

In tema di contratti a termine (CTD), è stata stipulata, in data 10 luglio 2008, un'importante intesa che prosegue nel percorso di normalizzazione del fenomeno associato alle necessarie politiche di stabilizzazione del mix occupazionale.

L'intesa si sviluppa su tre direttrici:

- la prima è rivolta alle risorse inserite nella graduatoria ex punto 2 Accordo 13 gennaio 2006 e prevede che alle persone che risulteranno ancora inserite nella graduatoria nazionale alla data del 30 giugno 2009, sarà garantita almeno una convocazione per la scelta di un posto di lavoro nell'arco temporale compreso tra il 1° luglio 2009 e il 30 giugno 2010.
- la seconda riguarda il consolidamento dei rapporti di lavoro delle persone che, in passato, hanno lavorato in Poste Italiane con contratti a tempo determinato e che, attualmente, lavorano in azienda in virtù di un provvedimento giudiziale non ancora definitivo. Le risorse che decideranno di aderire all'accordo potranno, quindi, stabilizzare la propria posizione lavorativa rinunciando al contenzioso ed impegnandosi alla restituzione del trattamento economico liquidato dall'Azienda pur in difetto di prestazione lavorativa o comunque a titolo di risarcimento del danno.
- la terza, infine, è rivolta a coloro i quali siano già stati estromessi dal servizio, alla data del 22 luglio, per effetto di un provvedimento giudiziale a loro sfavorevole. Tali risorse potranno accedere a un'apposita graduatoria nazionale da cui l'Azienda attingerà, in caso di assunzioni stabili nel recapito o operazioni logistiche, a far data dal 1° luglio 2010.

L'accordo determina significativi riflessi di tipo economico legati ai piani di rientro sottoscritti individualmente dagli aderenti in sede di conciliazione e al decremento delle spese legali, nonché impatti di tipo gestionale, favorendo concretamente occasioni di sviluppo e valorizzazione del personale presente in Azienda.

Il contenzioso del lavoro continua a essere caratterizzato da una prevalenza delle controversie in tema di CTD ancorché le stesse nel corso del 2008 abbiano fatto registrare un ulteriore calo (circa 2300 nuove cause a fronte delle 2700 incardinate nel 2007).

L'ulteriore riduzione complessiva di tale tipologia vertenziale – su cui già si sono registrati nel passato esercizio anche gli effetti positivi dell'accordo del 13 gennaio 2006 – è dovuta principalmente all'introduzione della nuova causale "unica" intervenuta con la Legge Finanziaria 2006 (art. 2, comma 1 bis DPR 368/01). Ulteriori positive ricadute sono attribuibili al citato Accordo del 10 luglio 2008, che ha offerto una nuova possibilità di "consolidamento" alle stesse condizioni della precedente intesa e ha prorogato i termini di validità delle graduatorie per accedere a una stabile occupazione, i cui effetti complessivi si potranno compiutamente valutare nel corso dell'esercizio 2009.

Relativamente all'esito di tale contenzioso, tenuto anche conto degli effetti dei citati accordi, il tasso di soccombenza è di circa il 50%.

In ordine alle controversie in materia di "lavoro flessibile" (lavoro interinale/somministrazione) l'Azienda è stata citata in causa nell'esercizio da 525 ricorrenti (473 le cause nel 2007).

Relativamente al contenzioso originato dagli Istituti contrattuali, esauriti oramai i filoni vertenziali originati dall'assetto inquadramentale individuato dal precedente CCNL dell'11 luglio 2003, il fenomeno può ritenersi attestato su livelli fisiologici tenendo conto del considerevole numero di dipendenti occupati.

7. INVESTIMENTI

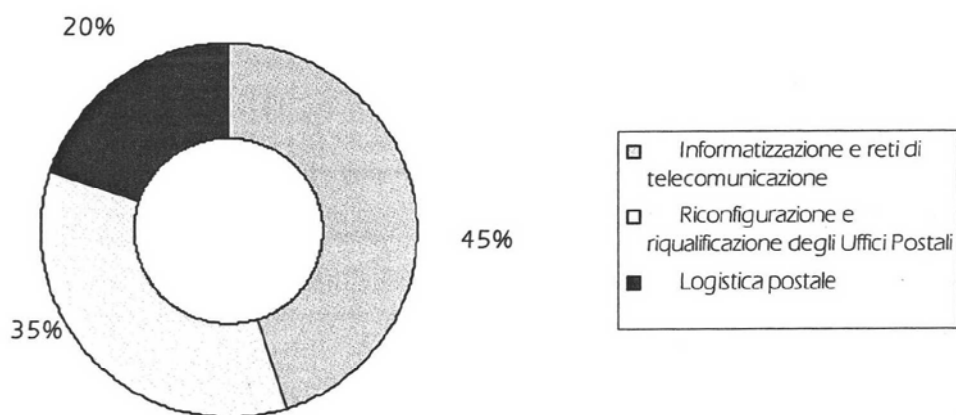
(milioni di euro)	2006	2007	2008
Immateriali	163	153	197
Materiali	355	396	439
Totale Investimenti Industriali	518	549	636
Partecipazioni	157	18	18
Totale Investimenti	675	567	654

7.1 PARTECIPAZIONI

Relativamente alle società partecipate, nel corso dell'esercizio è proseguito, sia il processo di sviluppo delle nuove iniziative, sia il consolidamento delle attività complementari ai processi di business (postali, finanziari e assicurativi) e le risorse investite si riferiscono sostanzialmente alla copertura delle perdite e alla ricapitalizzazione di alcune partecipate.

7.2 INVESTIMENTI INDUSTRIALI

Il grafico che segue evidenzia la ripartizione in termini percentuali degli investimenti industriali ripartiti per macro aree di intervento.



7.2.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE

Confermata l'attività dell'Azienda nel campo dell'ICT (*Information & Communication Technology*), considerata leva fondamentale a supporto dell'evoluzione e dello sviluppo del business.

Prosegue il piano di Poste Italiane di dotarsi di infrastrutture di monitoraggio e controllo in tempo reale che permettano di governare efficacemente l'erogazione dei propri servizi anche adattandosi in maniera proattiva a situazioni di difficoltà contingenti in linea con i modelli della "azienda realtime" e con le moderne concezioni di

gestione ed elaborazione di eventi complessi (Complex Event Processing) quali sono appunto gli eventi correlati al business.

Accanto alla Service Control Room, sala di controllo dei sistemi e dei servizi erogati realizzata negli anni passati, hanno visto la luce nel corso del 2008 le prime Logistic Control Room, sale di controllo dei flussi logistici a supporto dell'attività di lavorazione e recapito dei servizi postali e la Security Room, cabina di regia per fronteggiare le minacce alla sicurezza logica e fisica dell'Azienda (sicurezza logica per la tutela dei dati e delle informazioni aziendali con analisi dei rischi connessi, tutela aziendale per la gestione e il coordinamento della sicurezza sul lavoro, monitoraggio antifrode per prevenire le frodi e gestire gli eventuali eventi illeciti, Business Intelligence Security per la gestione degli eventi critici sia di sicurezza logica che fisica).

È stata inoltre messa in funzione la Demo Room, uno spazio di 100 mq attrezzato con i più moderni apparati di audio e video conferenza e di proiezione dove gli specialisti di ricerca e sviluppo illustrano le nuove soluzioni tecnologiche e i servizi innovativi con la duplice finalità di presentare ai clienti le opportunità offerte dalle piattaforme infrastrutturali di servizio aziendale a supporto delle iniziative di business e di aggiornare costantemente le strutture interne all'Azienda sulle novità tecnologiche sviluppate.

Le attività di consolidamento delle piattaforme infrastrutturali sono rese possibili anche per effetto dello sviluppo di applicativi in grado di integrare la complessa infrastruttura informatica aziendale. A tale riguardo sono proseguite le iniziative di informatizzazione dei servizi corporate di Customer Relationship Management (CRM) ed Enterprise Data Warehouse (EDWH). Nell'ambito del progetto CRM, finalizzato a realizzare un sistema unico, integrato e interfunzionale in grado di supportare le attività e i processi delle funzioni commerciali e di marketing, è stata completata la diffusione, su tutto il territorio nazionale, delle funzioni di CRM operativo e CRM analitico finalizzate a sostenere le attività di interazione diretta con i clienti PMI. È proseguita l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica di Data Management in ambito EDWH, in grado di ottimizzare la creazione, la gestione, l'utilizzo, l'archiviazione e la disponibilità dei dati aziendali.

Nell'ambito dell'informatizzazione dei servizi finanziari e assicurativi è stato completato l'adeguamento delle piattaforme di pagamento al sistema di regolamento europeo Target2³⁴ (Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer System).

È altresì proseguito l'aggiornamento degli apparati tecnologici impiegati negli Uffici Postali e Direzionali.

Nell'ambito del progetto di Evoluzione della Rete telecomunicazioni è stata completata la nuova architettura centralizzata della rete aziendale di fonia con la messa in funzione della struttura Enterprise IPCentrex³⁵ concentrata nei 3 Data Center principali (Roma, Milano e Bari) che consente la veicolazione del traffico telefonico on-net tra le sedi aziendali con conseguenti vantaggi in termini di economicità del servizio. Sono state altresì realizzate le piattaforme tecnologiche necessarie per l'erogazione dei nuovi servizi di base e avanzati di rete, come il fax-server, voice-mail, i servizi di audio-videoconferenza e di videocomunicazione.

La tecnologia VoIP (Voice Over IP)³⁶, sviluppata nell'ambito della nuova rete dati e fonia con l'obiettivo di integrare nuovi servizi riducendo i costi di gestione del sistema di telefonia all'interno dell'Azienda, è stata estesa a tutti i centri di rete postale ed è stata avviata anche la migrazione delle reti telefoniche degli Uffici Postali.

³⁴ Il sistema di regolamento lorde in tempo reale europeo TARGET2 si avvale di una piattaforma unica condivisa (Single Shared Platform, SSP) realizzata e gestita dalla Banca d'Italia, dalla Deutsche Bundesbank e dalla Banque de France a beneficio dei sistemi finanziari europei, che peraltro, sul piano operativo e giuridico, fanno riferimento alle rispettive banche centrali, sulla base di norme armonizzate.

³⁵ Centralino telefonico virtuale avente l'obiettivo di sostituire i servizi tipici di un centralino telefonico attraverso l'utilizzo delle tecnologie VoIP.

³⁶ Voce tramite protocollo internet

Nell'ambito del progetto di realizzazione della rete di distribuzione dei contenuti digitali *Content Delivery Network*, sono proseguite le attività progettuali volte alla realizzazione della piattaforma con la messa in esercizio dell'infrastruttura centrale e l'installazione di circa 2mila apparati periferici. La realizzazione di tale nuova infrastruttura ha consentito il miglioramento della qualità trasmissiva e l'ampliamento della capacità di trasporto dei dati.

Sono proseguiti gli interventi di miglioramento della gestione delle piattaforme infrastrutturali volti a incrementare il livello del servizio offerto attraverso la razionalizzazione delle Server Farm del Gruppo su un ridotto numero di siti attrezzati. Nel corso del 2008 sono stati completati i consolidamenti di nove siti che sono stati ridotti a tre unità.

Nell'area dell'innovazione dei servizi sono proseguite le attività di implementazione dei servizi sul canale di PosteMobile SpA; particolare evidenza merita l'attivazione dei servizi finanziari tramite dispositivo mobile che hanno dato a Poste Italiane il primato, tra gli operatori finanziari italiani, nel consentire alla propria clientela di disporre di operazioni finanziarie attraverso il proprio telefono cellulare. Il successo dei servizi di ricarica della carta prepagata Postepay da SIM PosteMobile con addebito sul conto corrente BancoPosta (più di 48mila transazioni a partire dal mese di aprile per un importo medio di 140 euro per transazione) confermano il ruolo di tale dispositivo di moneta come *trait d'union* finanziario con il mondo della telefonia mobile.

E' proseguito il progetto di sviluppo dei servizi di multicanalità per la creazione della NPCE - Nuova Piattaforma di Comunicazioni Elettroniche che interfaccia tutti i canali di accettazione dei prodotti digitali e multicanali al fine di garantire minori costi per Azienda e clienti e di facilitare, sia la realizzazione di nuovi prodotti/servizi, sia il monitoraggio delle abitudini di consumo dei clienti. Le attività svolte in tale contesto hanno condotto nel corso dell'anno alla dismissione dei Centri Telegrafici di Recapito non più utilizzabili nell'ottica dell'evoluzione dei servizi perché di tecnologia obsoleta.

7.2.2 RICONFIGURAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEGLI UFFICI POSTALI E DI RECAPITO

Al fine di sostenere lo sviluppo della rete degli Uffici Postali migliorando la localizzazione dei punti vendita in relazione alla domanda di mercato e adeguando gli Uffici alle esigenze funzionali, commerciali e operative, sono proseguite le attività progettuali di riconfigurazione, ammodernamento e riqualificazione degli Uffici Postali secondo le linee guida del Nuovo Modello Ufficio Postale. Le attività progettuali, finalizzate all'applicazione delle nuove strategie di presidio del territorio mirate ad accrescere le attività di relazione, hanno riguardato lavori in 452 Uffici Postali dei quali 297 aperti al pubblico completamente rinnovati. Ulteriori attività finalizzate alla valorizzazione degli immobili strumentali aziendali sono consistite in interventi che hanno reso possibile il miglioramento dell'accoglienza negli Uffici e il conseguente potenziamento dell'offerta dei servizi destinando, tra l'altro, negli Uffici maggiori, appositi spazi alle reti di vendita PosteBusiness e PosteShop. Le attività progettuali a supporto dello sviluppo della rete di vendita PosteBusiness hanno condotto, a tutto il 2008, a un totale di circa 1150 punti vendita.

La prosecuzione del processo di riorganizzazione e informatizzazione del settore recapito, come argomentato nei capitoli che precedono, ha condotto tra l'altro alla riprogettazione secondo le linee guida del nuovo progetto "Innovazione Recapito Postale" dei 729 Centri di Distribuzione su un totale di 932 previsti nell'ambito dell'intero progetto.

7.2.3 LOGISTICA POSTALE

È proseguito il processo di ammodernamento delle strutture logistiche attraverso l'ampliamento delle dotazioni tecniche, la razionalizzazione e la standardizzazione dei processi. Gli investimenti tecnologici hanno supportato le attività di sviluppo/potenziamento del network logistico e la costante evoluzione del mercato di riferimento, attraverso l'ampliamento della gamma di offerta con nuovi prodotti/servizi integrati e ad elevato valore aggiunto.

Sono proseguite le attività di razionalizzazione dei bacini logistici di raccolta e distribuzione con l'accentramento delle attività produttive nei Centri di Meccanizzazione Postale. In questi centri industriali l'elevato contenuto di automazione consente di massimizzare i livelli di finalizzazione.

Lo sviluppo della piattaforma logistica integrata su cui si basa il servizio di recapito della corrispondenza ha consentito l'attivazione di tre Logistic Control Room³⁷ che vigilano quotidianamente sugli asset logistici di Poste Italiane e sulla efficienza e qualità dell'intero processo postale sul territorio nazionale: dalla raccolta della corrispondenza allo smistamento fino al recapito della posta. Il network completo prevede a regime 12 sale di controllo, una per ogni Area Logistica Territoriale e una in sede centrale per il coordinamento a livello nazionale.

Sono proseguite le attività di riorganizzazione dei centri di meccanizzazione inerenti il progetto Nuova Rete, con l'avvio della meccanizzazione dei CMP di Novara e Pisa, l'attivazione del CMP di Pescara e l'ulteriore potenziamento dei sistemi di smistamento dei CMP di Verona, Torino, Milano Roserio, Genova e Firenze.

Tutti gli interventi convergono in un percorso di re-ingegnerizzazione che ha condotto, tra l'altro, a ripartire, in maniera completamente meccanizzata, direttamente in "mazzetti" per i portalettere, 9 milioni di pezzi medi giornalieri. Infine, nel corso del 2008 sono state svolte le attività propedeutiche all'avvio del progetto "Postino Telematico" che permetterà dal 2009 di monitorare il processo di recapito della corrispondenza fino all' "ultimo miglio", cioè dall'uscita della posta dal centro di smistamento fino alla consegna al destinatario. Grazie al collegamento telematico con l'operatore dotato di palmare sarà infatti possibile certificare la data e l'ora di accettazione, consentendo il monitoraggio della corrispondenza lungo l'intera rete logistica.

³⁷ Una presso la sede centrale di Roma Eur, una a Napoli presso la sede dell'Area Logistica Territoriale Sud e una a Peschiera Borromeo presso la sede dell'Area Logistica Territoriale Lombardia.

8. AMBIENTE

Poste Italiane predispone annualmente il proprio Bilancio Sociale in cui sono, fra l'altro, illustrate le attività e i risultati conseguiti dall'Azienda nel campo della sostenibilità economica, sociale e ambientale. Relativamente a quest'ultimo tema si ritiene comunque utile, anche ai fini della presente relazione, rappresentare sinteticamente alcune delle principali iniziative realizzate nel 2008.

Il percorso di sostenibilità ambientale tracciato in Poste Italiane considera l'"Ambiente" come l'ecosistema nel quale l'Azienda opera e su cui impatta nello svolgimento della propria attività quotidiana. Le dimensioni organizzative e i numeri operativi fanno assumere un impegno costante e quotidiano su tutto il sistema Paese, un impegno declinato nello sforzo di razionalizzazione del consumo di energia e di tutela dell'ambiente. In questo contesto si colloca la creazione della funzione di Energy Management della Capogruppo che, in sinergia con Poste Energia SpA, ha avviato un percorso di presidio sull'utilizzo degli asset energetici finalizzato al contenimento dei consumi e alla conseguente riduzione degli impatti ambientali in termini di gas serra prodotti.

Il 2008 è stato caratterizzato da un costo progressivamente crescente delle fonti primarie che ha avuto un'influenza fortemente negativa sui costi dell'energia, senza poter completamente beneficiare della diminuzione dei prezzi dell'ultimo trimestre dell'anno dovuta a un calo della domanda legato alla crisi economica mondiale. In tale scenario Poste ha condotto azioni di contenimento della spesa energetica proseguendo altresì nelle analisi dell'impattività delle attività immobiliari in termini di produzione di gas serra con la prosecuzione della raccolta e della pubblicazione dei dati nell'ambito del programma internazionale di riduzione della CO₂ di PostEurop a cui Poste Italiane SpA ha aderito. Sono inoltre state rafforzate le policy di acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili che ha visto estendere questo requisito tecnico di approvvigionamento anche alle forniture in BT (bassa tensione) e il raggiungimento di una percentuale complessiva di energia proveniente da fonti rinnovabili certificata R.E.C.S. (Renewable Energy Certificate System) pari a circa il 15% dell'energia elettrica consumata da Poste Italiane SpA.

Il 2008 è stato altresì caratterizzato dalla prosecuzione di iniziative di sperimentazione di mezzi sempre più compatibili con le esigenze dell'ambiente e la gestione dei rifiuti: il progetto "Green Post" e il progetto "Rifiuti".

Il progetto "Green Post", coordinato da Poste Italiane, è finanziato dall'Unione Europea nel quadro del programma "Intelligent Energy for Europe" (IEE) ed è stato inserito nella campagna promossa dalla Commissione Europea "Sustainable Energy Europe – SEE", curata a livello nazionale dal Ministero dell'Ambiente.

Il progetto ha l'obiettivo di diminuire l'impatto ambientale dei mezzi di recapito e prevede la sperimentazione di 57 quadricicli a trazione elettrica e ibrida, per il recapito della corrispondenza nel centro storico di Perugia. Il "Free Duck" è un quadriciclo leggero, realizzato con Ducati Energia, in linea con le indicazioni europee sulla riduzione dei costi energetici. Il mezzo presenta caratteristiche tecniche avanzate in fatto di sicurezza, controllo della velocità e frenata e nasce dall'intuizione del Gruppo di coniugare l'innovazione con la salvaguardia dell'ambiente, attraverso l'innalzamento degli standard di sicurezza sul lavoro, anche nel recapito della corrispondenza. Il progetto attribuisce, dunque, valore alla missione universale che connota il ruolo di Poste Italiane nel Paese e riconosce alla "Responsabilità Sociale di Impresa" le leve strategiche per il raggiungimento di obiettivi di crescita e di sviluppo sostenibile.

Dal mese di marzo 2008, è stato implementato presso la sede centrale di Roma Eur un programma di raccolta differenziata che riguarda sia i rifiuti prodotti dalla mensa aziendale, sia i rifiuti assimilabili a quelli urbani quali la carta e la plastica, nonché gli imballaggi, i materiali ferrosi, i toner, legno, i materiali elettrici, ecc.

Il piano ha comportato l'introduzione di isole ecologiche che consentono, prima dell'invio in discarica, la raccolta differenziata dei rifiuti aziendali.

I primi risultati dell'iniziativa di riciclaggio differenziato hanno portato alla raccolta, in media, su base mensile di:

- Kg 14.600 di carta e cartone
- Kg 2.200 di plastica
- Kg 1.900 di materiali ferrosi
- Kg 7.800 di legno

In particolare, per quanto riguarda la carta e il cartone, nel mese di aprile, si è registrato un picco di raccolta e sono stati riciclati 20mila Kg, quantità equivalente a quanto mensilmente smaltito da un paese di 6mila abitanti che effettua la raccolta differenziata.

In relazione al processo di gestione e smaltimento dei rifiuti "speciali" prodotti dai CMP e CPO è stato predisposto un capitolo speciale d'appalto finalizzato a normalizzare, su base nazionale, tale raccolta.

9. FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2008

Non vi sono eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2008.

Accadimenti minori intervenuti dopo la data di riferimento del bilancio sono descritti negli altri paragrafi della Relazione.

10. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

La difficile e complessa congiuntura economica, la crisi dei mercati finanziari, l'evoluzione in atto nel sistema postale e una concorrenza sempre più accesa in tutti i settori in cui il Gruppo opera, richiedono una assoluta attenzione nell'elaborazione delle scelte strategiche di Poste Italiane, volte da un lato a incrementare la capacità competitiva del Gruppo, attraverso soluzioni di avanguardia dal punto di vista organizzativo e tecnologico, dall'altro a offrire servizi innovativi, capaci di soddisfare le nuove esigenze della clientela.

Nel segmento dei **servizi postali**, anche in prospettiva della completa liberalizzazione del mercato, il Gruppo intende in via prioritaria presidiare i ricavi e i volumi di Posta Indescritta e Descritta e sviluppare le aree di business del Direct Marketing, dei Servizi Integrati e di quelli Digitali. Tale obiettivo sarà perseguito da una parte attraverso specifiche priorità nelle principali azioni di marketing e dall'altra per mezzo dell'aumento dell'efficienza operativa in tutte le fasi di accettazione, smistamento, trasporto e recapito.

In particolare, il 2009 vedrà l'Azienda impegnata nello sviluppo del prodotto Posta Time, dedicato a grandi clienti con particolari esigenze, che certifica data e ora di consegna attraverso i palmari di cui saranno dotati i portalettere e nell'ampliamento della gamma della Posta Prioritaria attraverso lo sviluppo di un servizio a valore aggiunto che consentirà la rendicontazione degli invii della clientela business che spedisce contratti on line o telefonici. Nell'ambito dei servizi accessori sarà avviato lo sportello Pick Up che prevede il ritiro presso il domicilio del cliente e previa prenotazione on line, di grandi quantitativi di corrispondenza con contestuale attività di accettazione e successivo trasporto del prodotto presso i centri di Poste. Nei servizi integrati, a conferma dell'impegno continuo di Poste Italiane nel realizzare servizi di alto valore per il sistema Paese, nel 2009 sarà creata, tra l'altro, un'offerta modulare SIN Multe che sfrutterà le potenzialità della nuova piattaforma SIN prevedendo altresì uno sviluppo orizzontale del servizio attraverso l'introduzione di nuovi moduli, quali la gestione delle contravvenzioni all'estero e la gestione dei punti patente.

Il Programma **filatelico** del 2009, oltre alle consuete serie legate ai diversi cicli tematici, contemplerà emissioni di elevato impatto commerciale dedicate a personaggi, avvenimenti e manifestazioni di rilievo quali: il Festival Internazionale della Filatelia "Italia 2009", importante evento filatelico internazionale che si terrà a Roma e la cui organizzazione sarà curata da Poste Italiane con la FSFI, Federazione fra le Società Filateliche Italiane e l'AFIP, Associazione Filatelisti Italiani Professionisti; il francobollo dedicato al bicentenario della nascita di Charles Darwin e i XIII Campionati del mondo delle discipline acquatiche. Inoltre sarà introdotta la nuova serie tematica dedicata ai "Maestri italiani del Novecento" che andrà ad aggiungersi alle "Moto", al "Made in Italy", al "Folciore", al "Patrimonio artistico e culturale italiano", al "Turismo", alle "Istituzioni" e allo "Sport italiano".

Nell'ambito dei Servizi postali di **Corriere Espresso Logistica e Pacchi** l'Azienda sarà impegnata a rafforzare e ampliare il posizionamento sul mercato domestico. In tale ottica è prevista l'estensione della Lettera di Vettura al segmento Business e il lancio, in via sperimentale, dell'opzione Pacco voluminoso che consentirà di spedire presso gli Uffici Postali e i Centri di Rete Postali abilitati, senza incremento di prezzo, il Paccocelere1 plus e Paccocelere3 plus eccedenti le dimensioni massime stabilite a condizione che rientrino nel limite di peso di 30 Kg.

Nell'ambito dei **servizi finanziari** le attività saranno orientate alla realizzazione di nuovi servizi a valore aggiunto e alla creazione di una nuova offerta di servizi di conto corrente rispondenti alle differenti esigenze della clientela. In particolare, il conto BancoPosta per la clientela *retail* sarà arricchito da una nuova offerta che, incentivando il possesso di prodotti fidelizzanti, consentirà di creare una relazione di valore con il cliente fin dalla fase di acquisizione.

In relazione alla clientela PMI la "Nuova Offerta BancoPosta PMI" avrà l'obiettivo di fidelizzare la clientela attuale e di acquisirne nuova, attraverso l'ampliamento della gamma di servizi e la customizzazione dell'offerta. Il nuovo conto in particolare, prevede la possibilità di accedere a offerte personalizzate ideate per rispondere alle esigenze diversificate di commercianti, liberi professionisti e amministratori di condominio, oltre che a tutte le altre tipologie di aziende di piccola e media grandezza.

Al fine di consolidare la presenza di BancoPosta sui canali alternativi, valorizzando nel contempo il nuovo conto corrente BancoPosta Click, verranno rese effettive alcune innovazioni sul fronte della sicurezza delle operazioni on line. In particolare, verrà gradualmente completato il passaggio di circa 800mila utenti Bancopostaonline e Bancoposta Click al sistema di *strong authentication*, con l'adozione del meccanismo di password "usa e getta" basato sull'utilizzo della nuova carta Postamat con microchip e di un dispositivo elettronico consegnato gratuitamente a tutti i correntisti on line. Tale sistema sostituisce il vecchio standard basato su password statica e costituisce un notevole passo in avanti rispetto ai sistemi di sicurezza attualmente in uso sul mercato italiano, ponendo pertanto Bancoposta all'avanguardia in tema di contrasto alle frodi telematiche. In combinazione con il nuovo sistema di *strong authentication*, i clienti verranno dotati gratuitamente di una casella di Posta Elettronica Sicura con cui si punta ad archiviare definitivamente il problema del phishing.

Per quanto riguarda i prodotti di Finanziamento è previsto l'avvio dell'offerta del prodotto Quinto BancoPosta per i pensionati INPS e sono state pianificate innovazioni del prodotto prestito al fine di aumentarne la flessibilità e la fruibilità da parte della clientela. Sul fronte dell'offerta mutui saranno proposte nuove tipologie di prodotto anche attraverso il canale on line.

Per il 2009, il settore della Monetica sarà interessato dalla prosecuzione del processo di migrazione delle carte di pagamento alla tecnologia del microcircuito, non solo per le carte di debito, ma anche nel comparto del prepagato.

Alla luce del recente ingresso di Poste Italiane nel Consorzio CBI, l'organismo costituito per la gestione dei servizi di Corporate Banking Interbancario che permette a centinaia di migliaia di imprese di interagire con le banche con cui hanno un rapporto di conto corrente, attraverso un unico collegamento telematico, nel corso del 2009 l'Azienda sarà impegnata nel rilascio di prodotti e servizi innovativi per l'allineamento con l'offerta bancaria. L'ingresso nel CBI rappresenta una grande opportunità per il rafforzamento e il consolidamento dei rapporti con le imprese e la Pubblica Amministrazione anche e soprattutto sviluppando sinergie di gruppo per affiancare la clientela nel processo di efficientamento e ottimizzazione dei costi. In particolare, sarà offerto il servizio innovativo di fatturazione elettronica il cui utilizzo è stato reso obbligatorio dalla Finanziaria 2008 per le imprese, in ogni rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione.

Nell'importante componente del risparmio postale va rilevato che sono in fase d'avvio le attività di negoziazione della convenzione con Cassa Depositi e Prestiti scaduta il 31 dicembre 2008. La Società sta pertanto operando nei primi mesi del 2009 in assenza di un quadro contrattuale. La definizione di tale convenzione è elemento di significativa rilevanza gestionale per la Società.

Per quanto concerne i servizi assicurativi il 2009 tenderà a un rafforzamento della leadership nella raccolta vita, anche attraverso l'ampliamento dell'offerta del ramo previdenza con l'introduzione di prodotti per specifici target di clientela e a un miglioramento del servizio post vendita sfruttando le sinergie del Gruppo.

Con riferimento all'organizzazione e allo sviluppo delle risorse umane proseguiranno le azioni mirate a perseguire un utilizzo sempre più ottimale e adeguato delle risorse, mediante un ulteriore sviluppo del modello organizzativo che, rafforzando il sistema di deleghe, accrescerà l'autonomia delle strutture territoriali per una più efficace realizzazione degli obiettivi strategici.

Le prospettive di crescita dell'economia mondiale si sono ulteriormente deteriorate e in Italia il 2009 vedrà un proseguimento della fase recessiva in atto; in un contesto talmente complesso la missione e la strategia aziendale saranno orientate a preservare lo sviluppo dei ricavi nel tempo, innovando e creando servizi a maggior valore e a garantire un efficiente controllo dei costi.

Tuttavia, le tensioni che stanno attraversando i mercati e l'economia mondiale e nazionale sono tali da rendere complesso il mantenimento degli attuali livelli di redditività.

11. ALTRE INFORMAZIONI

Rapporti con parti correlate

I principali rapporti del Gruppo sono intercorsi con gli Azionisti, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Cassa Depositi e Prestiti, con particolare riferimento alla gestione dei servizi dei conti correnti postali e alla raccolta del risparmio postale.

Il dettaglio di tutti i rapporti del Gruppo Poste Italiane e della Capogruppo è riportato nella nota n. 43 di commento al Bilancio consolidato e nella nota n. 37 di commento al Bilancio d'Esercizio.

Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003

In ottemperanza a quanto previsto dal "Codice in materia di Protezione dei Dati Personali" (D.Lgs. 196/2003) Poste Italiane ha provveduto all'aggiornamento del Documento Programmatico sulla Sicurezza che descrive l'organizzazione generale aziendale, l'infrastruttura tecnologica, la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento.

12. PROPOSTE DELIBERATIVE

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti:

- di approvare il Bilancio di esercizio di Poste Italiane SpA al 31 dicembre 2008 composto da stato patrimoniale, conto economico, rendiconto finanziario, prospetto delle variazioni del patrimonio netto, prospetto riassuntivo dei proventi e oneri, note illustrative e corredato dalla relazione degli Amministratori sulla gestione;
- di attribuire l'utile di esercizio di 720.796.454 euro come segue:
 - a) alla Riserva legale 36.039.823 euro;
 - b) il residuo in conformità alle deliberazioni che saranno assunte dall'Assemblea degli Azionisti, sottolineando le esigenze di patrimonializzazione della Società, anche tenuto conto del pagamento effettuato dalla stessa in ottemperanza alla decisione della Commissione Europea del 16 luglio 2008.

APPENDICE DATI SALIENTI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ' DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

I valori indicati nelle tabelle che seguono riflettono i dati patrimoniali, economici e gestionali (desunti dai package di consolidamento) delle principali società del Gruppo elaborati secondo i principi contabili internazionali IFRS e approvati dai Consigli di Amministrazione delle rispettive società.

POSTEL SPA			Variazioni	
[migliaia di euro]	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	304.860	264.169	(40.691)	(13,3)
Risultato operativo	(5.285)	22.292	27.577	n.s.
Risultato netto	(14.536)	12.354	26.890	n.s.
Investimenti ^(*)	7.878	36.696	28.818	n.s.
Patrimonio netto	106.541	118.396	11.855	11,1
Organico stabile - puntuale	917	992	75	8,2
Organico flessibile - medio	96	116	20	20,8

^(*) Gli investimenti tengono conto dell'avviamento per 2.848 migliaia di euro relativo all'acquisto del Ramo d'azienda "Baioni stampa".

La società ha impiegato mediamente 8 risorse distaccate dalla Capogruppo (8 risorse nell'esercizio 2007).

n.s.: non significativo

POSTELPRINT SPA			Variazioni	
[migliaia di euro]	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	146.571	101.679	(44.892)	(30,6)
Risultato operativo	17.143	8.811	(8.332)	(48,6)
Risultato netto	10.086	5.489	(4.597)	(45,6)
Investimenti	1.444	1.025	(419)	(29,0)
Patrimonio netto	22.995	28.466	5.471	23,8
Organico stabile - puntuale	236	233	(3)	(1,3)
Organico flessibile - medio	72	35	(37)	(51,4)

SDA EXPRESS COURIER SPA			Variazioni	
[migliaia di euro]	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	441.715	455.508	13.793	3,1
Risultato operativo	6.878	1.686	(5.192)	(75,5)
Risultato netto	535	302	(233)	(43,6)
Investimenti	14.222	17.349	3.127	22,0
Patrimonio netto	104.740	104.460	(280)	(0,3)
Organico stabile - puntuale	1.221	1.246	25	2,0
Organico flessibile - medio	39	40	1	2,6

ITALIA LOGISTICA SRL ^(*)			Variazioni	
(migliaia di euro)	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	28.054	46.156	18.102	64,5
Risultato operativo	1.471	295	(1.176)	(79,9)
Risultato netto	529	(546)	(1.075)	n.s.
Investimenti ^(**)	631	11.334	10.703	n.s.
Patrimonio netto	3.416	11.390	7.974	n.s.
Organico stabile - puntuale	34	77	43	n.s.
Organico flessibile - medio	4	5	1	25,0

^(*) Dal 1° agosto 2008 la società è consolidata col metodo proporzionale. Nella tabella che precede i dati sono espressi al 100%.

^(**) Gli investimenti tengono conto dell'avviamento di 8.492 migliaia di euro relativo al conferimento da parte di FS logistica del Ramo d'azienda "Omnia Logistica".

n.s.: non significativo

POSTE TUTELA SPA			Variazioni	
(migliaia di euro)	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri ^(*)	75.522	78.940	3.418	4,5
Risultato operativo	1.488	1.249	(239)	(16,1)
Risultato netto	943	842	(101)	(10,7)
Investimenti	12	3	(9)	(75,0)
Patrimonio netto	5.564	6.406	842	15,1

La società ha impiegato mediamente 7 risorse distaccate dalla Capogruppo (8 risorse nell'esercizio 2007).

POSTE VITA SPA ^(*)			Variazioni	
(migliaia di euro)	2007	2008	Valori	%
Premi vita/danni al netto delle cessioni in riassicurazione	5.535.500	5.523.308	(12.192)	(0,2)
Risultato netto ^(*)	91.855	64.122	(27.733)	(30,2)
Attività finanziarie	29.063.127	30.773.239	1.710.112	5,9
Riserve tecniche assicurative e Passività finanziarie al fair value	28.566.346	31.149.080	2.582.734	9,0
Patrimonio netto	892.697	965.561	72.864	8,2
Organico stabile - puntuale	104	124	20	19,2

^(*) I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel bilancio d'esercizio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

La società ha impiegato mediamente 4 risorse distaccate dalla Capogruppo (6 risorse nell'esercizio 2007).

BANCOPOSTA FONDI SPA SGR			Variazioni	
(migliaia di euro)	2007	2008	Valori	%
Commissioni attive	40.022	40.432	410	1,0
Commissioni nette	12.215	18.377	6.162	50,4
Risultato netto	4.946	9.795	4.849	98,0
Impieghi finanziari (liquidità + titoli)	34.746	43.446	8.700	25,0
Patrimonio netto	24.401	34.303	9.902	40,6
Organico stabile - puntuale	7	11	4	57,1

La società ha impiegato mediamente 27 risorse distaccate dalla Capogruppo (28 risorse nell'esercizio 2007).

POSTECOM SPA			Variazioni	
(migliaia di euro)	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	61.062	68.980	7.918	13,0
Risultato operativo	8.779	6.226	(2.553)	(29,1)
Risultato netto	6.752	3.756	(2.996)	(44,4)
Investimenti	5.638	6.254	616	10,9
Patrimonio netto	37.609	41.297	3.688	9,8
Organico stabile - puntuale	228	241	13	5,7
Organico flessibile - medio	12	9	(3)	(25,0)

La società ha impiegato mediamente 1 risorsa distaccata dalla Capogruppo (1 risorsa nell'esercizio 2007).

POSTEMOBILE SPA ^(*)			Variazioni	
(migliaia di euro)	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	1.411	38.176	36.765	n.s.
Risultato operativo	(17.373)	(15.866)	1.507	(8,7)
Risultato netto	(12.073)	(12.689)	(616)	5,1
Investimenti	27.327	8.392	(18.935)	(69,3)
Patrimonio netto	5.417	2.715	(2.702)	(49,9)
Organico stabile - puntuale	35	70	35	100,0

^(*) I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel bilancio d'esercizio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

n.s.: non significativo

EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI SPA			Variazioni	
(migliaia di euro)	2007	2008	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	34.247	77.449	43.202	n.s.
Risultato operativo	15.071	53.098	38.027	n.s.
Risultato netto	11.746	37.592	25.846	n.s.
Investimenti	466	354	(132)	(27,2)
Patrimonio netto	359.748	397.342	37.594	10,5
Organico stabile - puntuale	7	7	0	n.s.

n.s.: non significativo