 2008 un saldo positivo di 684 milioni di euro (a fine 2007 presentava un saldo negativo di 261 milioni di euro), principalmente per effetto del maggior flusso di cassa generato dall'attività operativa, come di seguito argomentato.

<i>[milioni di euro]</i>	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008
Depositi e valori in cassa all'inizio dell'esercizio	1.416	759
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	(384)	2.562
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	(749)	(629)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	476	(346)
Flusso delle disponibilità liquide	(657)	1.587
Depositi e valori in cassa alla fine dell'esercizio	759	2.346

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune ridistribuzioni dei valori del 2007.

La **Liquidità** al 31 dicembre 2008 è di 2.346 milioni di euro (759 milioni di euro a fine 2007).

L'incremento delle disponibilità liquide è da attribuire principalmente alla momentanea giacenza delle disponibilità liquide della Compagnia Poste Vita non ancora investite, anche in considerazione dell'attuale contesto dei mercati finanziari, riferite alla copertura di polizze di Ramo I.

La variazione positiva è altresì attribuibile all'ulteriore flusso di cassa generato dall'attività operativa della Capogruppo che è stato, fra l'altro, in grado di coprire gli investimenti industriali e finanziari, la distribuzione dei dividendi agli azionisti e il pagamento (attraverso un deposito vincolato) di quanto disposto dalla Decisione della Commissione Europea del 16 luglio 2008 in materia di aiuti di Stato.

Il flusso netto prodotto dall'attività operativa ha inoltre beneficiato di un volume ridotto di imposte correnti pagate, originato dall'applicazione del metodo di calcolo degli acconti su base storica, e di incassi di crediti pregressi della Capogruppo per compensi del Servizio Universale.

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DI POSTE ITALIANE SpA

La struttura patrimoniale di Poste Italiane SpA è caratterizzata da un **Capitale investito netto** di 3.098 milioni di euro, coperto per il 99,7% dal Capitale Proprio e per 0,3% dall'Indebitamento finanziario netto.

(milioni di euro)	Note ^(*)	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Capitale immobilizzato		4.396	4.519	123
Capitale d'esercizio		842	66	(776)
Trattamento di fine rapporto	[22]	(1.452)	(1.487)	(35)
Capitale investito netto		3.786	3.098	(688)

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

Al 31 dicembre 2008 e al 31 dicembre 2007 il **Capitale immobilizzato** è così composto:

(milioni di euro)	Note ^(*)	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Immobili, impianti e macchinari	[4]	2.989	3.066	77
Investimenti immobiliari	[5]	108	91	(17)
Attività immateriali	[6]	246	301	55
Partecipazioni	[7]	1.053	1.058	5
Attività non correnti destinate alla vendita	[16]	0	3	3
Capitale immobilizzato		4.396	4.519	123

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

Rispetto alla situazione di fine esercizio 2007, il Capitale immobilizzato si è incrementato complessivamente di 123 milioni di euro a seguito di incrementi per 654 milioni di euro e decrementi per 531 milioni di euro.

Gli incrementi riguardano:

- Investimenti in *Immobili, impianti e macchinari* per 439 milioni di euro, in *Attività immateriali* per 196 milioni di euro, in *Investimenti immobiliari* per 1 milione di euro e riguardano per il 45% l'informatica e le reti di telecomunicazioni, per il 35% la logistica postale e per il 20% le attività di riconfigurazione e riqualificazione degli Uffici Postali.
- Acquisizioni di *Partecipazioni* per 18 milioni di euro attribuibili a: versamento a favore di PosteMobile SpA di 10 milioni di euro di cui 7 milioni di euro per la ricostituzione del capitale sociale e 3 milioni di euro in conto futuri aumenti di capitale sociale; versamento a favore di Mistral Air Srl di 7,4 milioni di euro per la ricostituzione del capitale sociale ridotto al di sotto del minimo legale (ex art. 2482 ter C.C.); sottoscrizione per 0,1 milioni di euro del 100% del capitale sociale della neo costituita Poste Voice SpA e successivo versamento di 0,2 milioni di euro per la ricostituzione del capitale sociale ridotto al di sotto del minimo legale (ex art. 2447 C.C.).

I decrementi riguardano:

- vendite di *Investimenti immobiliari* per 18 milioni di euro e di *Immobili, impianti e macchinari* per 8 milioni di euro (in prevalenza relative all'alienazione di fabbricati strumentali e alla dismissione di impianti di produzione obsoleti);
- vendite di *Attività non correnti destinate alla vendita* per 1 milione di euro;
- Altri costi e oneri per 12 milioni di euro relativi a svalutazioni di *Partecipazioni*;
- ammortamenti e svalutazioni per 492 milioni di euro, di cui: 349 milioni di euro relativi a *Immobili, impianti e macchinari*; 144 milioni di euro relativi a *Attività immateriali*; 1 milione di euro (riprese di valore) relativi a *Investimenti immobiliari*.

Al 31 dicembre 2008 e al 31 dicembre 2007 il **Capitale d'esercizio** è così composto:

[milioni di euro]	Note ^(*)	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Crediti commerciali e altre attività correnti	[11] [13]	4.297	3.749	(548)
Debiti commerciali e altre passività correnti	[24] [26]	(3.144)	(3.241)	(97)
Crediti (Debiti) per imposte correnti e differite	[9] [12] [25]	247	294	47
Fondi per rischi e oneri	[21]	(808)	(1.083)	(275)
Altre attività e passività non correnti	[10] [26]	250	347	97
Capitale d'esercizio ^(*)		842	66	(776)

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

^(**) Il Capitale d'esercizio non comprende il debito verso Controllanti derivante dalla Decisione della Commissione Europea C42/2006 del 16 luglio 2008 di 485 milioni di euro liquidati nel mese di gennaio 2009, le cui somme sono state versate in un deposito vincolato costituito a favore del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il **Capitale d'esercizio** ammonta a 66 milioni di euro e si decrementa di 776 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2007. La variazione è essenzialmente ascrivibile alle seguenti cause:

- decremento netto dei *Crediti commerciali e altre attività correnti* per 548 milioni di euro per effetto principalmente dell'incasso di 668 milioni di euro relativi a crediti pregressi per compensi del Servizio Universale;
- incremento dei *Fondi per rischi e oneri* quale saldo fra stanziamenti per 675 milioni di euro e utilizzi/assorbimenti per 400 milioni di euro. I principali stanziamenti hanno riguardato (per 505 milioni di euro) vertenze di varia natura con il personale in buon parte ascrivibili ai contratti di lavoro a tempo determinato (CTD). I principali utilizzi/assorbimenti hanno riguardato il pagamento per l'estinzione di contenziosi con il personale intervenuti nell'esercizio (per 239 milioni di euro).

Il **Capitale proprio** al 31 dicembre 2008 ammonta a 3.089 milioni di euro ed è così composto:

- Capitale sociale 1.306 milioni di euro
- Riserve 258,4 milioni di euro
- Risultati portati a nuovo 1.524,5 milioni di euro.

Rispetto al 31 dicembre 2007 il **Capitale proprio** si è incrementato di 178,9 milioni per effetto delle variazioni elencate di seguito.

Incrementi:

- 720,8 milioni di euro di utile netto conseguito nell'esercizio,
- 155,8 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *fair value*, al netto del relativo effetto fiscale.
- 61 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *cash flow hedge* al netto del relativo effetto fiscale.

Decrementi:

- 458,5 milioni di euro quale ammontare dovuto al MEF a seguito della Decisione della Commissione Europea C42/2006 del 16 luglio 2008,
- 245 milioni di euro quale distribuzione di dividendi agli Azionisti,
- 55,2 milioni di euro quale imputazione a patrimonio netto del saldo della voce utili/perdite attuariali da TFR al netto del relativo effetto fiscale.

Al 31 dicembre 2008 la **Posizione finanziaria netta**, riepilogata nella tabella che segue, è rappresentata al netto del deposito vincolato messo a disposizione del Ministero dell'Economia e delle Finanze in conseguenza della Decisione della Commissione Europea C42/2006 del 16 luglio 2008 utilizzato nel mese di gennaio 2009 per liquidare il debito verso Controllanti di 485 milioni di euro.

milioni di euro	Note ^(*)	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008	Variazioni
Passività finanziarie	[23]	4.504	4.764	260
- Obbligazioni		772	771	(1)
- Debiti vs soci per finanziamenti		995	840	(155)
- Debiti vs banche		699	657	(42)
- Debiti vs altri finanziatori		144	111	(33)
- Altre ^(**)		1.894	2.385	491
Passività da operatività BancoPosta	[14]	37.500	37.206	(294)
Attività finanziarie	[8]	(1.569)	(2.079)	(510)
- Finanziamenti e Crediti		(1.381)	(1.527)	(146)
- Strumenti finanziari al fair value rilevato a Conto Economico		(1)	0	1
- Investimenti disponibili per la vendita		(180)	(551)	(371)
- Strumenti fin.ri derivati		(8)	(1)	7
Attività da operatività BancoPosta	[14]	(38.940)	(38.909)	31
Passività/(attività nette)		1.495	982	(513)
Depositi e valori in cassa	[15]	(619)	(973)	(354)
Posizione Finanziaria Netta		876	9	(867)

^(*) 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 ha raggiunto a fine 2008 un equilibrio, passando da un indebitamento di 876 milioni di euro al 31 dicembre 2007 a un indebitamento di 9 milioni di euro al 31 dicembre 2008 principalmente per effetto del maggior flusso di cassa generato dall'attività operativa, come argomentato nel commento ai dati del Gruppo.

(milioni di euro)	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008
Depositi e valori in cassa all'inizio dell'esercizio	1.071	619
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	(264)	1.494
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	(668)	(863)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	481	(277)
Flusso delle disponibilità liquide	(452)	354
Depositi e valori in cassa alla fine dell'esercizio	619	973

Ai fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2007.

4. AREE DI BUSINESS

Il Gruppo Poste Italiane offre prodotti e servizi integrati di comunicazione, logistici e finanziari su tutto il territorio nazionale attraverso la rete dei circa 14mila Uffici postali, il portale internet e il contact center. Poste Italiane SpA è fornitore del Servizio Universale postale fino al 2015.

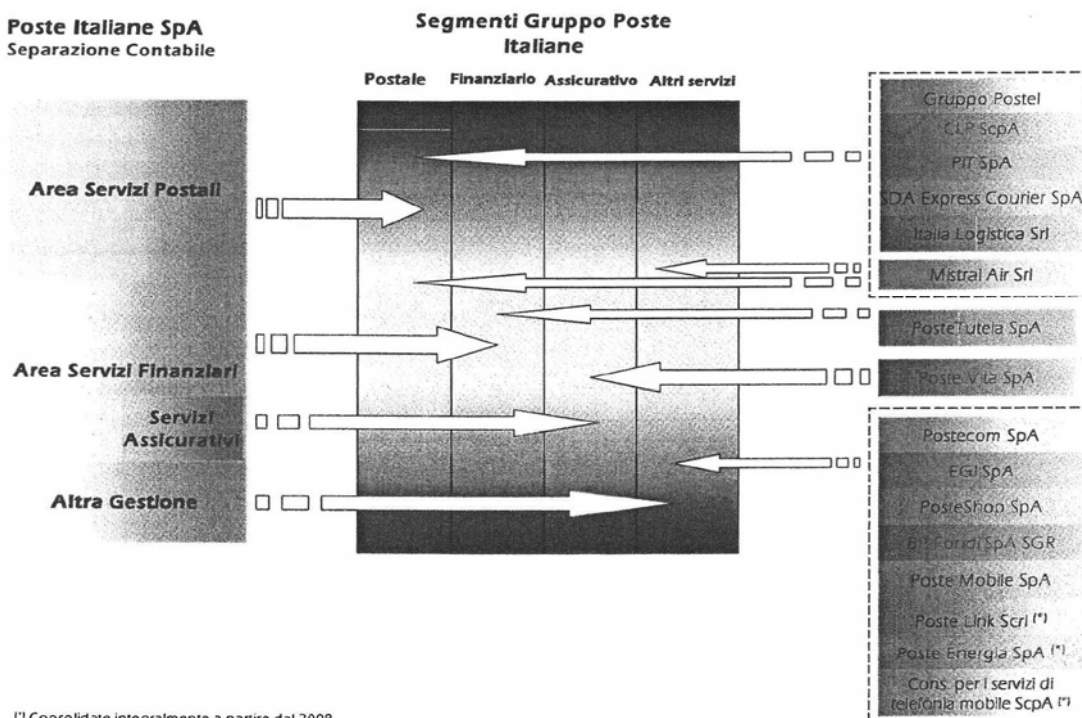
Il Gruppo fornisce in misura sempre crescente servizi integrati e soluzioni innovative ai suoi clienti (privati cittadini, imprese, Pubblica Amministrazione centrale e periferica), valorizzando i propri canali commerciali, nonché le molteplici e complementari competenze delle proprie strutture organizzative.

Il Gruppo offre altresì alla Pubblica Amministrazione diversi servizi di incasso, pagamento e rendicontazione in sintonia con lo sviluppo dei processi di e-government. Attraverso la rete degli Uffici Postali si stanno ampliando le attività di rilevanza sociale: in particolare favorendo, sia l'accesso a servizi pubblici di carattere amministrativo (es. progetto "Reti Amiche"), sia di natura finanziaria (es. "Social Card").

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 e Pacchi e della Filatelia svolte dalla Società e da alcune società controllate (SDA Express Courier SpA, Gruppo Postel, Poste Italiane Trasporti SpA, Mistral Air Srl, Consorzio Logistica Pacchi ScpA, Italia Logistica Srl).
- 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 (i cui prodotti vengono distribuiti presso gli Uffici Postali) e dalla sua controllata Poste Assicura SpA.
- Altre attività complementari svolte da Poste Italiane e altre ulteriori attività svolte da alcune società del Gruppo (BancoPosta Fondi SpA SGR, EGI SpA, Postecom SpA, Poste Shop SpA, Poste Link SCRL, Poste Mobile SpA e Poste Energia SpA, Poste Tributi SpA), sono comprese nel segmento Altri Servizi.

Poste Italiane SpA Separazione Contabile



(*) Consolidate integralmente a partire dal 2008

4.1 SERVIZI POSTALI

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

- l'area della 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, è di competenza di Poste Italiane SpA e, relativamente al comparto del Mass Printing, l'attività è svolta dal Gruppo Postel;
- l'area della filatelia che riguarda le attività di commercializzazione delle Carte Valori Postali e dei prodotti filatelici;
- l'area del corriere espresso e dei pacchi è relativa ai prodotti di corriere espresso offerti, in regime di libera concorrenza, da Poste Italiane SpA alla clientela Retail e PMI e da SDA Express Courier alla clientela business. L'offerta del Pacco Ordinario è soggetta all'obbligo del Servizio Universale.

Le società controllate Mistral Air Srl e Poste Italiane Trasporti SpA svolgono attività di supporto e si occupano del trasporto aereo e terrestre, mentre il Consorzio Logistica Pacchi ScpA svolge attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna dei pacchi.

In data 28 febbraio 2008 è stato formalizzato l'accordo di integrazione in Italia Logistica Srl delle attività di Omnia Logistica (Gruppo Ferrovie dello Stato) e di SDA Logistica srl (che, contestualmente alla stipula dell'accordo, ha cambiato la propria denominazione sociale in Italia Logistica Srl). Si è così costituito un nuovo polo logistico in grado di integrare l'offerta di trasporto combinato ferro-gomma sulle lunghe distanze.

Il contesto normativo del settore è stato interessato nel corso del 2008 dai seguenti principali eventi.

Il 31 gennaio 2008 si è concluso, con l'approvazione definitiva da parte del Parlamento europeo, l'iter di approvazione della **Terza Direttiva** sul mercato interno europeo dei servizi postali. La Direttiva n. 2008/6/CE, pubblicata il 27 febbraio 2008 sulla Gazzetta Ufficiale della UE, fissa al 31 dicembre 2010 la data definitiva per la liberalizzazione dei mercati postali nazionali.

Lo schema di **Contratto di programma 2006-2008**, dopo avere avuto il parere favorevole del CIPE (luglio 2007) e delle Commissioni parlamentari competenti (novembre 2007), ha avuto anche il via libera dalla Commissione Europea, che con propria decisione del 30 aprile 2008 ha ritenuto compatibili con le norme europee sugli aiuti di Stato i trasferimenti pubblici a parziale copertura del servizio universale 2006-2008 contenuti nel Contratto medesimo. L'aiuto pubblico è conforme alle norme UE relative alla compensazione degli obblighi di servizio pubblico poiché non porta ad alcuna sovracompensazione di Poste Italiane per la fornitura di questi servizi, e non consente quindi sovvenzioni incrociate di altre attività. Acquisito l'assenso dell'autorità comunitaria, il Contratto di programma 2006-2008 è stato sottoscritto il 17 settembre 2008 tra il Ministero dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, e Poste Italiane ed è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 234 del 6 ottobre 2008.

In relazione alla quantificazione dei trasferimenti statali dovuti a copertura dell'onere del Servizio Postale Universale, il Contratto di programma 2006-2008 ha rinviato ad apposito atto aggiuntivo la definizione degli importi residui dovuti per il triennio 2006-2008. Lo schema di atto aggiuntivo, predisposto congiuntamente da Poste e dal Ministero dello Sviluppo Economico, ha avuto parere favorevole del CIPE il 18 dicembre 2008 ed è in attesa di essere sottoscritto dalle parti.

Il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane hanno altresì avviato a novembre 2008 le prime attività di predisposizione congiunta dello schema di Contratto di programma 2009-2011.

Con il Contratto di Programma 2006-2008 è stato regolato anche il comparto **filatelico**. In particolare sono disciplinate le attività inerenti l'emissione delle carte valori postali, attribuendo all'esclusiva competenza del Ministero dello Sviluppo Economico la formulazione dei programmi di emissione delle Carte Valori Postali e demandando a Poste Italiane la relativa distribuzione e commercializzazione. Il programma di emissione annuale è sottoposto al parere della "Consulta per l'emissione delle Carte Valori Postali e la Filatelia" che è presieduta dal Ministro competente.

Relativamente alle **agevolazioni tariffarie** per i prodotti editoriali, la Legge n. 222/07 collegata alla Finanziaria 2008 ha introdotto, a decorrere dall'esercizio finanziario 2008, la riduzione percentuale delle compensazioni maturate dalle singole imprese editoriali. La misura di tale riduzione è stata stabilita nel 7% per gli editori che nel corso dell'anno hanno maturato compensazioni inferiori a un milione di euro e nella misura del 12% per valori maturati superiori a tale limite. Contestualmente la Legge 222/07 ha introdotto due modifiche relative ai requisiti per l'accesso alle agevolazioni postali:

- il limite del 45% di pubblicità inseribile nei periodici e nei quotidiani deve essere verificato sul singolo numero invece che su base annua;
- sono state escluse dalle agevolazioni "le pubblicazioni dedicate prevalentemente all'illustrazione di prodotti o servizi contraddistinti da proprio marchio o altro elemento distintivo".

Pertanto occorre segnalare che le risorse necessarie a ristorare queste integrazioni tariffarie inserite al momento nel bilancio dello Stato sono ampiamente insufficienti a coprire le esigenze già maturate e in corso di maturazione. Inoltre, il Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2008 pubblicato sulla G.U. n. 25 del 31 gennaio 2009 ha assegnato solamente 1 milione di euro di rimborsi per il 2009 (e anche per il triennio successivo) e 44,5 milioni di euro di rimborsi relativi agli anni pregressi e per i quali era stata prevista la dilazione decennale.

La legge 28 febbraio 2008, n. 31, che ha convertito il decreto legge 248/07 (c.d. **decreto "milleproroghe"**), in vigore dal 1° marzo 2008, ha introdotto un'innovazione nella notifica degli atti giudiziari a mezzo posta disciplinata dalla legge 890/82¹¹.

Con Decreto del 1° ottobre 2008, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2008, il Ministero dello Sviluppo Economico ha emanato le nuove **"Condizioni Generali per l'espletamento del Servizio Postale Universale"**, entrate in vigore il 14 novembre 2008. In esso sono specificati i singoli prodotti che compongono il Servizio e vengono disciplinate le modalità di accettazione, di pagamento e di recapito nonché i livelli di servizio e i diritti che devono essere garantiti alla clientela. Il nuovo testo definisce inoltre un riallineamento delle condizioni generali di servizio ai provvedimenti normativi intervenuti negli ultimi anni¹².

In data 27 febbraio 2008 l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**, nell'ambito dell'istruttoria tesa a verificare un'eventuale abuso di posizione dominante nei mercati dei servizi liberalizzati e di quelli di prossima liberalizzazione, ha accettato, rendendoli vincolanti, gli impegni di natura contrattuale nei confronti delle agenzie di recapito presentati da Poste Italiane, con le comunicazioni del 26 ottobre e del 15 novembre 2007. L'AGCM ha ritenuto infatti tali impegni idonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali, contestati in avvio di istruttoria, relativi alle modalità di contrattualizzazione da parte di Poste dei soggetti ex concessionari.

¹¹ La citata legge di conversione ha infatti stabilito che "Se il piego non viene recapitato personalmente al destinatario, l'agente postale dà notizia al destinatario medesimo dell'avvenuta notificazione dell'atto a mezzo di lettera raccomandata". Tale innovazione comporta l'emissione di una raccomandata, ogni qual volta l'atto giudiziario risulti essere stato notificato a persone diverse dal destinatario, riconosciute *ex lege* legittimate alla ricezione del medesimo atto.

¹² Le preesistenti Condizioni Generali di Servizio erano disciplinate da un Decreto ministeriale del 9 aprile 2001.

In data 14 maggio 2008 l'AGCOM ha emanato la delibera 26/08/CIR recante il "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", accogliendo favorevolmente la richiesta di Poste Italiane intesa a ottenere l'assegnazione del numero "186" per l'accettazione dei telegrammi¹³.

Sul fronte dei **servizi postali internazionali**, con efficacia dal 1° gennaio 2008 è entrato in vigore l'accordo REIMS III, la cui principale novità riguarda l'introduzione di un nuovo flusso di posta, detto Livello 2¹⁴, oltre ai già esistenti Livello 1 e Livello 3 nei quali rientrano, rispettivamente, i tradizionali flussi di posta e il Direct Entry.

Nel periodo compreso tra il 23 luglio e il 12 Agosto 2008 ha avuto luogo a Ginevra il 24° Congresso dell'Unione Postale Universale a conclusione del quale è stata approvata l'ultima versione della Convenzione Postale Universale, che detta la disciplina della posta transfrontaliera e modifica varie norme contenute nel Regolamento di posta-lettere¹⁵.

Nel luglio 2008 Poste Italiane, in collaborazione con 18 Associazioni dei Consumatori, ha pubblicato una nuova versione della Carta della Qualità dei prodotti postali. Al suo interno, per ciascun prodotto, sono definiti gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare, le caratteristiche principali, i tempi di presentazione e di risposta ai reclami. In caso di mancato rispetto dei predetti standard viene definita l'entità dei rimborsi. Questi ultimi riguardano non solo il caso di perdita e danneggiamento del plico come avviene in molti altri Paesi europei, ma anche casi di ritardo particolarmente significativo. Viene inoltre definito un tempo massimo oltre il quale il ritardo viene equiparato allo smarrimento della corrispondenza o del pacco inviato e per il quale viene fornito conseguentemente un rimborso.

¹³ L'art. 30, comma 12 dell'Allegato A al provvedimento stabilisce che "la società Poste Italiane S.p.A. è abilitata a proseguire l'uso del codice a tre cifre "186" per l'espletamento del servizio di dettatura telegrammi, fino al verificarsi della condizione prevista dal comma 9 dell'articolo 13", vale a dire sino a che non facciano ingresso concorrenti sul mercato dei telegrammi.

¹⁴ Il Livello 2 prevede, per la posta internazionale business, un nuovo sistema di remunerazione (spese terminali) basato su specifici requisiti di meccanizzabilità e segregazione del corriere.

¹⁵ Regolamento che attua la Convenzione stessa per la parte afferente la corrispondenza.

4.1.1 OFFERTA COMMERCIALE

CORRISPONDENZA

Nell'ambito dei servizi di base¹⁶ è aumentata la copertura territoriale del nuovo servizio Raccomandata I destinato alla clientela Retail e PMI; il prodotto, offerto nelle tre versioni *Raccomandata I*, *Raccomandata I con Prova di Consegna* e *Raccomandata I in Contrassegno*, è attualmente disponibile in circa 11 mila Uffici Postali dei maggiori centri urbani e presso la rete PosteBusiness.

Dopo una fase sperimentale sono stati lanciati nel 2008 i servizi Posta Pick up per le Piccole e Medie Imprese affidato al portalettere che effettua il ritiro della corrispondenza fino a 2 kg contestualmente alla consegna dell'eventuale posta in arrivo e Posta Pick up per le Aziende e le Pubbliche Amministrazioni per il ritiro a domicilio di corrispondenza affrancata (inclusi i servizi accessori di contrassegno e avviso di ricevimento) di peso complessivo non superiore a 30 kg. Il servizio, per le PMI, è attivo presso i principali Uffici PosteBusiness presenti sul territorio nazionale.

Con riferimento alle attività di **Direct Marketing**, è stato avviato il lancio della nuova gamma di servizi Postatarget multicanale sviluppati per rispondere in maniera più puntuale alle diverse esigenze del mercato e accrescere la qualità del servizio tramite l'automazione dei processi di smistamento della corrispondenza. La gamma si compone di Postatarget Card (cartoline), Basic (mailing meccanizzabili), Creative (mailing creativi), Catalog (cataloghi prodotti), Magazine (riviste aziendali, house organ) e Gold (mailing veloci e distintivi, con servizi a valore aggiunto a scelta).

Il processo di innovazione dell'offerta ha altresì condotto alla progettazione e alla prima sperimentazione di altri servizi che arricchiranno ulteriormente il sistema di offerta al mercato¹⁷.

Nell'ambito delle attività di recapito, al fine di modernizzare e automatizzare ulteriormente i processi e le piattaforme tecnologiche aziendali, è stato avviato il progetto che prevede di dotare, in via graduale, i portalettere di un palmare a cui è collegata una stampante mobile, in grado di registrare l'avvenuto recapito della corrispondenza, memorizzandone data e ora e consentendo, pertanto, la tracciabilità automatica dell'invio e del recapito. Le prime sperimentazioni iniziate nel 2008 hanno coinvolto circa 500 portalettere.

È stato inoltre avviato il sistema di *Prenotazione Spedizioni della posta commerciale e di quella editoriale*, per garantire, al cliente che prenota, una corsia preferenziale in fase di accettazione del prodotto e consentire il miglioramento della qualità del servizio attraverso la puntuale pianificazione della catena logistica che favorisca la saturazione della capacità produttiva.

Con le medesime finalità sono stati implementati gli *Sportelli Avanzati Mobili e Fissi* per l'accettazione della corrispondenza direttamente presso le sedi logistiche dei clienti.

Il Gruppo Postel opera nel settore dei servizi di comunicazione per le Aziende e alla Pubblica Amministrazione. Oltre al servizio di stampa e imbustamento della corrispondenza, che tradizionalmente rappresenta il core business del Gruppo, l'offerta contempla i servizi di *Mass Printing* (insieme dei servizi per la gestione in outsourcing di grandi quantità di corrispondenza); di *Direct Marketing* (servizi integrati di comunicazione e marketing e attività di stampa di documentazione commerciale); di *Door to Door* (servizi di supporto alle aziende nella gestione di campagne di comunicazione "non indirizzata" e di e-procurement (attività di gestione, distribuzione e fornitura di materiale di

¹⁶ I servizi di base accolgono la corrispondenza descritta e indescritta.

¹⁷ Trattasi dei servizi: Posta Target Gold Link, che prevede la possibilità di effettuare attività di proposizione commerciale e analisi di mercato attraverso il sistema dei portalettere; Posta Target Gold Monitor servizio di certificazione esterna dei tempi di recapito, Posta Report Plus servizio di certificazione delle singole consegne per campagne di posta commerciale indirizzata, seconda rilevazione Audimail.

cancelleria, prodotti per l'informatica, modulistica, stampati, materiali di consumo e di altri prodotti accessori a favore della rete dei circa 14.000 uffici postali di Poste Italiane).

Il 2008 è stato caratterizzato dal completamento del riassetto societario del Gruppo finalizzato ad aumentare le sinergie nei rapporti tra le società partecipate e ad ottenere dei benefici dal punto di vista industriale ed economico in termini di efficienza e di risparmio dei costi. Tale riassetto, avviato nello scorso esercizio con la "doppia scissione" di PostelPrint SpA in Postel SpA e di Postel SpA in PostelPrint SpA, ha visto, nel corso del 2008, il perfezionarsi dell'acquisizione del ramo d'azienda "Stampa offset" della società Baioni Stampa SpA con l'obiettivo di potenziare la posizione del Gruppo nel settore del direct marketing e del commercial printing.

E' proseguita inoltre la rivisitazione dei processi produttivi e dei sistemi informativi di supporto, al fine di salvaguardare la qualità dei servizi erogati e l'economicità della gestione. A tal riguardo gli investimenti effettuati sono stati principalmente destinati all'acquisizione di tecnologie avanzate per lo svolgimento del Mass Printing e dell'E-procurement.

Servizi On Line

L'offerta di servizi di comunicazione elettronica, garantita da una nuova piattaforma integrata di comunicazioni elettroniche (NPCE) che, interfacciando i diversi canali di accettazione dei prodotti digitali e multicanali, consente di connettere la clientela business in *web-service* per l'invio della corrispondenza, è stata ampliata con il lancio della Lettera on line. Inoltre, sono disponibili i servizi di Raccomandata on line e Telegramma on line, utilizzati in misura crescente dai clienti business, per la maggior parte appartenenti ai segmenti PMI e Pubblica Amministrazione Locale.

Nell'ottica di ampliamento degli attuali canali informatici di accesso ai servizi, è stato aperto il nuovo canale da telefonia mobile con accesso in modalità WAP per l'invio dei telegrammi.

È stata lanciata su tutto il territorio nazionale l'offerta integrata di servizi per il commercio elettronico "Postecommerce", una soluzione completa, flessibile e modulare che consente la totale o parziale copertura della catena del valore del commercio elettronico. Dalla realizzazione del sito alla piattaforma per la gestione dei pagamenti on line; dal sistema di logistica e distribuzione alla fornitura degli strumenti di promozione mediante partnership strategiche con i principali leader di settore.

Qualità nei Servizi

Gli obiettivi di qualità sono stabiliti dall'Autorità di regolamentazione del settore postale e riguardano i tempi del recapito che devono essere garantiti per determinate percentuali di flussi di invii postali.

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", confermati dallo schema di Contratto di Programma 2006-2008.

	Consegna entro	2007		2008	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta Prioritaria ^(*)	1 giorno	88,5%	88,2%	89,0%	90,6%
Posta Internazionale ^(**)					
	<i>in entrata</i>				
	3 giorni	85,0%	93,1%	85,0%	94,6%
	<i>in uscita</i>				
	3 giorni	85,0%	92,4%	85,0%	94,1%
Posta Raccomandata ^(***)	3 giorni	92,5%	93,8%	92,5%	94,4%
Posta Assicurata ^(***)	3 giorni	92,5%	98,6%	92,5%	98,6%

^(*) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico.

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

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

FILATELIA

Il mercato filatelico è costituito da circa un milione e mezzo di collezionisti, che formano una delle più importanti categorie di collezionismo in Italia.

La promozione dei prodotti filatelici è proseguita prevalentemente per il tramite dei referenti filatelici¹⁸, cui è affidata, tra l'altro, la gestione delle forniture dei prodotti ai 294 Sportelli filatelici.

L'offerta è stata altresì promossa dagli oltre 2mila Servizi Temporanei (servizi di sportello filatelico) attivati, nel corso dell'anno, in occasioni di manifestazioni ed eventi e dai negozi "Spazi Filatelia" che si sono incrementati con l'allestimento del nuovo negozio di Napoli¹⁹.

Il programma filatelico per l'anno 2008 ha contemplato emissioni di elevato profilo per contenuti e qualità nelle diverse serie tematiche dedicate al "patrimonio artistico e culturale italiano", al "made in Italy", alle "Istituzioni", allo "Sport Italiano", al "Folclore", al "Turismo". Sono giunte a conclusione, con i francobolli emessi nel corso dell'anno, le serie tematiche dedicate alle "Regioni d'Italia" e "Scuole e Università". Sono altresì proseguite le sperimentazioni tecniche sui francobolli con la creazione di due particolari carte valori dedicate rispettivamente al Festival internazionale della Filatelia e al Santo Natale realizzate su fogli laminati in oro.

Tra gli eventi celebrativi più significativi sono stati ricordati con una emissione: il 60° anniversario della promulgazione della Costituzione della Repubblica Italiana, i cento anni dell'istituzione del Corpo delle Infermiere Volontarie della Croce Rossa Italiana, i 200 anni della Borsa Italiana, i 100 anni della prima fabbrica della Olivetti, l'esposizione internazionale di Filatelia "Italia 2009", il centenario dell'istituzione della Federazione nazionale della Stampa italiana.

Tra le serie commemorative vanno ricordati tra gli altri i francobolli dedicati: al centenario della nascita di Amintore Fanfani, al centenario della nascita di Anna Magnani, al centenario della morte di Edmondo De Amicis, al quarto centenario della nascita di San Francesco Caracciolo, al 150° centenario della nascita di Giacomo Puccini e al centenario della nascita di Cesare Pavese.

¹⁸ Sono risorse appositamente dedicate e formate per supportare l'attività di promozione dei prodotti offerti.

¹⁹ I negozi "Spazio Filatelia" già attivi sono su Roma, Milano e Venezia.

CORRIERE ESPRESSO, LOGISTICA E PACCHI

Con l'intento di accrescere la competitività del Gruppo su un mercato sempre più aperto alla concorrenza e condizionato dalle incerte previsioni economiche, è proseguito l'impegno volto a migliorare la redditività dei prodotti domestici e a presidiare e ulteriormente sviluppare la presenza sul mercato internazionale.

È proseguito a tal riguardo il piano di estensione sul territorio dell'offerta del servizio di pick-up (accessorio alla gamma di prodotti Postacelere I plus, Paccocelere I plus e Paccocelere 3) disponibile, a fine 2008, su 27 aree cittadine capoluoghi²⁰.

Sempre in linea con gli obiettivi delineati nel piano d'impresa, è stata lanciata, sui prodotti nazionali di corriere espresso destinati alla clientela retail/Soho, la Lettera di Vettura elettronica che consente elaborazione e stampa su personal computer del documento di accompagnamento della spedizione, con consultazione on line delle condizioni di trasporto e risparmio di tempo nelle operazioni di sportello.

Sul piano operativo il 2008 ha visto la progettazione e lo sviluppo di iniziative volte alla razionalizzazione, innovazione e automazione dei processi di lavorazione dei prodotti internazionali. In tale ambito è stata reingegnerizzata la rete dei sistemi di trasporto internazionale e sono stati stipulati nuovi accordi con le diverse compagnie aeree che svolgono servizi di trasporto e consegna per le destinazioni estere più importanti in termini di flusso di spedizioni.

SDA Express Courier SpA si conferma tra i principali operatori nel settore del Corriere Espresso a livello nazionale e offre al contempo soluzioni integrate per la distribuzione, la logistica e la vendita a distanza; in particolare:

- distribuzione dei prodotti postali Paccocelere nazionale e internazionale nonché del Pacco ordinario e di quello J+3;
- servizi di logistica integrata per conto terzi (gestione degli approvvigionamenti e delle scorte, programmazione della produzione, gestione dei trasporti per conto degli stessi clienti);

La consolidata partnership con uno dei maggiori operatori internazionali del settore, consente al Gruppo di offrire inoltre un servizio internazionale sempre più efficiente, comprensivo delle operazioni di sdoganamento, operativo in oltre 200 paesi del mondo.

Al fine di assicurare risultati positivi e perseguire una strategia di crescita nonostante le avverse condizioni congiunturali, la Società ha proseguito anche nell'esercizio 2008 nelle attività progettuali di informatizzazione e automazione dei processi operativi e nelle azioni mirate a mantenere il presidio del mercato. A tale ultimo riguardo si è proceduto all'inserimento di risorse specialistiche per potenziare l'efficacia della forza commerciale sul territorio, anche con l'inserimento di risorse specialistiche.

È stata estesa l'offerta del servizio accessorio *Time definite*, servizio di corriere espresso più evoluto che prevede la consegna garantita entro una certa ora del giorno lavorativo successivo al ritiro, ai prodotti Postacelere I plus e Paccocelere I plus per i quali il servizio garantisce la consegna per un elenco determinato di località di destinazione, entro le ore 10 del giorno successivo alla spedizione. È inoltre proseguita l'offerta attraverso il sito web www.sda.it; nel corso dell'anno sono stati registrati circa 11,5 milioni di accessi. In particolare, il servizio di prenotazione dei ritiri ha superato le 600mila richieste.

L'insieme delle predette attività della gestione 2008 hanno consentito alla Società di incrementare i ricavi della gestione caratteristica del 3% rispetto all'esercizio 2007. Peraltro il risultato operativo 2008 ha registrato un peggioramento rispetto all'esercizio precedente (1,5 milioni di euro nel 2008 contro 6,7 milioni di euro nel 2007) a

²⁰ Milano e provincia inclusa Monza, Roma e provincia, Firenze, Prato, Salerno, Verona, Vicenza, Bari, Bologna, Catania, Torino, Varese, Brescia, Lecce, Napoli, Palermo, Pistoia, Rimini, Taranto, Genova, Parma, Modena, Fermo, Ancona, Perugia, Pescara, Cagliari.