

TNT EXPRESS ITALY BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2004





PREMESSA

Avevamo a disposizione molti modi per illustrare quello che abbiamo fatto nel 2004, tuttavia abbiamo pensato che il più giusto fosse quello di lasciare spazio a chi dovrà beneficiare in futuro dei risultati delle nostre attività: i bambini.

Per questo abbiamo scelto di illustrare le pagine del nostro Bilancio di Sostenibilità con i disegni dei figli dei dipendenti che hanno partecipato al concorso “Colour The World”.

Abbiamo usato la loro fantasia come filo conduttore per considerare il problema della fame nel mondo da una prospettiva differente, quella dei loro occhi.

Il senso del nostro impegno nella Responsabilità Sociale è proprio questo: valutare i problemi da un altro punto di vista, individuare le priorità e adottare soluzioni innovative.

Se guardassimo tutto quello che ci circonda con occhi diversi, potremmo fare in modo che, quando questi bambini saranno cresciuti, vivano in un mondo più colorato, proprio come sono i loro disegni.

In copertina disegno di SARA ALBANESE (8 anni)

...Il mio disegno rappresenta il sogno e il desiderio di ognuno di noi, adulto o bambino, di un mondo ovviamente più giusto per tutti e soprattutto uguale per tutti i bambini. Questo disegno è stato fatto a più mani, cioè da me e dai miei compagni di classe...

Metodologia e Approccio	pag. 2
Lettera agli stakeholder	pag. 4
COSA PENSANO I NOSTRI STAKEHOLDER	pag. 6
Mappa degli stakeholder	pag. 8
Dialogo sul Bilancio Sociale 2003	pag. 9
IDENTITÀ E GOVERNANCE	pag. 14
Profilo del Gruppo	pag. 16
Corporate Governance	pag. 19
Sustainability Governance	pag. 21
Divisione TNT Express	pag. 22
TNT Express Italy	pag. 23
Principali tappe evolutive	pag. 25
Assetto Istituzionale e Organizzativo	pag. 26
PERFORMANCE ECONOMICA	pag. 28
Dati significativi di gestione	pag. 30
Determinazione del Valore Aggiunto	pag. 32
Distribuzione del Valore Aggiunto	pag. 33
PERFORMANCE SOCIALE	pag. 34
Risorse Umane	pag. 36
Clienti	pag. 54
Fornitori	pag. 70
Ambiente	pag. 76
Collettività e Istituzioni	pag. 81
PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO	pag. 86
Cosa abbiamo fatto nel 2004	pag. 88
Obiettivi per il 2005	pag. 90
PROSPETTO DEGLI INDICATORI	pag. 92
ALLEGATI	pag. 104
Procedura di segnalazione di TNT	pag. 106
Politica dello Sviluppo Sostenibile	pag. 110
Codice dei Principi Etici Aziendali del Gruppo	pag. 111
ATTESTAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	pag. 114

Metodologia e Approccio

L'edizione 2004 del documento di rendicontazione verso gli stakeholder segue il percorso di consapevolezza intrapreso dall'azienda sulle tematiche di Corporate Social Responsibility (CSR). Questo bilancio presenta infatti una maggiore integrazione delle variabili economiche, sociali e ambientali, evolvendo da Bilancio Sociale, modello utilizzato nelle precedenti edizioni, a Bilancio di Sostenibilità. Tale scelta risponde anche alle indicazioni espresse dalla capogruppo, che ha pubblicato nel febbraio 2005 il primo "Corporate Sustainability Report" consolidando le informazioni di quasi la totalità delle Business Unit operative.

Il Bilancio di Sostenibilità è ad oggi lo strumento principale per misurare l'andamento della strategia CSR implementata dall'azienda, con la consapevolezza che gli ambiti di miglioramento sono ancora ampi e molteplici.

Il riferimento metodologico sono le "Sustainability Reporting Guidelines", redatte nel 2002 dal Global Reporting Initiative (GRI) e adattate al contesto di TNT Express Italy dalle quali sono stati estrapolati i principi di redazione. Per l'individuazione degli indicatori, in aggiunta al GRI si è tenuto conto anche del Social Statement, schema promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nell'ambito del progetto CSR-SC. Infine, riconoscendo la validità informativa dei "Principi di redazione del Bilancio Sociale" redatti dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), si è adottato il prospetto di determinazione e di ripartizione agli stakeholder del Valore Aggiunto come previsto da tali principi.

I principi di redazione che hanno ispirato l'intero processo sono di seguito riportati.

TRASPARENZA

Il processo di raccolta dati è stato coordinato e gestito da un gruppo di lavoro afferente al Servizio Comunicazione e CSR, che ha condotto approfondimenti tematici con tutte le direzioni per individuare le variabili CSR governate da ciascuna di esse e gli indicatori più appropriati per monitorarne l'andamento. I dati e le informazioni sono stati poi rielaborati dal gruppo di lavoro, che ha sottoposto i testi alle varie funzioni interessate e all'alta direzione, completando il processo condiviso di redazione dei contenuti.

INCLUSIVITÀ

Per quanto attiene le metodologie e il processo di coinvolgimento degli stakeholder, informazioni specifiche sono contenute nel capitolo "Cosa pensano i nostri stakeholder".

L'approccio sistematico all'ascolto degli stakeholder, funzionale per la stesura del Bilancio, ha indotto l'azienda a ripetere l'esperienza dello scorso anno richiedendo la compilazione di un questionario rivolto agli interlocutori di riferimento, suddiviso in due sezioni (Corporate Social Responsibility e Bilancio Sociale); sono state dunque individuate le aree di miglioramento dell'edizione 2003 del Bilancio e le indicazioni pervenute hanno contribuito a perfezionare la presente edizione.

VERIFICABILITÀ

Per la raccolta e la stesura del Bilancio sono stati utilizzati esclusivamente strumenti impiegati abitualmente per la gestione dell'azienda, estratti dunque dai sistemi informativi interni. Per il terzo anno consecutivo il Bilancio è sottoposto ad attività di verifica da parte della società di revisione contabile PricewaterhouseCoopers.

COMPLETEZZA

Rientrano nel perimetro di rendicontazione le società TNT Global Express S.p.A., TNT Sameday S.p.A., TNT Services S.p.A., SDO S.r.l. (Servizi Distribuzione Ottica) e Traspex S.r.l.; rispetto alla configurazione legale del Gruppo è esclusa la società di diritto olandese Gelders N.V., in quanto non svolge attività operativa. Lo scope del Bilancio è circoscritto agli impatti diretti della società in termini economici, sociali e ambientali; i dati e le informazioni si riferiscono all'esercizio compreso dall'1/1/2004 al 31/12/2004, fatta eccezione per limitati casi opportunamente evidenziati. Sono riportati inoltre informazioni e dati afferenti al Gruppo TNT, le cui fonti sono i documenti di

comunicazione istituzionale, con lo scopo di meglio chiarire al lettore il contesto in cui agiscono le società italiane. A tal uopo, per TNT si intende il Gruppo a livello globale. TNT Express identifica la Divisione Express, mentre TNT Express Italy comprende l'insieme delle aziende operanti nell'ambito di TNT Global Express S.p.A.

RILEVANZA

Per l'individuazione delle informazioni rilevanti in special modo per la prospettiva dell'utilizzatore dei dati sono stati considerati i contenuti e gli indicatori previsti dalle linee guida GRI, le esigenze del management e i risultati dell'attività di ascolto degli stakeholder.

ACCURATEZZA

I dati delle società considerate nel perimetro sono ottenuti dai sistemi informativi interni, raccolti dalle funzioni interessate e consolidati centralmente per la redazione del Bilancio.

NEUTRALITÀ

Le informazioni riportate documentano le performance dell'azienda tenendo conto dei punti di vista contrapposti; sono infatti inclusi congiuntamente dati indicativi di performance positive e dati di senso opposto.

COMPARABILITÀ

Ove opportuno sono stati riportati dati di trend relativi al triennio 2002-2003-2004. I rari casi di dati privi di comparazione sono ascrivibili a informazioni non presenti negli esercizi precedenti, la cui raccolta presenta un'eccessiva onerosità.

L'adozione dei principi del GRI consente il confronto con altri operatori di settore sulle stesse componenti informative.

CHIAREZZA

Il linguaggio utilizzato per la stesura del Bilancio è in linea con lo stile della comunicazione istituzionale dell'azienda. Per raggiungere un maggior numero di stakeholder si è ricorsi ad una pluralità di strumenti di divulgazione. Si intende ripetere l'esperienza del 2004, per cui una copia cartacea del Bilancio sarà inviata a tutti i dipendenti, ai top client, ai contractor e ad alcuni autotrasportatori, ai principali fornitori e ad alcuni referenti della "CSR Community". Inoltre, la versione inglese del Bilancio sarà trasposta in CD-rom e inviata ad un centinaio di interlocutori istituzionali.

Tutte le edizioni del Bilancio, in italiano e in inglese, sono scaricabili dalla sezione Bilancio Sociale del sito italiano www.tnt.it.

Per i prossimi esercizi TNT Express Italy ha individuato come obiettivi di miglioramento del processo di redazione la piena aderenza ai principi previsti dal GRI e la progressiva conformità a quelli non inclusi in questa edizione, quali:

- *Tempestività*, intesa come individuazione di una cadenza periodica e di una tempistica di pubblicazione in linea con le necessità informative degli utilizzatori del Bilancio;
- *Contesto di sostenibilità*, inteso come una rappresentazione più ampia nel Bilancio del contesto di tipo economico, ecologico, sociale e valoriale nel quale opera TNT, al fine di aggiungere significato alle informazioni già riportate nel Bilancio.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Il Bilancio di Sostenibilità del 2004 fotografa un periodo di grandi cambiamenti per TNT Express Italy, i quali sono da ricondursi principalmente al contesto economico e sociale in cui essa opera.

Il 2004 ha infatti rappresentato, per molti aspetti, un punto di non ritorno, in cui si sono definitivamente consolidate determinate tendenze che da anni influenzavano, in misura crescente, il mercato e le imprese chiamate ad operarvi. Tra i trend dominanti occupa certamente un ruolo primario la globalizzazione, che da fenomeno oggetto di analisi si è definitivamente affermato come una realtà incisiva con la quale il confronto appare ineludibile. TNT Express Italy, da sempre interprete delle esigenze del mercato, anche in questo anno cruciale ha messo in atto diverse azioni strutturali per adeguare il suo business alle richieste del mondo imprenditoriale.

Nel far questo, ha avuto la piacevole conferma che molte delle intuizioni avute in passato si sono rivelate esatte, in primis quelle relative alla Responsabilità Sociale d'Impresa, che si delinea sempre più come un punto di forza all'interno di un quadro generale estremamente articolato e caratterizzato da un elevato livello di complessità.

Questo documento, ormai giunto alla sua quarta edizione, oltre a condividere con gli stakeholder il percorso fin qui effettuato, ha anche un altro elemento degno di nota, ovvero quello di "dare un senso" ai risultati ed agli indicatori tipici di un bilancio economico, mettendo in relazione i dati gestionali con il sistema valoriale di riferimento di TNT Express Italy.

Il Bilancio di Sostenibilità può essere visto, quindi, come un atlante virtuale, ovvero un indicatore di una prospettiva, di una direzione e di un traguardo al cammino fin qui percorso insieme ai nostri interlocutori: in un mondo in cui i tradizionali punti di riferimento sono continuamente messi in discussione, uno strumento che consenta di interpretare una realtà quanto mai mutevole diventa indispensabile.

Tale report è stato preparato secondo le linee guida del GRI 2002 e fornisce una presentazione ragionevole e bilanciata della performance economica, ambientale e sociale della nostra organizzazione.

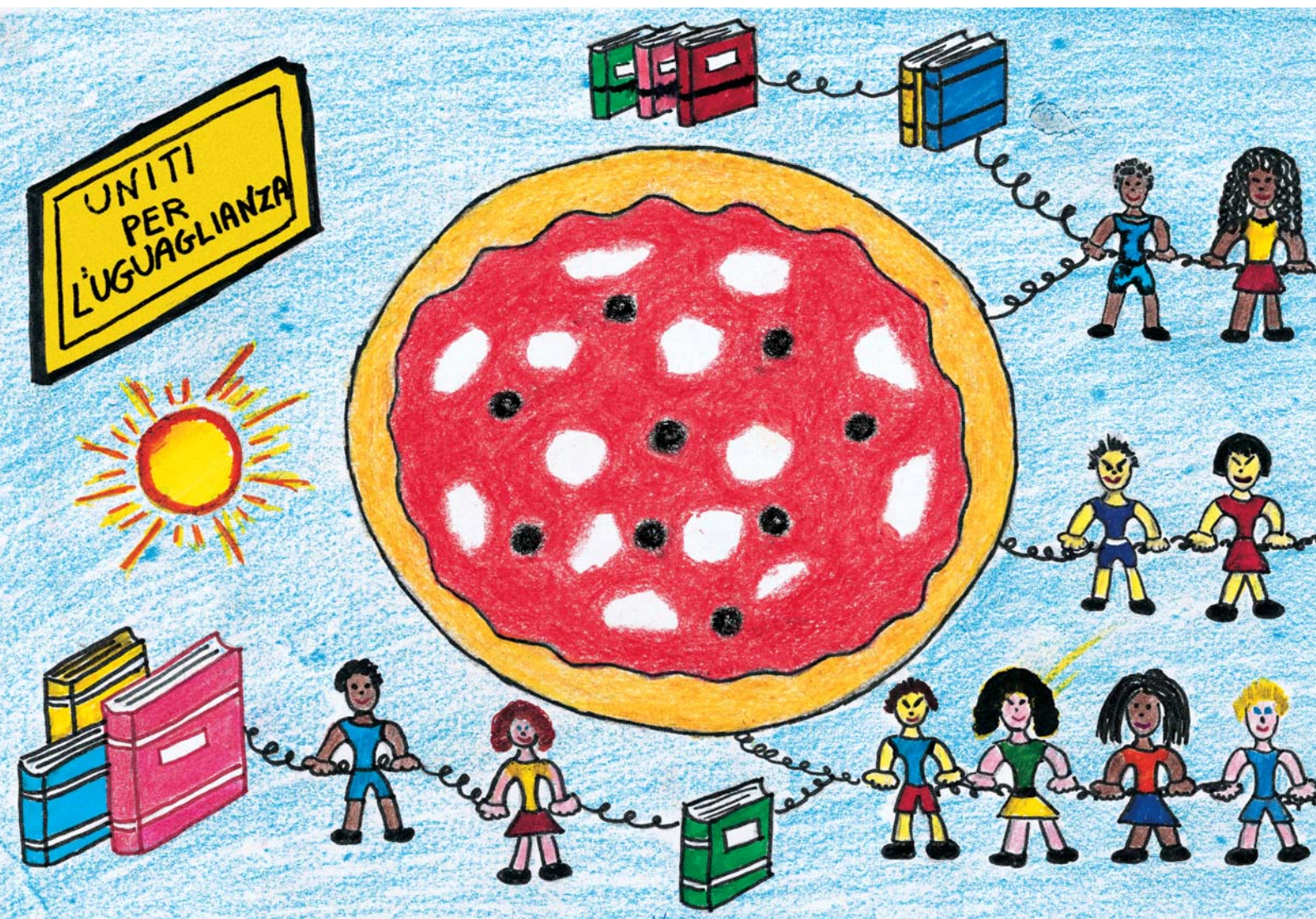
I temi della Sustainability e della Corporate Governance inoltre sono diventati, nel breve volgere di quattro anni, non solo un argomento di discussione a livello accademico, ma un indicatore preciso delle capacità di un'impresa di "stare sul mercato" e di creare valore attraverso il proprio operato: i grandi investitori internazionali utilizzano infatti sempre di più come parametro di riferimento per le loro scelte proprio la sostenibilità.

TNT Express Italy, che fa parte di un Gruppo che ogni giorno dialoga e lavora con 200 paesi nel mondo e che pensa ed agisce in maniera globale, ha da tempo deciso di intraprendere questo percorso, che mette alla prova la capacità di raggiungere gli obiettivi di business e di contribuire allo sviluppo sostenibile. La storia economica ci insegna come ogni azienda rischi di entrare nella fase discendente della propria parabola imprenditoriale se non riesce a dotarsi di tutti gli strumenti necessari all'interazione con il mondo esterno. Non è possibile, oggi, pensare di agire ed operare in maniera indifferente nei confronti del contesto, rinunciando ad interpretare le esigenze e le richieste del mondo circostante: senza il confronto continuo viene a mancare il consenso ed il rispetto delle comunità con cui si viene in contatto: l'autoreferenzialità è la peggiore delle malattie per un'impresa moderna.

Vi invito quindi con grande piacere, a leggere il nostro Bilancio di Sostenibilità, non tanto per capire dove siamo arrivati, ma soprattutto per comprendere dove, insieme a voi, vogliamo arrivare.

*Christian Drenthen
Amministratore Delegato
TNT Express Italy*

COSA PENSANO I NOSTRI STAKEHOLDER



EMANUEL MONACHELLO (10 anni)

...tanti bambini di varie nazionalità uniti per l'uguaglianza e tanti libri per il diritto allo studio...

*Prosegue il dialogo intrapreso
con gli stakeholder di riferimento
nell'ottica di instaurare
un confronto costruttivo
sui temi legati
alla Corporate Social Responsibility.*



Mapa degli stakeholder

DIPENDENTI	<p>Oltre 3.000 le persone che lavorano in TNT Express Italy: l'elemento portante, la forza dell'azienda, i veri e propri artefici del successo. La valorizzazione della loro professionalità e l'applicazione di un modello di gestione delle risorse all'avanguardia quale quello di Investors in People sono al centro della politica del personale.</p>
CLIENTI	<p>Un lavoro costante per anticipare le esigenze degli oltre 100.000 clienti e per garantire consegne puntuali nel rispetto degli accordi pattuiti, fornendo un servizio di prim'ordine in tutta Italia e nel mondo.</p>
AZIONISTI	<p>Il Gruppo TNT è impegnato, attraverso la filosofia gestionale del Value Based Management, a massimizzare il valore per gli azionisti, realizzando profitti sempre in crescita. Tutti i rapporti con gli stakeholder e, in particolare, con gli azionisti e le comunità finanziarie sono improntati sui principi di massima trasparenza. Gli azionisti non saranno oggetto di trattazione nel Bilancio Sociale, in quanto stakeholder di riferimento del Gruppo e non specificatamente di TNT Express Italy.</p>
FORNITORI	<p>Per TNT Express Italy i fornitori sono partner strategici coinvolti pienamente nell'attività dell'azienda. I rapporti di collaborazione tra le parti sono fondati sulla reciproca trasparenza e correttezza e, soprattutto, sulla condivisione di know how.</p> <p>Particolare attenzione merita il rapporto con i fornitori di trasporto per la distribuzione delle merci e per le attività di handling che, collaborando quotidianamente con l'azienda, oltre a ricoprire un ruolo determinante in termini di servizio, contribuiscono a supportare TNT Express Italy nella gestione del business.</p>
COLLETTIVITÀ	<p>TNT Express Italy è un'azienda socialmente responsabile, attenta a salvaguardare l'ambiente e a prevenire eventuali rischi generati dalle proprie attività e a fornire il proprio contributo alla collettività. Consapevole di quanto la sostenibilità sia un elemento essenziale dello sviluppo, il Gruppo ha aderito ad importanti iniziative a livello internazionale assumendosi l'impegno di contribuire a garantire alle generazioni future un avvenire migliore.</p>
ISTITUZIONI	<p>La peculiarità del business vede TNT Express Italy impegnata a collaborare attivamente, a livello sia nazionale sia locale, con Enti ed Associazioni per fronteggiare le problematiche relative al trasporto espresso.</p> <p>Per operare nel sociale e diffondere la cultura e i valori dell'azienda, TNT Express Italy coopera con organismi ed enti locali, al fine di promuovere iniziative e realizzare progetti concepiti nell'ottica di offrire un supporto costruttivo e un impatto positivo nel contesto di riferimento.</p>

Risultati dell'indagine

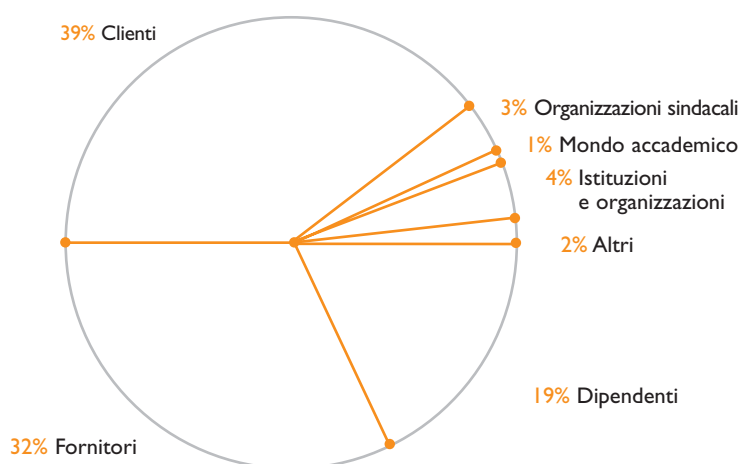
Modalità di coinvolgimento

Anche quest'anno, come nella precedente edizione, TNT Express Italy ha voluto coinvolgere attivamente i propri stakeholder di riferimento attraverso la compilazione di un questionario suddiviso in due sezioni (Corporate Social Responsibility e Bilancio Sociale), al fine di mantenere costantemente attivo e di migliorare ulteriormente il dialogo con gli stessi. L'obiettivo continua ad essere quello di individuare e di monitorare le aspettative di ogni categoria di stakeholder e di intraprendere eventuali azioni correttive in grado di incrementarne la soddisfazione.

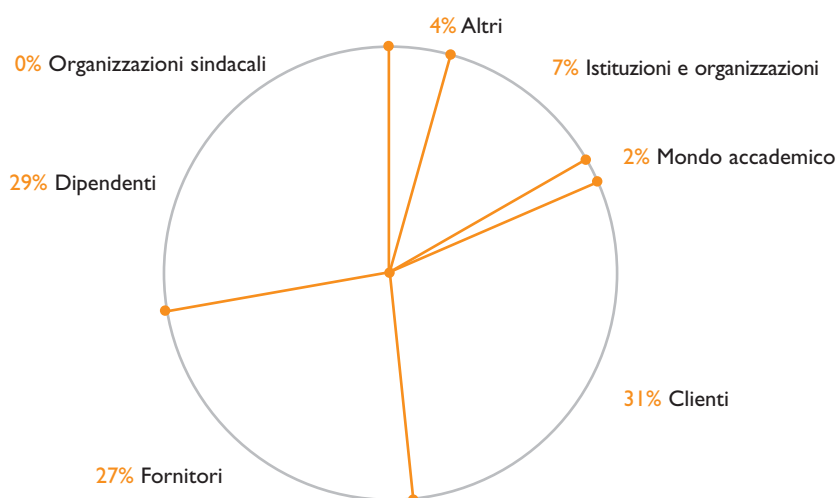
Attraverso il questionario è stato anche possibile valutare le sezioni di eccellenza del Bilancio Sociale e quelle, invece, più critiche. Questo ha permesso di identificare le aree di miglioramento e di redarre questa edizione nell'ottica di garantire sempre di più la chiarezza e la trasparenza delle informazioni divulgate.

Qui di seguito riportiamo la composizione del campione rappresentativo oggetto di intervista (composto per il 19% da stakeholder interni e per il restante 81% da stakeholder esterni) e il dettaglio relativo alla percentuale dei rispondenti.

Composizione del campione



Composizione del campione sulla base dei responsi

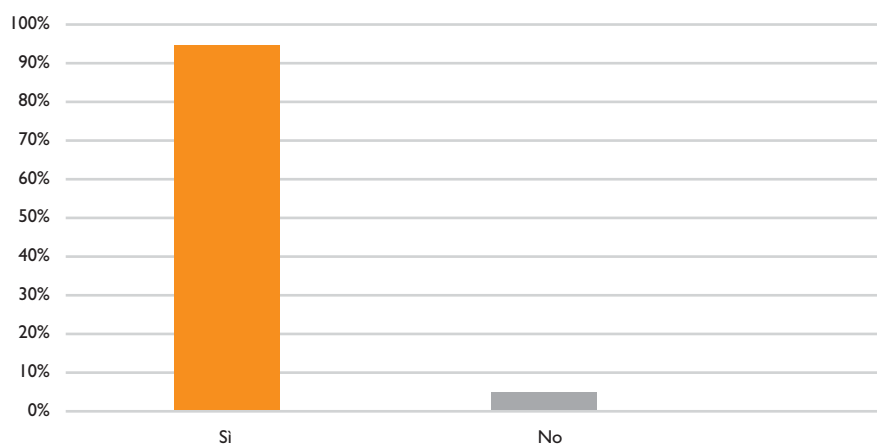


Analisi dei responsi

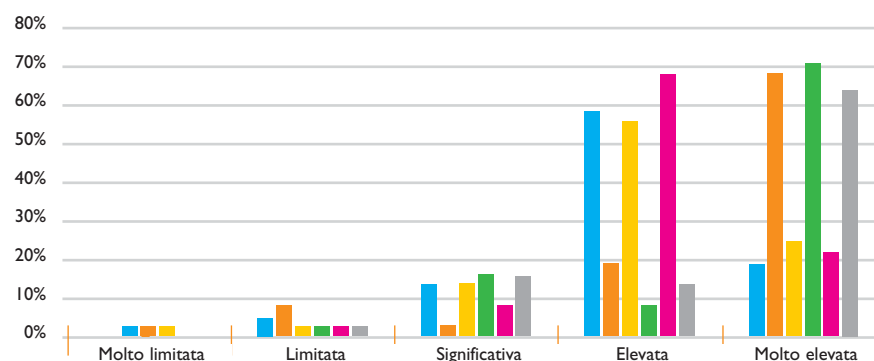
Corporate Social Responsibility

Il totale degli stakeholder intervistati (sia interni, sia esterni) ha dimostrato di essere pienamente a conoscenza degli strumenti utilizzati da TNT Express Italy per quanto riguarda la Responsabilità Sociale, testimoniando come l'azienda sia riuscita a far conoscere in modo efficace l'impegno profuso in tale ambito.

È a conoscenza degli strumenti di Responsabilità Sociale (Bilancio Sociale, SA8000, Certificazione Ambientale) adottati da TNT Express Italy?



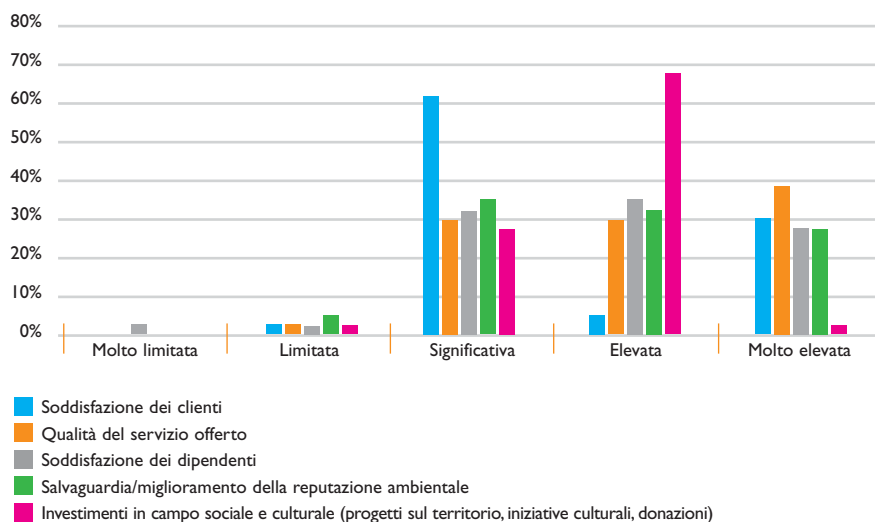
Quale importanza attribuisce ai seguenti strumenti/attività utilizzati da TNT Express Italy?



- Codice dei Principi Etici Aziendali
- Sistemi di controllo interno per la prevenzione da sistemi di corruzione
- Programmi di certificazione ambientale (ISO 14001)
- Verifica della compatibilità etico-sociale dei fornitori (SA8000)
- Indagini sulla soddisfazione dei clienti
- Bilancio Sociale

Per quanto riguarda l'importanza attribuita agli strumenti utilizzati da TNT Express Italy, risulta notevole il peso del Bilancio Sociale con ben il 95% delle segnalazioni; questo a testimoniare quanto tale documento sia rilevante per conoscere in maniera più approfondita gli orientamenti dell'azienda. A seguire, a pari merito (con l'80% delle risposte), sono stati individuati il Codice dei Principi Etici Aziendali, le indagini sulla soddisfazione dei clienti e i sistemi di controllo interno per la prevenzione della corruzione.

Relativamente a quanto esposto nel Bilancio Sociale di TNT Express Italy qual è, secondo lei, l'importanza che l'azienda attribuisce ai seguenti obiettivi?



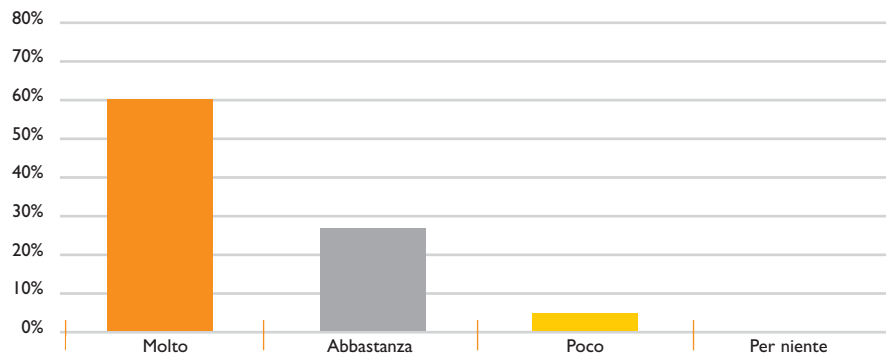
Dall'analisi dei responsi risulta percepita in maniera molto significativa l'importanza che l'azienda attribuisce al cliente e, in particolare, alla soddisfazione delle sue esigenze. Riconosciuta e apprezzata anche la partecipazione di TNT Express Italy in campo sociale e culturale attraverso iniziative ed investimenti, l'esempio forse più rilevante è la collaborazione dell'azienda con il World Food Programme attraverso il progetto School Feeding.



Bilancio Sociale

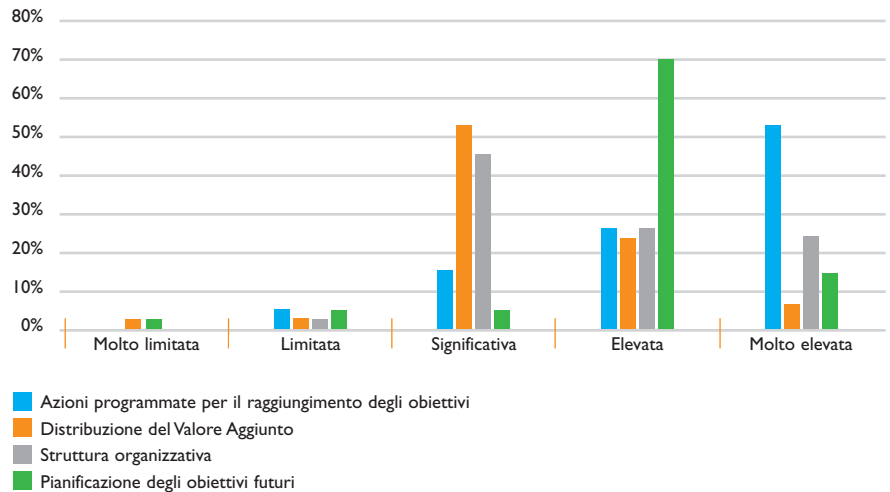
L'analisi effettuata attraverso la compilazione della sezione del questionario dedicata al Bilancio Sociale ha permesso di identificare le aree sulle quali realizzare riflessioni e spunti di miglioramento del documento. In particolare, per quanto riguarda la diffusione dei valori e delle strategie aziendali, oltre l'85% degli intervistati ritiene il Bilancio Sociale un valido strumento in grado di coinvolgere tutte le categorie di stakeholder, senza privilegiare necessariamente quelli interni (i dipendenti).

Secondo lei, il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento per divulgare in maniera trasparente i valori e le strategie aziendali e per coinvolgere tutti gli stakeholder?



Da un'analisi più attenta dei contenuti del Bilancio Sociale ed in particolare delle sezioni relative a Rendiconto Economico, Relazione ed Evoluzione Prevedibile della Gestione, sono emersi i seguenti risultati:

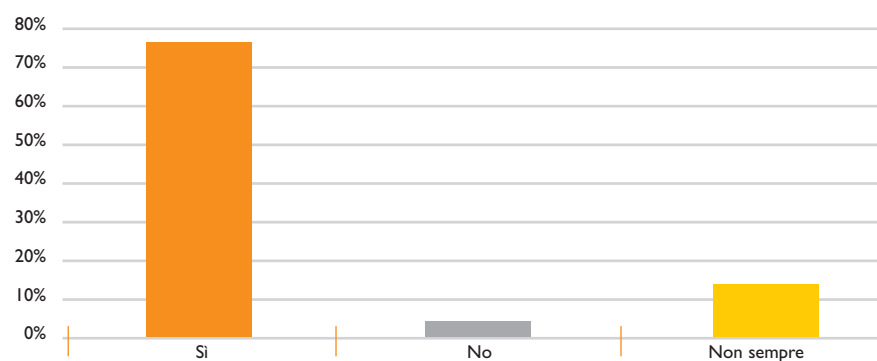
Indicare il livello di informazione del Bilancio Sociale relativamente a:



Risultano ben percepiti sia la pianificazione degli obiettivi aziendali futuri con il 92% delle preferenze sia le azioni programmate per il raggiungimento degli stessi. Significativo risulta essere, inoltre, il livello di percezione relativo alla distribuzione del Valore Aggiunto con il 95% di risposte da parte degli stakeholder, evidenziando così un buon livello di trasparenza e chiarezza nella comunicazione esterna.

Relativamente alla coerenza dimostrata tra il modo di operare dell'azienda, il suo impegno e la concretezza delle azioni intraprese, il giudizio risulta essere molto positivo con quasi l'80% delle risposte affermative, come si evince dal grafico sotto riportato.

Ritiene che il Bilancio Sociale di TNT Express Italy sia coerente con il modo di operare dell'azienda?



IDENTITÀ E GOVERNANCE



LEONARDO CARGINO (8 anni)

... i gabbiani viaggiatori portano il cibo ai bambini poveri...

In questa sezione vengono ripresi la mission, la vision e i principi di riferimento nonché gli elementi di Corporate e di Sustainability Governance del Gruppo. In essa sono anche illustrati l'assetto organizzativo, gli obiettivi strategici, le strutture e le modalità di organizzazione e di gestione di TNT Express Italy.



Profilo del Gruppo

Si ritiene importante precisare che, nella sezione dedicata all'Identità e Governance, viene fatto riferimento costante alle strategie e alle linee guida definite dal Gruppo TNT. Per una maggiore comprensione del contesto di riferimento in cui opera TNT Express Italy riportiamo, qui di seguito, una visione sintetica delle strategie e dei risultati del Gruppo.

TNT Express Italy è una Business Unit della Divisione Express appartenente al Gruppo TPG N.V., fornitore globale di servizi di trasporto espresso, logistica e posta internazionale con sede ad Amsterdam che, a partire dall'inizio di aprile 2005, ha cambiato la propria ragione sociale in TNT N.V. Il Gruppo TNT è quotato alle Borse di Amsterdam, New York, Londra e Francoforte, impiega oltre 162.000 dipendenti in 63 nazioni e serve oltre 200 Paesi.

Di seguito una sintesi dei principali risultati del Gruppo TNT:

Dati significativi di gestione
(in milioni di Euro, eccetto
i dati per azione)

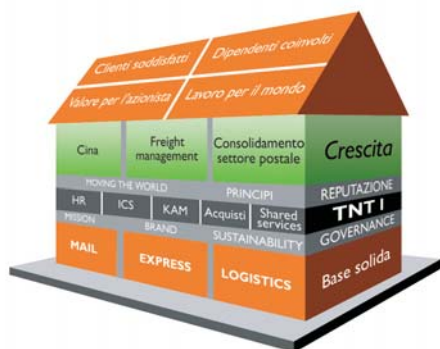
	2004	2003	%
Ricavi	12.635	11.866	6,5
Ebit	1.174	767	53,1
Utile netto	667	300	122,3
Utile netto derivante dalla gestione caratteristica	667	592	13
Free cash flow	(11)	(10)	(10)
Utile per azione (centesimi di €)	140,9	63,1	123,3
Dividendo (centesimi di €)	57	48	18,8

TNT: il progetto di integrazione tra le Divisioni

La concretizzazione di un approccio sinergico strutturato che acceleri il processo di integrazione tra le tre Divisioni è l'obiettivo strategico del Gruppo; esso deve trovare la sua declinazione sia all'interno, sia all'esterno dell'organizzazione. Il concetto di *One-Company* ha guidato tutte le scelte effettuate in questo senso e riassume pienamente l'intento del Gruppo TNT di voler essere riconosciuto quale attore operante su scala globale, in grado di gestire il business nell'ottica della uniformità e della coerenza.

Il percorso strategico disegnato dal Gruppo nel corso del 2004 trova la sua sintesi nell'immagine della casa, ovvero della *TNT house*, le cui fondamenta sono rappresentate dalle Divisioni Express, Logistics e Mail.

La TNT house trova il suo collante sia nei valori espressi nella mission, nella vision e nei principi di riferimento, sia nei sistemi di Corporate Governance e di Sustainability Governance, il cui dichiarato impegno verso la trasparenza della gestione d'impresa e verso lo sviluppo sostenibile vengono ampiamente declinati. I pilastri portanti della TNT house sono cinque progetti che riguardano: la gestione delle risorse umane, gli *shared services*, la gestione dei Global Account (Clienti operanti a livello globale), l'*information & communication system (ICS)*, gli acquisti e la comunicazione.



L'integrazione delle tre Divisioni ha visto nel corso del 2004 l'attivazione di 3 progetti, il cui impatto a livello interdivisionale ha fatto registrare i primi concreti risultati in termini di cambiamento dei processi organizzativi e di sinergie strutturate:

- **Consolidamento del business nel settore postale in Europa:** attraverso una serie di acquisizioni mirate effettuate nel corso del 2004, quali ad esempio quella relativa ad una quota di partecipazione nelle poste danesi, il Gruppo intende rafforzare il processo di consolidamento e di crescita del settore postale in tutti i Paesi europei.
- **Cina:** sul mercato che registra il più alto tasso di sviluppo mondiale, TNT ha strutturato una realtà che integra al suo interno i tre core business. Questo nell'ottica di cogliere, sin dalla fase iniziale, le opportunità presenti in uno scenario in continua evoluzione come quello asiatico, attraverso una presenza consolidata e strategica sul territorio.
- **Gestione del Freight:** l'acquisizione del Gruppo Svedese Wilson nel 2004 ha permesso al Gruppo di ampliare la propria gamma di servizi a 360° che, da allora, comprendono anche attività non legate all'area delle consegne time-sensitive. Si tratta di un'acquisizione strategica che garantisce la presenza e la competitività in tale segmento di business sia sul mercato statunitense, sia su quello cinese.

I tre livelli di impegno

VERSO LA COLLETTIVITÀ

La strategia di TNT va ben oltre la volontà di consolidare la leadership nel contesto di riferimento. L'obiettivo è quello di essere riconosciuti per la capacità di operare nell'ottica del rispetto per il mondo in cui viviamo e per le generazioni future. A rafforzare tale concetto è l'impegno di TNT di fondare il proprio operato su elementi di trasparenza, integrità e sustainability. Tale sistema di gestione deve essere visto anche come elemento in grado di fornire ulteriore valore aggiunto alle azioni intraprese avvalorando il senso di appartenenza dei dipendenti verso una realtà aziendale che dimostra coerenza e impegno costante nei confronti del mondo e della collettività.

VERSO LA SOSTENIBILITÀ

Il 2004 è stato caratterizzato, a livello di Gruppo, da importanti progressi effettuati principalmente nell'ambito della strutturazione di un sistema di gestione e di reporting relativo alla CSR. Anche in questo caso, è stato fondamentale l'approccio concreto alla trasparenza nella comunicazione dei programmi e dei progetti relativi alla sostenibilità. Nell'ambito della responsabilità sociale d'impresa, la partnership con il World Food Programme continua ad essere centrale e di estrema rilevanza in termini di impegno e di attivazione di nuovi progetti.

VERSO LA TRASPARENZA

L'anno in oggetto è stato improntato alla verifica della compliance rispetto agli standard gestionali previsti dal Sarbanes-Oxley Act². L'adeguamento a tale sistema avrà un forte impatto a tutti i livelli dell'organizzazione e richiederà in alcune aree un adeguamento ai parametri contemplati dal sistema di reporting finanziario e ai relativi flussi di comunicazione nei confronti di tutti gli stakeholder.

Note:

1) Freight: rientrano in questo ambito le soluzioni di trasporto di collette effettuate via mare, via terra e via aerea.

2) Legge introdotta nel 2002 dal Congresso americano per restituire la fiducia agli investitori sul mercato USA dei titoli, colpito da scandali e irregolarità finanziarie nelle Governance aziendali. Con questa legge il buon governo aziendale e le pratiche gestionali etiche non saranno più a discrezione delle aziende.



Mission, Vision e Principi di TNT

Onestà, trasparenza e rispetto per le persone guidano tutte le scelte intraprese. La responsabilità sociale d'impresa rappresenta per il Gruppo un elemento di riferimento centrale nell'interazione con il mercato e con la collettività.

Il processo di condivisione dei nuovi principi, effettuato a tutti i livelli dell'organizzazione, ha il preciso scopo di far comprendere a tutti i dipendenti l'importanza della loro applicazione quotidiana. Tali principi rappresentano, inoltre, il primo passo verso la creazione di TNT One (One Company), in quanto costituiscono la base comune per la condivisione dei valori all'interno del Gruppo.

Il livello di condivisione della mission è l'unanimità. Non una sola parola, infatti, è stata cambiata dopo esser stata formulata il 12 gennaio 2004 dal Board of Management. Questo testimonia la forza e la valenza di quanto espresso nella mission del Gruppo e di come i contenuti rispecchino pienamente il DNA dell'azienda. Il risultato del processo di condivisione effettuato a cascata, che ha visto implicati il Supervisory Board, i Senior Manager in occasione della ASMM (Annual Senior Management Meeting) e il management delle singole Business Unit durante il Cascade Tour, ha confermato la volontà di concretizzare un obiettivo estremamente ambizioso legato alla centralità del cliente.

MISSION

La nostra mission è quella di andare oltre alle aspettative dei clienti che ci affidano il trasporto delle loro merci e la consegna dei loro documenti.

Creiamo valore per i nostri clienti offrendo le più affidabili ed efficienti soluzioni nella distribuzione espressa e nella logistica.

Guidiamo l'azienda:

- *infondendo senso di appartenenza e orgoglio nelle nostre persone*
- *creando valore per i nostri azionisti*
- *impegnandoci in maniera responsabile per un mondo migliore*

VISION

L'essenza del nostro impegno si riassume nel "dare di più".

La nostra vision:

- *riflette il nostro modo di essere: siamo persone ambiziose, ottimiste e orientate al risultato che lavorano insieme*
- *esprime la nostra consapevolezza di riuscire sempre a superare gli ostacoli e di saper raggiungere gli obiettivi prefissati*
- *è quel tratto distintivo che ci contraddistingue dagli altri*

PRINCIPI

In quanto principi guida e ispiratori dei comportamenti aziendali, gli standard sono stati oggetto, come la mission e la vision, di un processo strutturato di condivisione e di analisi approfondita conclusasi in occasione della discussione on-line "One Company and our shared values", condotta il 5 febbraio 2004 dal CEO Peter Bakker insieme a dipendenti appartenenti a ogni Divisione, operanti nei diversi Paesi in cui il Gruppo è presente.

Per raggiungere la nostra mission dobbiamo rispettare i nostri imprescindibili principi che sono:

- *impegnarsi a soddisfare i clienti, sempre*
- *ricercare il costante miglioramento in ogni azione intrapresa*
- *considerare le persone che lavorano con noi al centro di tutto*
- *operare nell'ottica dello spirito di squadra*
- *agire con la massima onestà, sempre*
- *misurare il successo nel rispetto dello sviluppo sostenibile*
- *lavorare per un mondo migliore*

Corporate Governance¹

Sulla base del Codice della legislazione vigente e nel rispetto dell'assetto organizzativo del Gruppo, si articola la seguente struttura di Corporate Governance, coordinata dal Board of Management e dal Supervisory Board, organi dai quali dipendono i relativi organismi impegnati a garantire una gestione sempre più integra e trasparente dell'azienda.

Board of Management

Funzioni: responsabile in solido delle strategie e delle politiche attuate dal Gruppo, è impegnato ad assicurare risultati in linea con gli obiettivi prefissati. Il Board of Management ha l'incarico, infatti, di occuparsi della gestione di TNT e, più in generale, dei rapporti con gli azionisti.

Le tre Divisioni sono direttamente coinvolte e responsabili delle decisioni quotidiane e dell'applicazione delle strategie di business, in linea con quelle del Gruppo.

Composizione: 5 membri, tra i quali il CEO (Chief Executive Officer), il CFO (Chief Financial Officer) e i tre Managing Director delle Divisioni Express, Logistic e Mail.

Il Board of Management ha formato due comitati interni volti a verificare la conformità dei requisiti richiesti dalla Corporate Governance.

DISCLOSURE COMMITTEE

Funzioni: consente al Board of Management di divulgare informazioni complete, corrette, attuali e soprattutto comprensibili conformemente alle leggi, ai regolamenti e ai requisiti richiesti alle società quotate in borsa. Si occupa, inoltre, del mantenimento e dello sviluppo delle politiche, delle procedure e dei controlli.

ETHICS COMMITTEE

Funzioni: precedentemente denominato Integrity Committee, ha il compito di accertare il pieno rispetto del Codice dei Principi di Business del Gruppo, della Whistleblower Policy (Procedura di segnalazione di TNT - vedi allegato pag. 106) e di altre procedure interne.

GROUP COMPLIANCE OFFICER

Funzioni: ha il compito di visionare e di fornire risposte in merito a leggi, regolamenti e politiche adottate dal Gruppo.

Il Group Compliance Officer e l'Ethics Committee hanno l'autorità, nel rispetto della Whistleblower Policy, per indagare e intraprendere azioni volte a risolvere ogni tipologia di comportamento considerato non etico. Esso riferisce quotidianamente al General Counsel, trimestralmente all'Audit Committee, caso per caso al CEO e, qualora venga richiesto, al Board of Management, al Supervisory Board o eventualmente al Chairman del Supervisory Board.

Supervisory Board

Funzioni: valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e dei sistemi di controllo interno. Fornisce pareri al Board of Management ed ha il potere di prendere direttamente iniziative nel caso in cui si manifestino irregolarità o mancate azioni. Ha accesso a tutti i libri contabili, sistemi informatici e uffici. Il Supervisory Board riceve mensilmente dal Board of Management un report con dettagliate informazioni sulle fusioni e sulle acquisizioni, sugli investimenti significativi e sui relativi cambiamenti organizzativi. Con cadenza trimestrale prende visione della situazione finanziaria ed economica del Gruppo e delle sue società controllate.

Composizione: il numero dei membri varia da un minimo di 7 a un massimo di 12, essi sono in carica per un periodo di 4 anni e non possono essere rieletti per più di tre volte.

Note:

1) La copia della relazione sul sistema di Corporate Governance del Gruppo è integralmente pubblicata sul sito <http://group.tnt.com>.



Al Supervisory Board fanno capo i Comitati dedicati all'Audit, alla Remuneration, alle Nominations e ai Public Affairs.

AUDIT COMMITTEE

Funzioni: oltre ad avere funzione consultiva sulle operazioni di carattere strategico, l'Audit Committee assiste il Supervisory Board monitorando:

- la correttezza del bilancio e del conto economico
- la qualifica e la neutralità dei revisori esterni
- le attività svolte dall'internal audit e dai revisori esterni
- il sistema di controllo di gestione interno
- il rispetto delle leggi e delle normative

I report redatti nel corso dell'internal audit vengono esaminati regolarmente dall'Audit Committee che trimestralmente consulta i revisori esterni.

Composizione: 3 membri in carica per un periodo generalmente non prefissato, che possono essere sostituiti in qualsiasi momento per volontà del Supervisory Board.

REMUNERATION COMMITTEE

Funzioni: ha il compito di pianificare, su approvazione del Supervisory Board, una politica relativa alla remunerazione dei membri del Board of Management.

Composizione: 3 membri che possono essere sostituiti dal Supervisory Board in qualsiasi momento.

NOMINATIONS COMMITTEE

Funzioni: stabilisce i criteri di selezione e di nomina dei membri del Board of Management e del Supervisory Board e definisce la procedura per il piano di successione. Regolamenta, inoltre, i casi di conflitti di interesse dei membri del Supervisory Board.

Composizione: 3 membri nominati dal Supervisory Board che possono essere sostituiti in qualsiasi momento.

PUBLIC AFFAIRS COMMITTEE

Funzioni: svolge la funzione di ascolto e di comitato consultivo per il Board of Management impegnandosi a realizzare e a sviluppare la policy sugli affari pubblici di TNT controllandone l'efficacia e l'effettiva esecuzione. Il Comitato riporta direttamente al Supervisory Board e si interfaccia regolarmente con il Board of Management per discutere i risultati ottenuti.

Composizione: 3 membri nominati dal Supervisory Board che possono essere revocati in qualsiasi momento.

Codice di comportamento etico e procedura di segnalazione

Il sistema valoriale di riferimento, espresso nei Principi Etici Aziendali del Gruppo, è alla base della cultura d'impresa di TNT: esso descrive la condotta che il personale deve adottare e che da esso l'azienda si aspetta, oltre a sottolineare l'impegno per lo sviluppo sostenibile e per i diritti umani.

Ogni infrazione o sospettata infrazione di qualsiasi legge o regola del Codice dei Principi Etici Aziendali del Gruppo TNT o di altre linee guida o policy dell'azienda deve essere comunicata al management utilizzando la procedura prevista dalla Whistleblower policy.

Sustainability Governance

Il processo di definizione di politiche relative alla Sustainability Governance e di apertura al dialogo sui temi della Corporate Social Responsibility, avviato a livello di Gruppo nel 2002, sta diventando sempre più parte integrante della gestione di tutte le attività aziendali.

Al fine di creare un processo di gestione responsabile, nel 2004 il Gruppo ha elaborato, grazie ad un team dedicato alla CSR, un sistema di indicatori che permette di monitorare l'andamento di ogni singola Business Unit in tema di sostenibilità. La disponibilità di dati e di indicatori specificamente legati al tema della Corporate Social Responsibility consente un maggiore confronto a livello internazionale e garantisce la possibilità di intraprendere azioni di miglioramento sulla base delle aree critiche identificate.

Sempre nell'anno in oggetto, TNT ha continuato a collaborare attivamente, insieme ad altre aziende operanti nel mondo dei trasporti e della logistica, con il World Economic Forum allo sviluppo degli indicatori di sostenibilità per il settore.

È proseguita, inoltre, la partnership con il World Food Programme, la più grande organizzazione umanitaria nel mondo facente parte delle Nazioni Unite, avente come obiettivo quello di aiutare concretamente i Paesi poveri in via di sviluppo. Si tratta di un esempio importante di impegno del Gruppo a favore di milioni di persone che, ancora oggi, lottano per la sopravvivenza.

La conoscenza delle problematiche legate al trasporto e alla consegna delle merci in tempi estremamente ridotti ha permesso all'azienda di fornire al WFP un supporto articolato e strutturato, consentendole di incrementare ulteriormente l'efficacia delle proprie azioni e lo sviluppo dei progetti che vincolano la partnership in corso, in particolar modo nelle zone maggiormente disagiate. Per ulteriori approfondimenti consultare la sezione Collettività.



Divisione TNT Express

All'interno del Gruppo TNT, il segmento del trasporto espresso è affidato alla Divisione TNT Express guidata, da gennaio 2004, dal Managing Director Marie-Christine Lombard.

Presente in tutto il mondo con un network road e air estremamente articolato, TNT Express è l'unico player globale focalizzato sul business-to-business, in grado di fornire un'ampia gamma di servizi integrati, volti a soddisfare pienamente le esigenze del cliente.

La politica di espansione del network di TNT Express, principalmente concentrata a rafforzare la leadership in Europa e a crescere sul mercato cinese nel medio-lungo termine, prevede importanti investimenti a supporto. A tale proposito, nel corso del 2004, sono stati aggiunti 16 collegamenti road che consentono una presenza strutturata nei Paesi recentemente entrati a far parte dell'Unione Europea.

L'introduzione di un volo diretto che collega il centro di smistamento di Liegi e la Finlandia e di uno che collega Liegi a Istanbul hanno contribuito a rafforzare il network air e a raddoppiare il vantaggio competitivo, riducendo i tempi di resa e garantendo le consegne in tutta Europa in 24 ore. Nell'ottica di creare azioni sinergiche e di espandere il network globale, la Divisione Express ha inoltre lanciato i servizi Global Express e Airfreight in Somalia, diventando partner delle Poste Somale e rendendo maggiormente efficiente la gestione delle spedizioni in aree così difficili da servire.

Grande attenzione è stata posta allo sviluppo del mercato cinese, nel quale TNT Express, con l'apertura della sede di Shanghai, sta concentrando notevoli investimenti per la creazione di un network altamente competitivo. Nel corso del 2004 la Divisione ha registrato un significativo miglioramento dei livelli di servizio nella gestione delle spedizioni tra Europa e Asia, questo anche grazie all'instaurazione di partnership importanti come quella con China Post. Obiettivo di TNT è, inoltre, quello di incrementare il numero dei siti aziendali in loco, portandoli da 25 a 35 entro la fine del 2005. La strategia applicata, sia a livello di copertura sia a livello commerciale, concentrata sull'acquisizione di clienti medio-piccoli e sulla gestione centralizzata di grandi clienti operanti su scala globale, ha consentito di incrementare, anche nel 2004, i margini di profitto e di far registrare nuovamente una crescita dei clienti attivi a livello mondiale.

STRATEGIA

Coerentemente con la mission e la vision del Gruppo, TNT Express persegue la strategia applicata su scala globale, la quale è prevalentemente focalizzata sul consolidamento della leadership nel segmento del trasporto espresso business-to-business e incentrata sull'ampliamento della copertura territoriale a livello mondiale.

Per conseguire gli obiettivi strategici, la Divisione TNT Express ha scelto di offrire un servizio dagli elevati standard qualitativi facendo leva sulla capillarità dei singoli network domestici.

Nell'ottica del rispetto della mission (centralità del cliente e capacità di superare le sue aspettative), la Divisione si pone come obiettivo quello di creare valore aggiunto.

TNT Express Italy

Con 160 strutture, TNT Express Italy presidia il territorio in maniera capillare confermando la sua presenza nelle aree maggiormente strategiche ad alta concentrazione industriale. Complessivamente dispone di un network di 134 Filiali dislocate su tutto il territorio nazionale, di 20 Hub (centri di smistamento), 6 Customer Service e di oltre 1.000 TNT Point (centri di raccolta presso i quali è possibile effettuare la spedizione di lettere e piccoli pacchi).

Grazie ad un'estesa copertura sul territorio nazionale e ad un'importante presenza in Europa, dove si avvale del network globale della Divisione TNT Express, l'azienda è in grado di seguire i clienti direttamente nella loro realtà locale, offrendo soluzioni ad hoc per ogni tipo di esigenza. L'azienda gestisce, inoltre, il segmento di trasporto dedicato ai servizi speciali grazie a TNT Special Services, la nuova Divisione nata dall'accorpamento delle singole Divisioni, incaricate di gestire l'offerta di una particolare categoria di servizi.

Il network domestico è strutturato sulla base delle esigenze del business relative al mercato interno e ha l'obiettivo di ampliare la copertura delle zone di resa entro le 24 ore in tutta Europa.

La maggior parte degli investimenti effettuati nell'anno in oggetto sono stati destinati al piano di miglioramento operativo attuato dalla Divisione TNT Express a favore dell'ampliamento dell'Hub di Liegi e del potenziamento del network aereo con l'introduzione di nuovi aeromobili Boeing nelle tratte maggiormente nevralgiche e strategiche del Paese.

Presenza geografica

	Filiali	Hub	C.S.
Nord Ovest			
Piemonte	11	1	1
Lombardia	27	4	1
Valle d'Aosta	1		
Liguria	6		
Nord Est			
Trentino Alto Adige	3		
Friuli Venezia Giulia	4	1	
Veneto	13	1	1
Emilia Romagna	10	3	
Centro			
Toscana	13	2	1
Marche	5	2	
Umbria	2		
Abruzzo	3		
Lazio	11	2	1
Molise	2		
Sud			
Campania	5		1
Puglia	5	2	
Basilicata	3		
Calabria			
Isole			
Sicilia	5	1	
Sardegna	5	1	
Totale	134	20	6



Network: la gestione della spedizione

Nel mercato domestico la gestione della maggior parte delle spedizioni avviene attraverso le Filiali, veri e propri centri di business dislocati in maniera capillare su tutto il territorio nazionale, unite tra loro da oltre 800 collegamenti notturni.

L'organizzazione del trasporto della merce destinata al mercato domestico e internazionale dalla Filiale di partenza a quella di arrivo avviene nei centri di smistamento (Hub), ripartiti in poli aeroportuali (Hub Air) e Hub Road, per poi essere trasportata a destino dagli oltre 3.000 automezzi di diverse dimensioni e capacità di carico.

Avvalendosi del proprio network mondiale, TNT Express Italy garantisce la consegna delle merci in oltre 200 paesi nel mondo grazie ai collegamenti quotidiani dall'Italia all'Hub di Liegi, il più avanzato centro aereo di smistamento europeo per tutte le destinazioni internazionali.

Per quanto riguarda invece il network stradale, TNT Express dispone della più estesa rete di consegna in Europa, in grado di raggiungere 33 Paesi del continente e che fa capo al centro di smistamento road di Arnhem (Olanda).

Il contatto giornaliero con i clienti che desiderano utilizzare i servizi offerti o che richiedono informazioni viene gestito interamente dai Customer Service, ai quali è affidata, inoltre, la responsabilità di risolvere le problematiche eventualmente segnalate, interfacciandosi direttamente con le Filiali.

Il network distributivo è potenziato dai TNT Point, punti di raccolta convenzionati quali negozi, cartolerie, tabaccai, benzinai e agenzie di viaggio che costituiscono un importante punto di collegamento sul territorio.

Principali tappe evolutive

2004	TNT Express Italy completa l'acquisizione di SDO e ultima la riorganizzazione societaria accorpando sotto la Divisione Special Services tutte le diverse tipologie di servizi ad alto valore aggiunto quali: Servizi Dedicati, Bank Services, Micrologistica, Storapart, Gestione Archivi (Sameday), Freight (Air- Road), Optical Distribution (SDO), Intra-city Courier (Pony Express) e Technical Courier (Spedimacc).
2002	Ceduta la maggioranza delle quote della Mistral Air a Poste Italiane, TNT Express Italy sceglie di avvalersi del servizio di trasporto aereo di TNT Airways (con sede a Liegi), di proprietà del Gruppo, e si integra nel network internazionale.
2001	TNT Express Italy potenzia la propria struttura con l'acquisizione della società Trasporti La Cremonese e di SDO.
1998	Il Gruppo TNT, acquistato da KPN, si divide in KPN Telekom e TPG N.V. (TNT Post Group). Entrando a far parte del nuovo Gruppo multinazionale, proprietario anche delle Poste Olandesi e quotato alle Borse di Amsterdam, New York, Londra e Francoforte, TNT Traco diventa TNT Global Express S.p.A.
1997	TNT Express Italy acquisisce TNT Spedimacc, Divisione specializzata nella consegna e nel trasporto di macchinari e apparecchiature ad alta tecnologia.
1996	TNT Traco acquisisce Pony Express, società specializzata nel settore del trasporto urbano veloce di buste. Il Gruppo TNT viene acquistato interamente da KPN, società proprietaria delle Poste e Telecomunicazioni olandesi.
1985	Acquisita dal Gruppo australiano TNT (Thomas Nationwide Transport), TNT Traco entra a far parte di una società multinazionale.
1964	Fondata da Luigi Giribaldi nasce Traco (abbreviazione di Trasporto Colli), il primo corriere espresso italiano.



Assetto Istituzionale e Organizzativo di TNT Express Italy

Assetto Istituzionale

A livello Corporate, la Business Unit TNT Express Italy risulta configurata come un gruppo di società facenti capo a TNT Global Express S.p.A., la cui sede legale dal mese di febbraio 2005 è a San Mauro Torinese (Torino). Alla stessa fanno capo, inoltre, le società controllate direttamente TNT Sameday S.p.A., TNT Services S.p.A., Traspex S.r.l. e indirettamente SDO S.r.l. (Servizi Distribuzione Ottica), mentre le Divisioni Pony Express e TNT Spedimacc sono tuttora operative all'interno della Capogruppo TNT Global Express S.p.A. Essa detiene, inoltre, la totalità della società di diritto Gelders Holding N.V. e TNT Worldwilde Air Express UK LTD. Appartenente dal 1996 al Gruppo TPG N.V. (Naamloze Venootschap, forma societaria propria del diritto olandese, assimilabile alle società per azioni del diritto italiano), che a partire dall'8 aprile 2005 ha assunto la denominazione TNT N.V.. TNT Express Italy opera ed agisce in Italia sulla base delle linee guida emanate dal Corporate Head Office che ha sede a Hoofddorp (Amsterdam).

Assetto Organizzativo

Il segmento del trasporto espresso richiede una struttura organizzativa estremamente flessibile, in grado di garantire standard di servizio e tempi di resa in linea con le aspettative del mercato. Questo per poter rispondere con efficacia e prontezza alle esigenze di clienti operanti, per la quasi totalità, in uno scenario competitivo globalizzato.

Il processo organizzativo di TNT Express Italy è stato strutturato per gestire al meglio la complessità del business, in particolare attraverso la focalizzazione su elementi chiave quali:

- la capacità di operare sempre nell'ottica della centralità del cliente
- la capacità di fornire un servizio dagli elevati standard qualitativi

Nell'attuale struttura di TNT Express Italy riportano all'Amministratore Delegato il **Chief Operating Officer**, i **Business Area Manager** e la **Divisione Special Services**.

Sono nel suo staff:

- **Direzione Amministrazione e Finanza:** assicura il controllo degli obiettivi aziendali verificando la compatibilità con le attività operative previste tramite il monitoraggio dei trend finanziari aziendali e l'analisi degli scostamenti rispetto alle previsioni, proponendo eventuali azioni correttive. Attraverso la gestione finanziaria dell'azienda, garantisce la copertura delle azioni pianificate sul breve e lungo termine.
- **Servizio Comunicazione e Corporate Social Responsibility:** pianifica e gestisce tutto il processo di comunicazione interno ed esterno dell'azienda attraverso l'utilizzo di strumenti mirati, garantendo l'unitarietà dell'immagine aziendale. È responsabile dello sviluppo dei progetti e delle iniziative di Responsabilità Sociale d'Impresa e dell'applicazione corretta delle politiche aziendali ad essa correlate.
- **Direzione Information & Communication System (ICS):** ha in carico la gestione e l'efficienza di tutto il network tramite il quale vengono processati i dati di presa e di consegna delle spedizioni in tempo reale. Attraverso attività di sperimentazione ad hoc, si occupa inoltre della realizzazione di I-solutions in grado di garantire un'interfaccia efficace con il cliente.
- **Direzione Ispezione & Qualità:** gestisce i processi di attivazione e mantenimento delle certificazioni aziendali. Presidia le attività inerenti l'assicurazione del Sistema Qualità e garantisce, attraverso verifiche periodiche, l'effettiva applicazione delle stesse e di quelle relative al Sistema di Gestione Ambientale.
- **Direzione Operativa:** pianifica e gestisce le attività legate alla movimentazione delle merci affidate all'azienda, coordinando le Filiali e i Centri di Smistamento presenti in tutta Italia, nell'ottica della piena soddisfazione del cliente e della qualità del servizio offerto.

- **Direzione Risorse Umane:** garantisce l'applicazione corretta e integrale delle politiche relative allo standard Investors in People adottato dall'azienda, definendo le strategie orientate alla motivazione ed alla realizzazione delle potenzialità dei dipendenti. Disegna l'assetto organizzativo in conformità con le linee strategiche aziendali.
- **Direzione Servizi Generali:** garantisce lo sviluppo immobiliare dell'azienda sulla base delle esigenze del business e cura la relativa conformità delle strutture rispetto alle normative vigenti in materia di sicurezza, salute e prevenzione dei luoghi di lavoro. Definisce le politiche di approvvigionamento di beni e servizi e monitora il processo relativo agli acquisti.
- **Direzione Sicurezza:** coordina, con l'ausilio dei più avanzati sistemi tecnologici, tutte le attività relative alla sicurezza e alla tutela delle merci trasportate e delle strutture aziendali.

CHIEF OPERATING OFFICER (COO)

Al COO fanno capo le funzioni operanti nell'area commerciale:

- **Direzione Commercial:** supporta le attività di vendita e definisce la politica commerciale e di pricing, al fine di garantire il raggiungimento del fatturato e del margine di contribuzione, organizzando anche i processi e i sistemi di vendita. Pianifica e gestisce le campagne di direct mailing finalizzate all'incremento del business.
- **Direzione Customer Service:** gestisce e coordina le attività dei Call Centre assicurando l'efficacia del contatto giornaliero con il cliente e la risoluzione proattiva delle eventuali problematiche da esso segnalate.
- **Direzione Vendite:** gestisce e sviluppa i canali di vendita, supportando e guidando i Business Area Manager (BAM) e la Forza Vendita per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.
- **Servizio Marketing:** progetta e sviluppa nuovi servizi di trasporto espresso sulla base dei trend evolutivi del mercato con l'obiettivo di garantire la piena soddisfazione del cliente; pianifica e gestisce le campagne di Cause Related Marketing (CRM).

BUSINESS AREA MANAGER

Ciascuno per la propria area di competenza, i BAM hanno la responsabilità di gestire il business sul territorio nazionale (suddiviso in 16 Aree). Coadiuvati dallo staff di Sede, i BAM hanno il compito di sviluppare il business sulla base dei parametri forniti dall'azienda. Ad essi riportano i responsabili delle Filiali, dei team commerciali e amministrativi locali.

SPECIAL SERVICES

In completa sinergia con la struttura organizzativa della Divisione TNT Express, l'area dedicata agli Special Services è stata creata per poter garantire una gestione efficace e proattiva del business, identificando una gamma di servizi non-core complementari all'attività standard dell'azienda.

La Divisione TNT Special Services si avvale dell'expertise dell'organizzazione della Divisione TNT Express worldwide.



PERFORMANCE ECONOMICA



SOPHIA MALERBI (9 anni)

...le fate peperone, carota e mela faranno avere cibo ai bambini africani...

In questa sezione sono raccolti i dati di gestione, il calcolo e la distribuzione del Valore Aggiunto. Quest'ultimo indica la capacità dell'azienda di generare ricchezza e di distribuirla ai diversi stakeholder presenti nel contesto sociale di riferimento, nel rispetto dei principi di economicità e di gestione.



Performance economiche

Le performance economiche di TNT Express Italy si sono confermate positive anche per il 2004, proseguendo il trend iniziato a metà degli anni novanta. L'azienda ha dimostrato un'ottima capacità di reazione alle oggettive difficoltà economiche nelle quali ha versato il mercato italiano nel passato esercizio, riuscendo ad incrementare il proprio fatturato dell'8% rispetto al 2003. Particolarmente significativo è stato l'andamento del business internazionale.

Oculate politiche di contenimento dei costi e di razionalizzazione delle strutture operative, unite ad una rigorosa applicazione della strategia commerciale divisionale focalizzata sulla Revenue Quality hanno portato, pur garantendo il mantenimento di adeguati livelli di servizio per i clienti, ad un aumento del Management Ebit del 3%, nonostante l'assorbimento nell'anno 2004 di circa 7 milioni di Euro di costi non ricorrenti relativi ad eventi imputabili ai passati esercizi.

Positivo anche l'andamento dell'Economic Profit cresciuto del 12% rispetto al 2003. L'incremento è stato prevalentemente determinato dall'aumento del Management Ebit a cui si è aggiunto un impatto positivo per minori costi del capitale investito.

In particolare, positiva è stata la gestione del Capitale Circolante Netto, ridottosi rispetto al 2003 con conseguente calo del Capital Charge.

Dati significativi di gestione

	2004	2003
Fatturato	538.007	497.884
Management Ebit	45.342	43.941
Ros	8,4%	8,8%
Economic Profit	17.955	16.011
Economic Profit su capitale investito	12,9%	9,2%

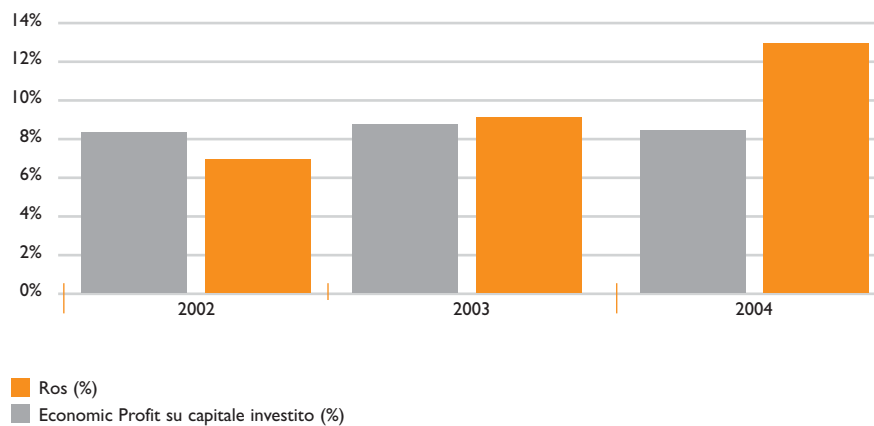
Economic Profit (migliaia di Euro)

	2004	2003 ¹
Management Ebit	45.342	43.941
Costi straordinari	-	-
Interessi su beni in affitto	3.239	3.248
Management Ebit rettificato prima delle imposte	48.581	47.189
Imposte (normalizzate)	(17.975)	(17.460)
Management Ebit al netto delle imposte	30.606	29.729
Rendimento atteso sul capitale investito	(12.651)	(13.718)
- Capital charge su immobilizzazioni	2.917	3.196
- Capital charge su affitti	4.627	5.069
- Capital charge su capitale circolante netto	3.078	3.545
- Capital charge su network europeo	1.894	1.769
- Capital charge su sistemi informativi	135	139
Economic Profit	17.955	16.011

Note:

1) Il 2003 è stato rielaborato in base ai principi applicati nel 2004. Nel 2004 sono entrati in vigore i principi contabili IFRS per i quali non si effettua l'ammortamento del goodwill.

Andamento dei principali indicatori di gestione



Operating Free Cash Flow

	2004	2003
Management Ebit	45.342	43.941
Ammortamento immobilizzazioni materiali	10.227	10.944
Variazione Capitale Circolante Netto	21.667	(1.553)
Variazione fondi (escl. imposte differite)	(119)	0
Investimenti in immobilizzazioni materiali	(6.132)	(5.419)
Cessioni di beni materiali	1.076	625
Investimenti in immobilizzazioni immateriali	(2.361)	(1.974)
Cessioni di beni immateriali	1	0
Flusso di cassa operativo	69.701	46.564

L'oculata gestione del Capitale Circolante Netto ha portato un'eccezionale performance in termini di cassa prodotta dall'attività caratteristica passata da 47 milioni di Euro del 2003 a 70 milioni di Euro nel 2004.



Valore Aggiunto

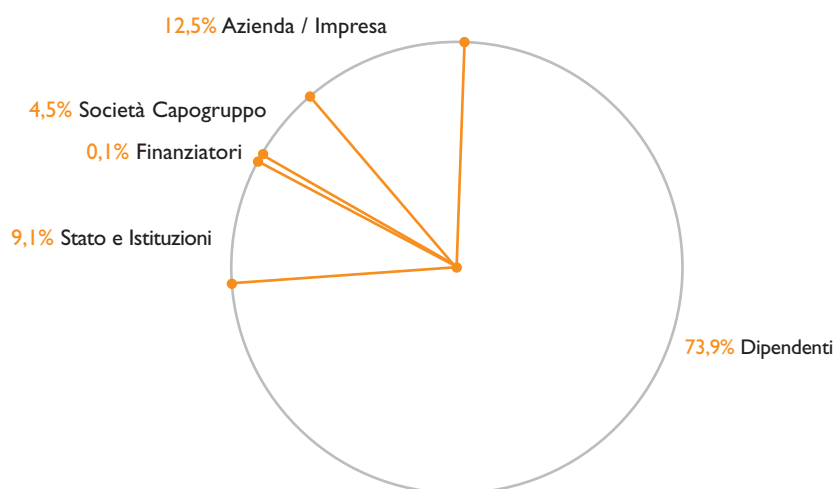
Determinazione del Valore Aggiunto

	2004	2003 ²
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	552.216	511.988
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	539.450	497.884
Ricavi e proventi diversi	12.766	14.104
B) COSTI DELLA PRODUZIONE	(376.500)	(345.820)
Costi per acquisto merci	4.496	4.929
Costi per servizi	327.836	301.767
Costi per godimento di beni di terzi	27.712	25.794
Accantonamenti per rischi	1.214	344
Altri accantonamenti	5.758	4.099
Oneri diversi di gestione	9.484	8.887
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	175.716	166.168
C) Componenti straordinari		
Saldo gestione accessoria	5.032	6.301
Interessi attivi consociate	4.893	6.054
Ricavi accessori (int. attivi terzi)	139	247
Costi accessori	-	-
Saldo componenti straordinari	-	(45)
Ricavi straordinari	-	53
Costi straordinari	-	(98)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	180.748	172.424
Ammortamenti	(11.216)	(12.023)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	169.532	160.401

Note:

2) Il 2003 è stato rielaborato in base ai principi applicati nel 2004. Nel 2004 sono entrati in vigore i principi contabili IFRS.

Distribuzione del Valore Aggiunto Globale



Il Valore Aggiunto prodotto da TNT Express Italy nell'esercizio di riferimento è stato ripartito come segue:

- la quota più rilevante, pari al 73,9% è stata destinata alla remunerazione del personale in termini di stipendi, oneri sociali e accantonamenti a fondi di quiescenza e simili.
- il 12,5% del Valore Aggiunto rimane all'interno dell'azienda per finanziare i propri piani di sviluppo.
- per quanto riguarda la quota di Valore Aggiunto destinata ai finanziatori, essa risulta destinata per la maggior parte agli istituti di credito.

Rispetto al 2003 si è registrato un incremento del Valore Aggiunto Globale Netto, ma con una differenza sostanziale nella sua distribuzione. Se la quota destinata ai dipendenti è rimasta, infatti, pressoché invariata rispetto allo scorso anno, quella destinata ai finanziatori a titolo di prestito è stata notevolmente ridotta passando da 2,2 milioni di Euro a 0,1 milioni di Euro, grazie alla capacità dell'azienda di estinguere finanziamenti in essere nell'anno precedente. Per contro, significativo è stato l'incremento relativo a quanto attribuito a "Stato e Istituzioni" passato da 10,4 milioni di Euro a 15,3 milioni di Euro.



PERFORMANCE SOCIALE



FRANCESCA GIADA SEVERINO (7 anni)

...ci sono tanti bimbi nel mondo che hanno fame
e non possono studiare... spero tanto che un giorno potranno avere
tutti tantissimi giochi, tanto cibo e libri come li ho io...

In questa sezione vengono espressi i diversi aspetti che caratterizzano lo scambio quotidiano tra TNT Express Italy e gli interlocutori di riferimento, evidenziando tali interazioni sulla base del contesto in cui l'azienda opera. Viene descritto, inoltre, l'impegno profuso a favore della Collettività e dell'Ambiente.



Risorse Umane

In un'azienda di servizi qual è TNT Express Italy, le risorse umane rappresentano un asset strategico. Nel delicato meccanismo che determina l'esito positivo o negativo di una spedizione, infatti, non è contemplata la possibilità di errore; ciò presuppone la competenza delle persone incaricate di gestire processi caratterizzati da un'elevata sincronicità.

TNT Express Italy investe, quindi, in formazione e sviluppo per poter contare su dipendenti in grado di gestire con la massima professionalità i cambiamenti legati alla costante evoluzione tecnologica ed alle continue trasformazioni del mercato.

Dipendenti preparati e motivati: attraverso l'applicazione dell'innovativo processo di valutazione previsto dallo standard Investors in People, TNT monitora costantemente le performance delle proprie risorse, chiamate ad un confronto costante e periodico tra gli obiettivi concordati ed i risultati raggiunti. Ne deriva un processo di responsabilizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione e uno sviluppo in termini di potenzialità del capitale umano, con incentivi al miglioramento continuo e ad intraprendere percorsi di crescita professionale, anche alla luce dell'informazione puntuale ed aggiornata sulle vacancy interne e sulle interessanti opportunità di offerte nell'ambito del Gruppo.

Composizione e consistenza dell'organico

I dipendenti TNT Express Italy in forza al 31 dicembre 2004 sono 3.080. L'organico diminuito di 96 unità inferiore rispetto all'anno precedente, ha fatto registrare un decremento del 3%, dovuto principalmente al venir meno di tutti i contratti di CFL (Formazione Lavoro) a seguito della recente riforma del mercato del lavoro, attuata con il D. Lgs. 276/03.

La maggiore concentrazione di dipendenti si attesta al Nord, con circa il 54% rispetto al totale, di cui la metà solo in sede a San Mauro Torinese; la restante parte si distribuisce in modo prevalentemente omogeneo e capillare sul resto d'Italia.

Di seguito, vengono riportati una serie di dati riguardanti la composizione e la distribuzione del personale in forza su tutto il territorio nazionale nell'anno in oggetto:

Collocazione geografica

	2004
Nord	1.652
Centro	563
Sud	365
Head Office	500
Totale	3.080

Composizione del personale

	2004
Full Time	2.637
Part Time	443
Totale	3.080

Composizione del personale per fascia d'età

	2004	2003
<30	506	663
>=30<36	969	1.046
>=36<41	830	790
>=41<46	428	365
>=46<51	205	185
>=51	142	127
Totale	3.080	3.176

Composizione del personale per anzianità di servizio

Anzianità aziendale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
<5	14	41	831	4	890
>=5<11	37	58	969	8	1.072
>=11<16	15	39	659	5	718
>=16<21	22	21	285	1	329
>=21<26	5	3	45	0	53
>=26	2	5	11	0	18
Totale	95	167	2.800	18	3.080



Composizione del personale
per titolo di studio

	2004	2003
Laurea	256	242
Diploma	2.095	2.147
Media Inferiore	673	721
Elementare	16	18
Altro	40	48
Totale	3.080	3.176

All'interno dell'organico, il 68% dei dipendenti ha conseguito il diploma mentre l'8% circa risulta essere in possesso di laurea, dato in crescita rispetto al 2003 che evidenzia un incremento del livello di istruzione all'interno dell'azienda.

Suddivisione del personale
per inquadramento

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	7	88	95
Quadri	18	149	167
Impiegati	1.268	1.532	2.800
Operai	0	18	18
Totale	1.293	1.787	3.080

I principi di non discriminazione sul lavoro per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e appartenenza sindacale sono alla base della politica del Gruppo. Nel rispetto della normativa vigente, TNT Express Italy è attenta al tema delle pari opportunità, offrendo un trattamento equo a livello di sviluppo e crescita professionale di tutte le risorse.

Politica delle assunzioni

Nonostante l'approccio orientato alla crescita interna, TNT Express Italy ricerca persone con un profilo elevato anche all'esterno. In particolare, collabora da diversi anni con il mondo universitario e si avvale di società esterne e di canali specializzati nel recruitment.

Nel corso del 2004, sono stati 30 i soggetti in stage, di cui il 20% è stato successivamente assunto dall'azienda. La scelta di rafforzare l'immagine di TNT Express Italy come azienda solida e in grado di offrire opportunità di lavoro e di crescita professionale è continuata anche nell'anno in corso, attraverso la partecipazione a manifestazioni che favoriscono l'incontro tra Università e mondo del lavoro.

Nel complesso, il 63% delle risorse inserite nell'organizzazione sono state assunte con un contratto a tempo indeterminato.

Assunzione del personale per tipologia di contratto

Categoria	2004	2003
Tempo indeterminato	86	77
Tempo determinato	50	32
Formazione lavoro	-	65
Totale	136	174

Politica a favore dei disabili

In conformità alla Legge n. 68/99, che prevede l'inserimento dei disabili nel contesto lavorativo, TNT Express Italy si impegna a rispettare tale obbligo, nell'ottica di fornire opportunità qualificanti a questo tipo di categoria. Laddove possibile, l'azienda si avvale delle convenzioni con gli uffici competenti delle varie provincie, stabilendo i tempi e le modalità delle assunzioni. Come previsto dalla legge, gli inserimenti sono stati effettuati in base alla compatibilità dei ruoli con la tipologia di disabilità fisica, al fine di consentire una migliore integrazione nel contesto lavorativo anche dal punto di vista delle strutture aziendali.

Al 31 dicembre 2004, i disabili in forza sono 116; tre le assunzioni effettuate nell'anno in corso.



Sviluppo delle risorse

Le risorse rappresentano la chiave del successo di TNT Express Italy e sono, pertanto, una delle maggiori aree di investimento. Nel rispetto dello standard di gestione Investors in People, nell'anno in oggetto sono stati portati avanti alcuni progetti volti a favorire la crescita professionale e lo sviluppo manageriale di coloro che sono stati identificati risorse ad alto potenziale e giovani talenti. Prosegue, dunque, la definizione della metodologia e dei criteri a supporto delle esigenze organizzative dell'azienda.

In particolare, è stata attuata un'analisi dei processi organizzativi per consentire la definizione di Job Title standard, importanti per riconoscere la posizione ed il livello di responsabilità in cui il dipendente opera. Iniziata nel 2003, è tuttora ancora in corso la fase di aggiornamento delle Job Description, documenti riportanti la posizione e le attività svolte dal dipendente, e i criteri adottati per valutare la performance individuale. Si tratta di una prima traccia che verrà completata attraverso la scheda legata al PMS (Performance Management System). L'attività ha previsto una fase di analisi degli organici in base alle diverse aree funzionali ed una verifica dell'ottimizzazione dei processi organizzativi esistenti.

Da due anni a questa parte TNT Express Italy, mantenendo fede alla sua politica di sviluppo interno delle risorse, ha attuato un processo di ricerca e selezione del personale attraverso la intranet aziendale. Questo consente a tutti i dipendenti che ne hanno accesso di essere costantemente aggiornati sulle posizioni vacanti in azienda e sui profili ricercati, agevolando così una crescita interna del capitale umano senza dover ricorrere all'esterno.

Rispetto all'anno precedente, nel 2004 si sono registrati avanzamenti di carriera soprattutto per quanto riguarda i Livelli IS (Quadro), 1 e 2.

Stato avanzamenti di carriera

	2004	2003
Dirigenti	7	7
Livello IS	21	12
Livello 1	37	40
Livello 2	45	1
Livello 3	30	38

Performance Management System

Il Performance Management System è il sistema di valutazione delle performance di ogni dipendente adottato da TNT Express Italy. Entrato ormai completamente a regime, si tratta di uno strumento utile per confrontarsi con il proprio responsabile diretto, discutendo i risultati raggiunti sulla base degli obiettivi stabiliti. Questo processo è stato promosso dall'azienda nell'ottica di favorire il percorso di crescita individuale di ogni risorsa, la cui competenza e motivazione sono determinanti per far fronte all'evoluzione del business e dell'organizzazione.

Le persone sono valutate non solo sulla performance ma anche sulla base delle competenze necessarie per svolgere il ruolo ricoperto e sulle performance raggiunte nell'anno di riferimento. Il sistema di valutazione in TNT Express Italy è uno strumento che vuole facilitare uno stile manageriale aperto, evitando un approccio formale. A questo scopo, è stata introdotta, infatti, la modalità innovativa dell'autovalutazione del dipendente in merito alle competenze, che aiuta ulteriormente ad instaurare un dialogo partecipativo e un confronto one-to-one. La metodologia adottata da TNT Express Italy ha come obiettivo principale quello di trasmettere a tutte le persone che operano in azienda i valori nei quali essa si riconosce e di garantire, nel contempo, l'uniformità di giudizio attraverso l'utilizzo di un linguaggio comune e di criteri valutativi uniformi, fondati su parametri riconosciuti.

Nel corso del 2004 oltre 2.700 dipendenti hanno effettuato il colloquio di valutazione, eccezione fatta per coloro che risultavano essere in malattia, maternità o in aspettativa.

TNT Engage

Per la prima volta è stata realizzata direttamente dal Gruppo una Employee Survey, ovvero un'indagine volta a conoscere il senso di appartenenza, il livello di motivazione e la soddisfazione della popolazione aziendale. L'adozione di tale strumento ha consentito di valutare il livello di impegno delle nostre risorse con parametri standard in tutto il mondo. Per garantire la riservatezza e l'oggettività dell'analisi, la ricerca è stata effettuata da un auditor esterno in grado di fornire dati imparziali e misurabili sulle prestazioni a livello organizzativo di TNT.

Mobilità internazionale

Anche nel 2004 è proseguito il progetto volto a favorire l'interscambio e la crescita professionale delle risorse all'interno del Gruppo, sia verso le altre Business Unit sia verso l'Italia. Tale opportunità viene gestita attraverso un sito internet dedicato (www.multitrack.org) e sovrinteso direttamente dall'Head Office, attraverso il quale viene valutato il livello di competenza e di professionalità necessarie per intraprendere tale esperienza.



Sistema di remunerazione e incentivazione

Tutti dipendenti sono inquadrati sulla base di sette livelli professionali e retributivi secondo le norme previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro Autotrasporto, Spedizione Merci e Logistica e dal Contratto integrativo aziendale.

I dati retributivi medi per categoria contrattuale risultano sostanzialmente in linea con quelli del settore; il differente assetto retributivo tra uomini e donne, in tema di retribuzioni medie, è originato principalmente dalla maggiore incidenza dei contratti part time nelle donne.

La politica di TNT Express Italy adottata in tema di sviluppo professionale si concretizza anche attraverso una dinamica delle carriere basata sul principio della meritocrazia; tale principio si esplicita nel riconoscimento individuale delle competenze possedute e dei risultati di performance. È in corso il progetto di implementazione del sistema di valutazione Hay, di comprovata attendibilità e adottata dalle maggiori multinazionali, che aiuterà l'azienda ad applicare metodi e programmi di remunerazione e incentivazione sempre più strutturati.

Retribuzione media annua lorda (medie lorde)

	Uomini	Donne
Dirigenti	91.340	80.448
Quadri	43.599	41.220
Impiegati	24.692	22.062
Operai	19.852	0

Rispetto allo scorso anno il costo del lavoro ha registrato un aumento relativo alla retribuzione dei dipendenti in linea con l'andamento del mercato.

Consuntivo costo del lavoro (migliaia di Euro)

	2004	2003
Totale retribuzioni	86.452	79.607
Oneri sociali	27.456	27.126
Trattamento di fine rapporto	6.353	6.223
Interinali	4.986	4.701
Totale	125.247	117.657

Premio di risultato

La retribuzione di tutto il personale di TNT Express Italy prevede il premio di risultato, istituito in base ad accordi sindacali. Il premio di risultato, costituito da una parte fissa e da una parte variabile, è strettamente correlato alla redditività aziendale e, in particolare, al Margine Operativo Lordo che impone l'erogazione di quote di retribuzione legate all'utile lordo e a parametri di qualità e produttività del lavoro. Ai dipendenti vengono riconosciuti due importi differenti a seconda delle strutture nelle quali operano; questo risale alle origini della stipula dell'accordo. Grazie all'andamento positivo delle performance aziendali, l'importo distribuito nel 2004 ha registrato un incremento rispetto allo scorso anno.

Premio di risultato

	2004	2003
Parte fissa		
(corrisposta con la retribuzione del mese di gennaio)	232	232
Parte variabile		
(corrisposta con la retribuzione del mese di maggio)	323	308

Fondo previdenziale integrativo per i dipendenti

Tutti i dipendenti di TNT Express Italy sono iscritti al Fondo Impiegati FASC (Fondo Nazionale di Previdenza per gli impiegati delle imprese di spedizione e delle agenzie marittime). Tale Fondo è stato istituito nell'ambito del settore regolato dal Contratto per integrare la mancanza di ammortizzatori sociali, quali ad esempio la cassa integrazione.

I contributi al FASC, la cui durata è a tempo indeterminato, sono equamente ripartiti a carico del lavoratore (2,5%) e a carico dell'azienda (2,5%), secondo i termini stabiliti dallo statuto.

L'accantonamento del Fondo viene corrisposto, in maniera equa e senza alcuna disparità tra i lavoratori, fatta eccezione per i casi in cui il dipendente non presti più servizio in un'azienda regolata dal Contratto Collettivo Nazionale Autotrasporto, Spedizione, Merci e Logistica o venga nominato dirigente e sia soggetto al contratto previsto per tale categoria.



Piani di formazione

Le attività di formazione, progettate e realizzate coerentemente con i bisogni di sviluppo individuale e con i fabbisogni aziendali, si sono sviluppate su tre macro asset, proseguendo e perfezionando l'impostazione progettuale e didattica degli anni precedenti:

- sviluppo delle competenze professionali specialistiche
- formazione manageriale
- supporto allo sviluppo organizzativo e commerciale

I piani formativi, articolati in corsi offerti dalla Training Academy durante tutto l'anno, si svolgono con diverse modalità quali iniziative d'aula, workshop e coaching. Per ogni specifica funzione e per ogni dipendente, vengono valutate soluzioni di training ad hoc, fornite da enti specializzati con i quali l'azienda collabora.

Nel corso del 2004 la Training Academy, che dispone a catalogo di oltre 70 corsi, ha erogato complessivamente 97.136 ore di formazione.

In un'azienda come TNT Express Italy, la lingua inglese riveste un ruolo fondamentale sia per comunicare con colleghi provenienti dagli altri Paesi, sia per crescere professionalmente. L'attività formativa, affidata ad un Organismo Formativo Accreditato alla Regione Piemonte specializzato, ha coinvolto nel 2004 166 dipendenti.

Nel complesso, il 2004 è stato in gran parte dedicato alla preparazione del programma formativo relativo a SAP, il sistema applicativo integrato lanciato a metà del 2005 capace di mettere in relazione i numerosi processi delle varie attività aziendali.

Contenzioso

In rapporto agli anni precedenti, il 2004 ha visto un sensibile aumento delle azioni giudiziarie di carattere giuslavoristico nei confronti di TNT Express Italy. Sono 21 i nuovi ricorsi giudiziali, che riguardano pretese promosse da lavoratori dipendenti per differenti interpretazioni della normativa contrattualistica in materia di trasferimenti, cambi mansione e inquadramenti contrattuali. Contrariamente al trend del 2003 relativo al potere disciplinare, si deve registrare un incremento del numero dei procedimenti promossi dall'azienda nei confronti dei propri dipendenti, cui fa fronte un più limitato aumento delle sanzioni disciplinari rispetto alle azioni promosse.

Contenzioso giudiziale, stragiudiziale e disciplinare

Descrizione	Numero azioni intraprese nel 2004
Richieste di conciliazione avanti la Direzione Provinciale del Lavoro provenienti da personale dipendente	10
Ricorsi giudiziali	Totale cause gestite: 31 nuove: 21 chiuse: 10
Procedimenti disciplinari	239
Sanzioni disciplinari	146

Relazioni sindacali

Nel 2004 è iniziata la trattativa per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale (Autotrasporto, Spedizione Merci e Logistica) del settore trasporto merci e logistica, sviluppatesi nel secondo semestre dell'anno e sfociate in un accordo siglato con le parti sindacali il 29 gennaio 2005.

La trattativa ha riguardato l'intero settore e TNT Express Italy, in qualità di azienda leader nel trasporto espresso sul mercato italiano, ha svolto un ruolo fondamentale.

L'accordo raggiunto si è rivelato non esaustivo dell'intero rinnovo contrattuale; la trattativa, pertanto, deve proseguire su alcuni temi di rilievo. Nell'accordo di gennaio, sono contenuti i temi principali dell'intero negoziato: mercato del lavoro, orario di lavoro degli autisti, orario di lavoro per il restante personale ed, infine, parte economica.

Pur non essendo ovviamente questa la sede per approfondire i singoli temi, appare tuttavia importante segnalare che una sorta di filo conduttore ha legato i due capitoli di maggiore impatto per la nostra realtà aziendale: mercato del lavoro ed orario del personale non autista.

Per quanto riguarda l'orario di lavoro, nasceranno formule decisamente innovative rispetto al passato che potranno vedere la settimana lavorativa passare dagli attuali cinque ai sei giorni; inoltre, saranno prese in esame modulazioni dell'orario settimanale, con orari giornalieri variabili all'interno dell'attuale orario massimo settimanale. Queste variazioni saranno introdotte attraverso accordi con le parti sindacali stipulati a livello della singola azienda.

Per quanto riguarda le normative che regolano il mercato del lavoro, è stata data una precisa regolamentazione a importanti istituti legali quali il lavoro a tempo determinato, il lavoro interinale e il part time. Tuttavia, si è inteso dare particolare risalto al lavoro a tempo indeterminato, che costituisce la forma privilegiata di contratto, pur restando assolutamente importanti le forme ed i contratti riguardanti il lavoro flessibile.

La chiave di lettura, per così dire, "politica" e di impatto sociale del rinnovo contrattuale è da ricercarsi, quindi, all'interno di questo scambio tra stabilità dell'occupazione e flessibilità concordata dell'orario di lavoro.

Tra i fatti più significativi a livello aziendale, da segnalare in particolare, anche per la piena coerenza con i principi sopra ricordati, l'accordo stipulato nel mese di novembre con le organizzazioni sindacali per l'assunzione a tempo indeterminato di 38 addetti alle attività di Call Centre, in massima parte donne, precedentemente inseriti con contratti di lavoro interinale.



Relazioni sindacali

	2004
N. di dipendenti iscritti	835
Ore di sciopero annue	3.479
Ore permesso sindacale	6.958

Ricordiamo che anche per l'anno successivo è previsto, come ogni anno, un accordo che riconosce un premio economico riferito ai risultati dell'anno precedente, legato a parametri di tipo finanziario e della qualità del servizio.

Il dato relativo al numero degli iscritti al sindacato risulta in linea rispetto allo scorso anno.

Salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso del 2004 il Sistema di Salute e Prevenzione è stato oggetto di aggiornamento soprattutto sulla base dei suggerimenti e delle raccomandazioni emerse dall'audit della Five Star Accreditation del 2003, lo standard di gestione che consente a TNT Express Italy di misurarsi in un panorama di respiro internazionale.

A seguito delle visite ispettive svolte dai coordinatori ASP, per ogni Filiale è stato emesso un report che riporta le deviazioni riscontrate dalla normativa vigente e/o dalla Policy Aziendale in materia di Sicurezza, gli interventi correttivi individuati con relative competenze e tempistiche di esecuzione.

Piano di formazione

Il piano di formazione previsto per assicurare una corretta informazione della popolazione aziendale relativamente ai rischi professionali e alle eventuali misure da adottare, ha coinvolto sia i neoassunti sia i dipendenti operativi in azienda da più anni.

Contestualmente alle differenti categorie professionali, TNT Express Italy ha implementato i corsi di formazione, rispettando gli obiettivi prefissati:

- **Addetti Emergenza e Primo Soccorso:** l'obiettivo dell'azienda è assicurare la copertura del 25% del personale in ogni insediamento. Nel 2004 sono stati anche eseguiti i primi corsi di aggiornamento, che hanno formato 426 addetti. Il totale delle persone che fanno parte delle Squadre di Emergenza e Primo Soccorso è di 817; la percentuale effettiva registrata è del 26.5%, in linea con il target.
- **Addetti handling:** per assicurare tempistiche di formazione conformi a quanto stabilito nella Policy in caso di nuove assunzioni o cambi mansione, nel 2004 il Servizio ASP ha provveduto a formare come trainer i 3 coadiutori del Servizio. Il corso, della durata di 8 ore, ha previsto una parte teorica, che ha trattato temi sulla legislazione vigente e sulla movimentazione dei carichi con carrello elevatore, ed una parte pratica con relativa prova di guida. Un terzo modulo è stato specificatamente dedicato alla movimentazione manuale dei carichi. Nel 2004 sono stati formati 9 magazzinieri su 9 previsti, raggiungendo il 100% del target stabilito.
- **Corsi Guida Sicura:** nell'ottica di garantire la sicurezza dei dipendenti che utilizzano auto aziendali, sono stati organizzati corsi teorici e teorico/pratici di guida sicura. Nel dettaglio, si sono svolti corsi teorici della durata di 3 ore e mezza rivolti ai dipendenti che hanno in dotazione un'auto aziendale: i 51 partecipanti, su 247 convocati, hanno ricevuto un attestato di partecipazione. Vista l'adesione non particolarmente soddisfacente, tali corsi verranno riprogrammati anche nel 2005.

- **Corso per i dipendenti che hanno la mansione di "autista"**. Tale corso, della durata di due giorni, si è articolato in una parte teorica e in una parte pratica nel quale sono state affrontate le situazioni di rischio che possono verificarsi durante la guida; al termine del corso, è stata eseguita un'analisi sulle tecniche acquisite ed è stato rilasciato un attestato di partecipazione. Tutti i dipendenti TNT con mansione di autista sono stati formati.

Sorveglianza sanitaria

Anche nel 2004 l'azienda ha predisposto un piano a tutela della salute dei dipendenti in collaborazione con il medico competente. Oltre alle visite effettuate, come di consueto, su tutto il personale neoassunto sono stati previsti controlli interni per alcune particolari categorie di dipendenti.

Dalle visite mediche effettuate nel corso del 2004 e dalla successiva analisi, quasi tutti i dipendenti in questione sono risultati idonei a svolgere la propria attività.

Dipendenti sottoposti a visita medica

Videoterminalisti	269
Magazzinieri	201
Operatori notturni	49



Analisi dei principali rischi professionali

Nel 2004 il processo di individuazione dei rischi è stato riesaminato valutando le principali tipologie professionali. In linea generale, i rischi per la salute e la sicurezza riguardano soprattutto i dipendenti di TNT Express Italy che operano nelle Filiali e nelle strutture a contatto con particolari attrezzature o automezzi. Non si riscontrano particolari criticità negli uffici di sede e nei Call Centre. Di seguito riportiamo i 5 principali rischi e le relative azioni correttive apportate:

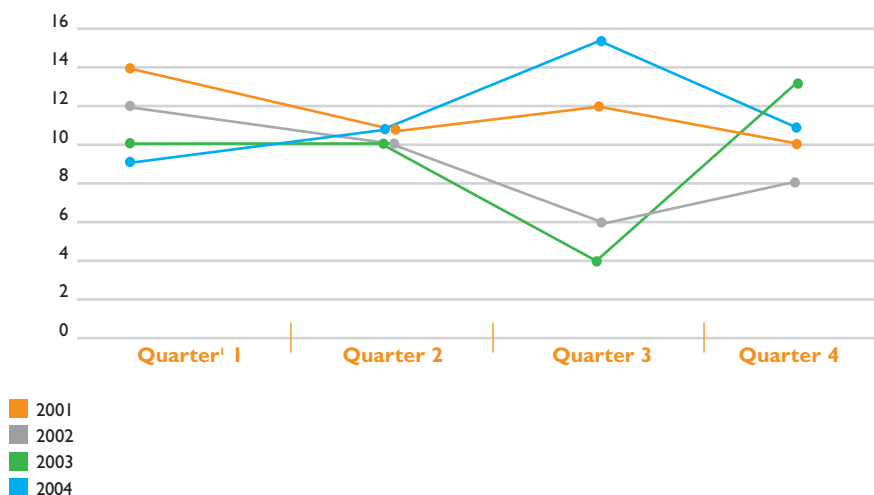
Tipologia di rischio	Misure di controllo del rischio
SPAZI DI TRANSITO E SPAZI DI LAVORO	Costituzione di segnaletica di viabilità interna/esterna (orizzontale e verticale)
Investimento da mezzi	Procedura J25 Nomina dell'addetto alla Viabilità Percorsi di larghezza idonea e sgombri da materiali Lay Out standard con spazi di manovra e operativi adeguati Manutenzioni delle infrastrutture in MPO
Partenze premature dei mezzi	Autista del mezzo fuori dalla cabina di manovra Addetto viabilità che rilascia autorizzazione alla partenza Ritiro dei documenti da parte dell'autista prima della partenza Righe di avvicinamento alle bocche di carico Veicoli stazionati con il freno a mano inserito Rimorchi stazionati con l'apposito cuneo Procedura J25
ATTREZZATURE DI LAVORO	Macchinari marchiati CE
Rulliere/Sistemi di smistamento automatico PDT/MDT	Marchiatura IMQ per attrezzature elettriche Formazione e Informazione dei lavoratori e degli operatori di Cooperativa Controlli sui sistemi di Emergenza Manutenzioni delle attrezzature (rulliere) in MPO
Apparecchiature elettriche portatili	Marchiatura IMQ per attrezzature elettriche Apparecchiature sostituite in caso di usura Procedura J32 Manutentori (Smistamenti) - Ispezioni mensili verbalizzate Controlli Visivi degli utilizzatori
MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI	Formazione e Informazione dei dipendenti Procedura J28 Fornitura di idonei DPI Attrezzature per movimentazione colli pesanti (transpallett) Valutazione del rischio Sorveglianza sanitaria Riunioni periodiche / Sopralluoghi
RISCHIO INCENDIO	Certificato di Prevenzione incendi (dove previsto) Squadre di Emergenza Attrezzature di lotta antincendio (estintori, idranti) Manutenzione attrezzature antincendio Cartellonistica e vie di fuga presenti Impianti di allarme incendio Non c'è stoccaggio di materiale
VIDEOTERMINALI	Attrezzature idonee come previste da normativa Procedura J26 Training da parte del Responsabile Visite Preassuntive Sorveglianza sanitaria Riunioni periodiche / Sopralluoghi

Infortuni sul lavoro

I KPI relativi all'Health&Safety si basano sull'incidenza del numero di infortuni avvenuti sul posto di lavoro in rapporto al numero dei dipendenti dell'azienda.

Le tabelle e i grafici qui di seguito riportati evidenziano il trend dell'indice di frequenza e di gravità degli infortuni sul lavoro.

Numero infortuni 2001/2002/2003/2004



Infortuni sul lavoro per tipologia di causa

Cause	n° totale (YTD)	% di incidenza (YTD)
Incidenti Stradali	35	45,45%
Urti	11	14,29%
Cadute	8	10,39%
Merci Pericolose	8	10,39%
Movimentazione Manuale di Carichi	4	5,19%
Scivolamenti	4	5,19%
Inciampi	3	3,90%
Tagli	2	2,60%
Schiacciamento	1	1,30%
Calore	1	1,30%
Totale	77	100%

Note:

1) Trimestre dell'anno in oggetto.



Nel 2003 erano stati introdotti i concetti di “Incidente sfiorato” e di “Incidente ambientale”. Nel 2004, al fine di coinvolgere le cooperative che operano all'interno dei magazzini, è stato creato un ulteriore modulo di trasmissione relativo a questa tipologia di incidenti. Tramite un apposito format, quindi, anche le Cooperative devono segnalare gli incidenti sfiorati o gli infortuni dei loro dipendenti, al fine di permettere a TNT Express Italy di porre la giusta attenzione anche su questi casi, investigando sull'accaduto per poter così identificare le cause ed eliminarle. Allo stesso modo, per poter mantenere elevato il livello di attenzione su tale tema, sono previsti corsi di formazione specifici e la realizzazione di materiale informativo da affiggere all'interno delle strutture.

Assenze (in ore)

	2004	2003
Ferie	825.405	899.252
Malattia	179.512	176.610
Permessi non retribuiti	30.450	26.855
Permessi retribuiti	32.368	30.985
Permessi indennizzati	5.777	4.086
Infortunio	12.528	13.029
Maternità	146.918	143.760
Totale	1.232.958	1.294.577

Comunicazione interna

La comunicazione interna ha una funzione fondamentale nel contesto organizzativo in quanto, oltre a garantire la veicolazione dei valori e della cultura aziendale, consente una gestione efficace delle informazioni e favorisce la partecipazione attiva alla vita aziendale.

Il processo di comunicazione e il trasferimento del know how a tutti i livelli dell'organizzazione è gestito dal Servizio Comunicazione che, in collaborazione con la Direzione Risorse Umane, attua un programma avente l'obiettivo di attivare gli adeguati canali per ciascun target di riferimento e di raggiungere tutti i dipendenti operativi presso le strutture territoriali di TNT Express Italy.

Nell'elaborare i progetti di comunicazione rivolti ai dipendenti, TNT Express Italy ha scelto di adottare una strategia blended, ovvero una strategia che unisca oltre allo sviluppo dei canali innovativi (comunicazione *on line*), il rafforzamento di quelli più tradizionali (comunicazione *off line*), da sempre più vicini alle persone.

Comunicazione off line

Gli strumenti di comunicazione interna off line sono realizzati per soddisfare le specifiche esigenze di informazione rispetto ai vari uffici di riferimento e contribuiscono a promuovere la corretta immagine dell'azienda e a rafforzare il senso di appartenenza.

Per quanto riguarda i progetti editoriali, nel 2004 sono stati pubblicati tre numeri della Newsletter della Direzione Risorse Umane, periodico a diffusione interna i cui contenuti sono focalizzati sulla divulgazione di tutte le iniziative e i progetti intrapresi nell'area delle risorse umane, e tre edizioni dell'house organ aziendale distribuito a tutte le persone che lavorano per l'azienda. Anche il Bilancio Sociale è regolarmente distribuito a tutti i dipendenti e agli autotrasportatori. La sua elaborazione e redazione vengono effettuate in collaborazione con gli enti coinvolti nel processo di rendicontazione.

Attraverso l'indispensabile supporto di 163 Delegati Investors In People, dipendenti cui è garantita una specifica formazione ed un costante aggiornamento attraverso il Tam Tam del Delegato, l'organo di comunicazione interna a loro dedicato, è possibile veicolare tutto il materiale aggiuntivo da inviare al personale per lanciare campagne di comunicazione interna, secondo le direttive fornite dall'Head Office.

Il 2004 ha visto anche il lancio di alcune campagne interne a livello di Gruppo:

- **Colour the World:** il concorso internazionale di disegno per bambini di età inferiore ai 14 anni volto a sensibilizzare l'attenzione sul programma umanitario contro la fame nel mondo, portato avanti in collaborazione con il World Food Programme.
- **World Press Photo:** il primo concorso fotografico One Photo Competition, un evento per coinvolgere e far partecipare tutti i dipendenti alla condivisione e alla riflessione sui nuovi principi aziendali.

Ad integrazione delle attività volte alla diffusione della cultura e di una strategia comune nel corso del 2004 si sono tenute due convention: una dedicata ai dipendenti attivi nel contesto operativo e una dedicata a quello del commerciale.

Comunicazione on line

Il 2004 è stato interamente dedicato al re-engineering del sito intranet, il portale dedicato a tutti i dipendenti di TNT Express Italy. Lo strumento utilizzato principalmente per trasferire in maniera organica tutte le informazioni provenienti dal Gruppo e dalla Divisione Express, è stato ulteriormente arricchito con nuove sezioni tematiche e funzionalità di servizio al fine di consentire una maggiore conoscenza sia delle strategie sia dei progetti a livello internazionale.

Al fine di migliorare il processo di informazione è stata resa possibile una maggiore interazione con lo strumento.



Convenzioni

Sempre in linea con l'obiettivo di creare delle agevolazioni per i dipendenti e di favorire il senso di appartenenza TNT Express Italy ha attivato, nel corso dell'ultimo biennio, oltre 80 convenzioni, sia a carattere nazionale, sia a carattere locale con numerose aziende, per permettere ai dipendenti di usufruire di vantaggi e di tariffe agevolate. Nel 2004 il pacchetto di tali convenzioni è stato ulteriormente ampliato ricercando opportunità anche in settori non ancora coperti, dalla carta di credito corporate agli sconti concessi in asili nido.

Continuamente aggiornate e consultabili sul sito intranet aziendale TNT.net, le convenzioni stipulate con aziende partner, rientrano prevalentemente nei settori del turismo, dello sport, dell'abbigliamento, delle assicurazioni, dell'automotive e del tempo libero.

Attività legate allo standard SA8000 (Social Accountability 8000)

Nel 2003 TNT Express Italy ha ottenuto la Certificazione SA8000, uno standard volontario riconosciuto a livello internazionale, il cui obiettivo è quello di misurare e garantire il grado di eticità e di responsabilità sociale di un'azienda. Tale certificazione mette, ancora una volta, in risalto la volontà di TNT di impegnarsi in materia di responsabilità sociale attraverso un coinvolgimento attivo e di sensibilizzazione degli stakeholder.

L'organo incaricato di gestire gli aspetti relativi al Sistema di Responsabilità Sociale di TNT è il Comitato di Controllo, avente la funzione di garantire alle parti interessate la gestione delle eventuali non conformità e la definizione dei conseguenti provvedimenti da intraprendere al fine di eliminare o minimizzare le cause dei reclami.

Il Comitato di Controllo è costituito da:

- *Referente dei Lavoratori*: è eletto direttamente dai dipendenti tra i Delegati Investors in People e si fa garante della corretta applicazione della Norma SA8000.
- *Rappresentante della Direzione*: assicura la correttezza dei requisiti della norma per la sua applicazione.
- *Responsabile SA8000*: è garante della gestione del Sistema Sociale all'interno dell'organizzazione.
- *Ente Delegato*: il suo compito è quello di verificare le situazioni denunciate dai dipendenti, garantendo l'imparzialità. Tale ruolo è stato delegato ad un ente esterno, un Assistente Sociale, al fine di garantire la massima oggettività.

Nel corso dell'anno 2004 si è tenuta la visita ispettiva di mantenimento della certificazione, svolta da un Ente di Certificazione accreditato.

I risultati sono stati oltremodo positivi, poiché i certificatori hanno espresso apprezzamento per aver rilevato:

- un generale consolidamento del Sistema Etico
- una maggior consapevolezza sulle norme
- un sensibile miglioramento degli aspetti relativi alla Salute e Prevenzione

In particolare, sono state elevate due sole non conformità di minor rilevanza, pienamente condivise dall'azienda, che sono state il primario obiettivo delle azioni di miglioramento intraprese da TNT.

Il coinvolgimento dei fornitori, già iniziato nel 2003, è stato rafforzato e l'azienda è riuscita a condividere con la gran parte di essi, attraverso la sottoscrizione dei principi etici e della Politica di Responsabilità Sociale di TNT, l'impegno verso il rispetto sempre più stringente della norma.

Il processo di consolidamento è costantemente in atto: nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni del sistema etico, l'azienda si è impegnata a proseguire nell'azione di formazione, al fine di diffondere sempre più la conoscenza dei principi della SA8000 sia fra i propri stakeholder, sia tra i propri partners.



Clienti

Il cliente è la ragione stessa dell'attività di TNT Express Italy: ogni azione è rivolta a migliorare costantemente il rapporto di partnership con questa categoria di stakeholder, sia per rafforzare i legami esistenti, sia per crearne di nuovi.

“Superare le aspettative dei clienti” è l'essenza della mission del Gruppo e l'azienda, si impegna per mantenere fede alle attese e per meritare la loro fiducia. TNT Express Italy occupa la prima quota, in ordine di grandezza percentuale, sul mercato delle spedizioni nazionali e la seconda sul mercato delle spedizioni internazionali.

TNT Express Italy è consapevole che, per essere competitivi nel mercato del trasporto espresso, occorre fornire un supporto efficace ai circa 100.000 clienti che operano nella crescente complessità dell'economia globalizzata.

L'azienda ha regolarmente redatto il DPS (documento programmatico sulla sicurezza) ed ha adottato tutti i provvedimenti e gli strumenti necessari alla corretta conservazione dei dati relativi ai propri clienti, in conformità a quanto previsto dal T.U. sulla Privacy D.lgs. 196/2003.

Mercato di riferimento del trasporto espresso in Italia

L'economia italiana ha concluso il 2004 confermando la situazione congiunturale che aveva caratterizzato anche il biennio precedente, con una crescita del PIL molto contenuta (0,3/0,4%).

Un livello così modesto non si verificava dal 1993. Questo ha collocato l'Italia nelle posizioni di coda nell'area dell'euro, cresciuta in media dello 0,7% nello stesso periodo (+0,9% nel 2002 e +0,5% nel 2003), riflettendo l'indebolimento dell'attività industriale, a sua volta influenzato dalla perdita di slancio delle esportazioni.

Il biennio 2002/2003 si è svolto, in particolare, nel segno della stagnazione per l'economia italiana: nel 2004 vi è stata una crescita dell'1,2%, a fronte dello 0,3% nel 2003, quasi un punto percentuale in meno dell'area euro nel suo complesso (+2,1%). Un risultato inferiore alle attese anche a causa del forte rallentamento del quarto trimestre, su cui ha influito la debolezza della domanda estera netta, che ha visto le esportazioni in perdita di velocità e le importazioni in accelerazione.

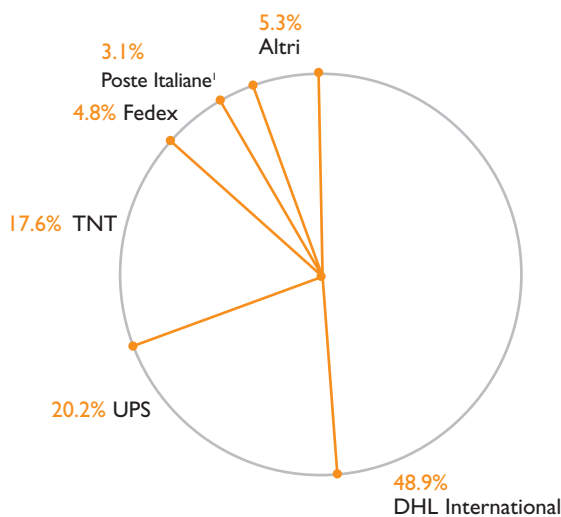
A sua volta, la domanda interna ha messo in evidenza una dinamica sempre ridotta in entrambe le sue principali componenti (consumi privati e beni strumentali).

Nel contesto di una sensibile ripresa in atto nell'economia internazionale, trainata dagli Stati Uniti e dai paesi emergenti dell'Asia (Cina in testa), l'area europea è, dunque, l'unica grande area economica a crescita ridotta: il PIL, nel quarto trimestre 2004, ha confermato la sua modesta velocità di espansione, facendo registrare lo 0,2% in termini congiunturali e l'1,6% in quelli tendenziali. L'Europa sconta l'effetto congiunto dell'apprezzamento dell'euro, che indebolisce le esportazioni, l'aumento del prezzo del petrolio e la sempre diffusa incertezza nella fiducia (e nei comportamenti di spesa) delle famiglie sul fronte interno.

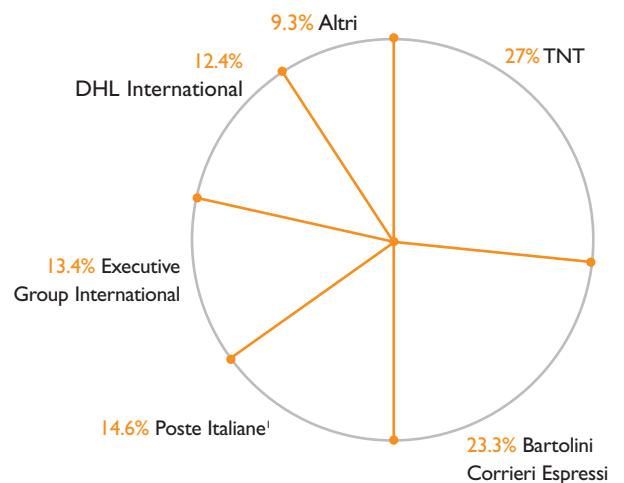
All'interno di un quadro nazionale e continentale complessivamente non positivo, TNT Express Italy è riuscita a confermarsi quale realtà in crescita costante come dimostra, ad esempio, il tasso di crescita a doppia cifra registrato nel settore internazionale.

Se si considerano i volumi trasportati dall'azienda, non è improprio definire TNT Express Italy quale indicatore in tempo reale dei trend di mercato: sia nel 2003 che nel 2004 l'import è cresciuto molto più rapidamente dell'export, con un flusso originato principalmente dai nuovi mercati emergenti, primo su tutti quello cinese.

Internazionale



Nazionale



Note:

1) SDA rientra nel Market Share di Poste Italiane.



CARATTERISTICHE DEI CLIENTI E DEI MERCATI SERVITI

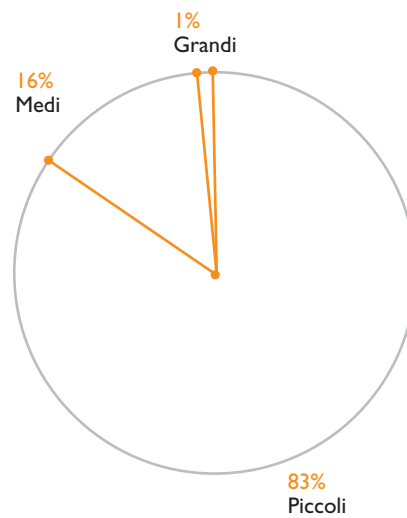
TNT Express Italy effettua indagini di mercato per comprendere le caratteristiche evolutive dei servizi di trasporto espresso, le aspettative dei clienti e le analisi sulle modalità di utilizzo dei servizi.

Esistono due macro-categorie nell'universo dei clienti TNT: i grandi clienti, con esigenze e peculiarità tipiche delle aziende che operano in ambito worldwide e i clienti medio-piccoli.

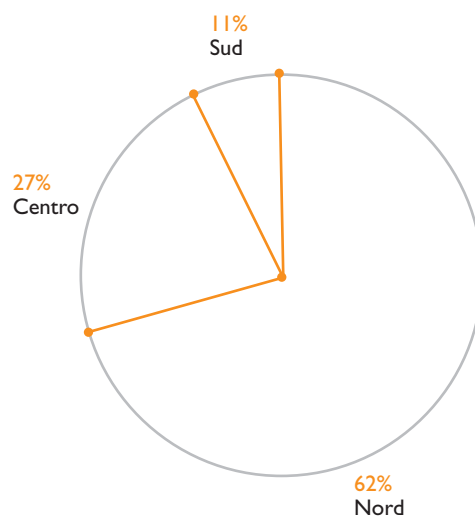
Relativamente ai clienti della Divisione Special Services, appartenenti a tipologie particolari quali, ad esempio, le banche o le strutture pubbliche, le attività di analisi sono mirate e gestite sulla base di criteri ad hoc.

Nel corso del 2004 non si sono registrate particolari variazioni nella suddivisione dei clienti per dimensione, mentre, rispetto al 2003, è aumentato il loro numero nel nord Italia, in relazione alle altre aree geografiche del Paese.

Ripartizione dei clienti per dimensione



Ripartizione dei clienti per area geografica



I SERVIZI CORE: A MISURA DI CLIENTE

L'essenza del rapporto tra TNT Express Italy ed i suoi clienti è riassunta nell'offerta di servizi che TNT mette a loro disposizione. La centralità del cliente nelle strategie aziendali ha permesso di delineare, nel corso del tempo, una gamma di servizi standard rientranti nella tipologia tradizionale del trasporto espresso, in grado di fornire una risposta efficace e continuamente aggiornata alle esigenze di un mondo imprenditoriale esposto in maniera crescente alle sollecitazioni ed alle sfide di un'economia globale.

TNT Express Italy è, di fatto, un'azienda customer-driven: ai suoi circa 100.000 clienti ha proposto e propone un'ampia scelta di servizi volti a soddisfare qualsiasi necessità, sia per le spedizioni nazionali sia per quelle internazionali.

Un'expertise quarantennale del settore e la potenza di un network che collega tutta l'Europa in 24 ore (e anche meno) permettono di offrire soluzioni diversificate. Servizi caratterizzati da un'estrema compressione dei tempi di resa (come nel caso del Top Service Traco 10) e da un supporto tecnologico ed informatico che consentano al cliente la piena visibilità delle proprie spedizioni; garantite da controlli di sicurezza satellizzati e da un'eccellente ausilio sia in fase di preparazione documentale sia di assistenza post-vendita. Il Numero Verde TNT Express Italy e il sito www.mytnt.it costituiscono un costante punto di riferimento per il cliente, ed il luogo in cui domanda ed offerta si incontrano.

I SERVIZI NON-STANDARD

Nel corso del 2004 si è proceduto alla ristrutturazione di TNT Special Services per poter proporre ai clienti una gamma di soluzioni di trasporto ad hoc dedicate e sinergiche. L'obiettivo è stato quello di creare un'unica realtà alla quale fanno capo tutte le entità operanti nel segmento dei servizi non standard. Gli Special Services si inseriscono come complemento all'attività di corriere espresso standard ("primo o ultimo miglio", saturday delivery, servizi overtime, ecc.) e si occupano di traffici particolari e personalizzati, al fine di poter offrire un reale valore aggiunto alle aziende che necessitano di servizi su misura, flessibili ed efficaci.

La gamma delle attività svolte va dal trasporto dedicato (everything, everywhere, con un numero verde attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno), al Pony Express (intracity courier), dai Bank Services all'Optical Distribution (SDO) e ai servizi di Technical Courier (trasporto ed installazione di apparecchiature tecniche).

Gli Special Services offrono soluzioni di micrologistica (Storapart), per quelle aziende che necessitano di un presidio strategico del territorio senza tuttavia appesantire le proprie infrastrutture.

TNT Special Services è anche sinonimo di Freight solutions (Air e Road) e consente di abbinare i pregi del corriere espresso (consegne door-to-door in tempi compressi) alle tradizionali peculiarità degli spedizionieri (volumi, groupages, economy).

TNT Special Services nasce dunque dalla volontà di offrire un approccio sinergico alle necessità dei clienti, unificando il patrimonio di conoscenze (know how e know what) in possesso delle singole divisioni precedenti al suo insediamento, fornendo così una gamma di soluzioni di trasporto a 360°.



Attenzione al cliente

CUSTOMER LOYALTY MANAGEMENT

Per superare le aspettative dei propri clienti, occorre innanzitutto conoscerle. Per questa ragione TNT Express Italy ha strutturato un processo di monitoraggio del livello di soddisfazione della clientela, in modo da individuare le loro esigenze e offrire una risposta adeguata alle loro domande.

A questo scopo, TNT Express Italy effettua, nell'ambito del Customer Loyalty Management, un'indagine sulla fedeltà focalizzata su alcuni indicatori chiave del livello di soddisfazione: la tipologia di servizio richiesto e il valore percepito sulla qualità erogata. Effettuata tre volte l'anno, essa coinvolge circa la metà dell'intero universo dei clienti dell'azienda, fedelmente riprodotto a livello statistico in termini di tipologia di fasce di utenza (grandi, piccoli e medi) e di distribuzione sul territorio.

Sono stati, pertanto, inviati circa 45.000 questionari, pari appunto a quasi il 50% del portafoglio clienti dell'azienda.

Per disporre di termini di confronto significativi, i parametri considerati sono stati gli stessi dei due anni precedenti: si è chiesto, quindi, al cliente un giudizio sugli aspetti operativi, amministrativi e commerciali sulla base del suo rapporto con l'azienda.

Gli aspetti positivi più rilevanti emersi dall'indagine riguardano l'aumento della fidelizzazione dei clienti; superiore ai risultati del 2003, il miglioramento significativo degli aspetti relazionali. Le aree di miglioramento segnalate nel 2003, Customer Service e attività inerenti l'area amministrativa, sono apparse in progresso rispetto all'anno precedente.

A completamento del quadro di attività di CLM, nel corso del 2004, sono stati effettuati dei *focus group* ai quali sono stati invitati a partecipare diversi clienti, investigando in maniera più approfondita e con il metodo delle interviste di gruppo le esigenze e gli aspetti evidenziati attraverso il questionario CLM. Questo ha permesso di essere più in sintonia con le esigenze in evoluzione del mondo dell'impresa, accogliendole in misura incrementale e ottimizzando così i risultati dei questionari.

A questi focus hanno preso parte clienti medio-piccoli (tipologia nettamente predominante nella segmentazione della clientela TNT Express Italy); in tale occasione è stato possibile concentrare l'attenzione su particolari tematiche per comprendere al meglio le esigenze dei clienti che si avvalgono anche dei servizi di altri corrieri espresso. I focus vengono effettuati ad anni alterni e sono avvicendati con le analisi di benchmark.

Tutte le inchieste di TNT Express Italy sono rigorosamente affidate ad esterni, compreso lo spoglio dei risultati: questo permette, così, di validare i risultati e non consente alcuna modifica dei dati.

Customer Loyalty Management

	Media delle risposte
Wave ² 30	65,8%
Wave 29	66,9%
Wave 28	63,9%

L'AZIONE CORRETTIVA "PRIORITY ONE"

Nel caso in cui dal questionario CLM emerga un giudizio particolarmente negativo, il gestore dei dati lo segnala immediatamente all'azienda, che può subito effettuare un'azione mirata tempestiva per correggere l'anomalia rilevata. Il giudizio acquisito dal gestore resta, naturalmente, negativo, ma il problema viene risolto con prontezza attraverso la segnalazione alla funzione competente per un intervento immediato. Questa tipologia di azione tempestiva intrapresa da TNT Express Italy prende il nome di *Priority One*.

Note:

2) Per wave si intende la fase dell'anno durante la quale vengono effettuate le indagini di CLM e Mystery Shopper.

CUSTOMER CARE

La centralità del cliente e, in particolare, la soddisfazione delle sue esigenze rappresentano le linee guida della struttura organizzativa e delle attività intraprese dall'azienda.

TNT Express Italy si è dotata, nel corso del tempo, dei mezzi necessari per conoscere e supportare al meglio le priorità e le aspettative del cliente: in questo senso il Customer Service, oltre alla gamma di web solution ed all'estensione della copertura delle aree entro le 24 ore, rappresenta senza dubbio un importante valore aggiunto.

Per valorizzare ulteriormente quella che è un punto di forza per tutta l'azienda, il nuovo orientamento corporate porterà all'uniformazione delle procedure relative ai Call Centre in tutte le Business Unit. Questo consentirà al cliente, in caso di problemi o reclami, di interfacciarsi con un unico interlocutore per qualsiasi tipo di richiesta.

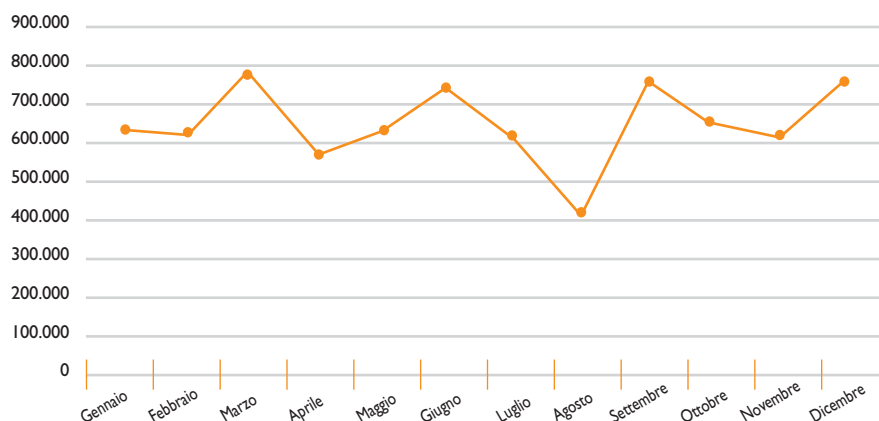
TNT Express Italy, all'interno della Divisione Express, è una best practice per quanto riguarda l'organizzazione e l'implementazione delle politiche relative all'area Customer Service: un dato dimostrato dalla percentuale di clienti soddisfatti nell'anno 2004, che è stata del 92,3% relativamente alla valutazione complessiva dell'azienda.

Al fine di poter gestire al meglio le criticità individuate dall'attività di Customer Care, tutto il personale operativo nei 6 Call Centre, dislocati sul il territorio italiano, viene formato in maniera altamente professionale per poter gestire con efficienza ed efficacia le 31.000 telefonate ricevute in media ogni giorno.

In particolare si effettua quanto segue:

- *Formazione pre-inserimento*: direttamente da parte delle Direzione Risorse Umane, viene erogata formazione tecnica e specialistica, lezioni sulle politiche aziendali e sui valori della privacy
- *Coaching*: affiancamento da parte dei Team Leader (di comprovata esperienza) per ottenere un feed-back giornaliero sull'andamento e sulla gestione dell'attività, nonché una formazione costante e permanente
- *Mystery Shopper*: indagini effettuate direttamente con gli operatori, per verificare il grado di autonomia della risorsa e l'abilità della gestione telefonica con il cliente
- *Weekly Report*: analisi mirata dei modelli 141 (reclami), sulle problematiche riscontrate dai clienti, suddivise per aree geografiche e supportata da una "Best to worst performance" per Filiale.

Numero di risposte
alle chiamate mensili nei Call Centre



Dall'analisi dell'attività 2004 dei Customer Service si evidenziano le seguenti performance:

- Sono stati gestiti in media 31.000 contatti giornalieri. Di questi l'84% hanno riguardato gli operatori del Front Line Nazionale e il 16% quelli del Front Line Internazionale. Il picco del periodo natalizio, tradizionalmente soggetto a forti incrementi di crescita della domanda, ha raggiunto i 47.069 contatti. Questi valori sono sostanzialmente in linea con il 2003.
- Il risultato ottenuto nella Customer Satisfaction Survey, su un indice di gradimento da parte del cliente da 1 a 5, si è attestato a 4.48 nel 2004, contro un 3.49 nel 2003 per il business nazionale e a 4.02 verso un 3.59 del 2003, per il traffico internazionale.
- Nel CLM (Customer Loyalty Measurement), il punteggio raggiunto nel 2004 dal Customer Service nazionale è stato di 144 contro i 140.6 punti ottenuti nel 2003; il Customer Service internazionale ha raggiunto i 140.4 punti, contro i 135.3 del 2003.

TNT Express Italy, nell'ottica di offrire un servizio completo, si avvale anche di una struttura in grado di fornire un'assistenza dedicata per i clienti appartenenti a determinati settori merceologici: un desk dedicato ai Major Account nazionali ed internazionali, formato da operatori che gestiscono il grande cliente relativamente a tutte le sue necessità, dalle richieste di informazioni alle specifiche esigenze conseguenti ad un disservizio ed alla gestione proattiva di tutte le eventuali anomalie.

GESTIONE DEI RECLAMI AMMINISTRATIVI

La completa trasparenza della propria attività è una delle linee guida alla quale si rifanno tutte le politiche di TNT Express Italy, anche e soprattutto in un'area sensibile come quella contabile ed amministrativa, dove la chiarezza risulta essere l'elemento primario per la costruzione di un rapporto di fiducia con il cliente.

Proprio per supportare al meglio questa esigenza è stato attivato nel 2003 il Call Centre amministrativo, che si occupa di gestire le problematiche legate a fatture già emesse dall'azienda (mediamente più di 70.000 al mese) e relative all'ambito dei clienti convenzionati. Tale struttura gestisce il 10% di questi aspetti (se riguardano problemi legati alla richiesta di copie conformi delle fatture, all'anagrafica o alla richiesta di informazioni): i Poli Amministrativi presenti sul territorio e, in misura residuale (non più del 4%) i Customer Service i quali si occupano delle altre tipologie di richieste (legate ai dati sui prezzi e sulle modalità di consegna), rispondendo ai clienti direttamente sulla base di precisi KPI temporali.

Il Call Centre ha ricevuto nel corso del 2004 una media di più di 4.000 telefonate al mese, a cui vanno aggiunte le segnalazioni via mail: un dato incrementale rispetto allo scorso anno che testimonia come, nel corso del tempo, questo contatto stia assumendo per i clienti una valenza sempre maggiore.

La migrazione dei dati amministrativi su database elettronici on demand ha consentito di ridurre ulteriormente, anche nel 2004, il tempo medio di evasione del reclamo confermando così il trend dell'anno precedente, arrivando ad una media di 3 ore dalla richiesta per l'invio di una copia conforme della fattura ai clienti; una media in continua diminuzione, visto che i 2/3 del totale delle fatture sono archiviate elettronicamente. Questo sgrava gli operatori da una ricerca fisica negli archivi: se la fattura è disponibile on-line, la richiesta è esaudita in tempo reale in seguito all'attivazione del primo contatto con il cliente.

L'attività del 2004 evidenzia come gli errori legati agli inserimenti dei dati in anagrafica siano attestati su una media di circa 150 sul totale di 70.000 fatture emesse mensilmente.

Per quanto riguarda le richieste di informazioni legate a chiarimenti contabili, i dati indicano come nel 2004 esse siano state esaudite dal Call Centre in media in meno di mezza giornata lavorativa.

L'attività di presidio delle problematiche amministrative non può limitarsi, comunque, alla reattività. TNT Express Italy ha perciò adottato nel 2004 un progetto basato sulla proattività. La fase di implementazione, inizialmente legata a 250 top customer, sui quali viene monitorato il livello di soddisfazione relativamente alle problematiche di carattere amministrativo, verrà progressivamente estesa ad un sempre maggior numero di clienti.

Lo schema di indagine prevede l'invio di un questionario e la creazione di un database informatico con un livello di dettaglio molto elevato, che comprenda tutti gli aspetti operativi, commerciali e

di sicurezza legati al cliente. Il questionario si basa su uno schema di 11 domande, mutate dal format del CLM, che riguardano le aree dei danni eventualmente subiti e del Call Centre amministrativo. Il cliente risponde via mail (le risposte sono archiviate e consultabili presso gli Uffici Amministrativi di TNT Express Italy) giudicando, con un punteggio da 1 a 5, gli 11 aspetti legati al suo rapporto con TNT. Il questionario prevede una ciclicità simile a quella del CLM (trimestrale) ed è uno strumento che si affianca alla rilevazione di altri indicatori; questo a testimonianza dell'impegno di TNT Express Italy per la soddisfazione del cliente. I primi dati saranno disponibili a partire dal 2005.

Risultati di CLM relativi alle problematiche amministrative

CLM	Facilità di contatto con l'azienda	Capacità di risolvere i problemi legati a fatture	Professionalità del personale amministrativo
Wave 28	115	126,3	171,9
Wave 29	177,7	123,3	168,4
Wave 30	109,4	123,7	167,5

Oltre ai reclami di natura amministrativa vengono gestite con tempestività anche le chiamate aperte dai clienti per segnalare eventuali danni alle proprie spedizioni. Questi possono derivare sia da disservizi causati dall'azienda, sia da eventi non controllabili.

Tipologia dei danni segnalati

	Domestico	Internazionale
Per eventi di sicurezza	29.733	1.446
Per eventi non di sicurezza	5.326	³

Tipologia dei danni pagati

	Domestico	Internazionale
Per eventi di sicurezza	13.760	703
Per eventi non di sicurezza	345	³

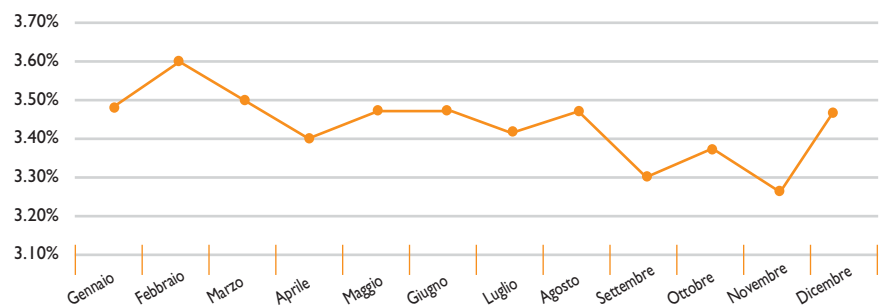
Note:

3) I dati relativi all'Internazionale non sono riportati perché nel Risk Management System, il sistema utilizzato universalmente per registrare le anomalie su spedizioni internazionali, non vengono inseriti i claims relativi a disservizi.



A seguito delle contestazioni effettuate dai clienti in relazione alle fatture emesse vengono aperte delle Invoice Query e viene effettuato un monitoraggio sullo stato di avanzamento delle stesse. La gestione dei reclami e la relativa risoluzione avviene attraverso un processo di interazione tra i vari enti aziendali.

Percentuale di Invoice Query su fatture emesse



QUALITÀ DEL SERVIZIO E RELATIVO MONITORAGGIO

La qualità del servizio offerto viene costantemente monitorata, sia negli aspetti legati al processo operativo (trasporto dei colli) che in quelli relativi all'efficienza dimostrata dagli operatori dei Call Centre.

Parametri fondamentali per determinare il livello qualitativo del servizio, monitorati attraverso indicatori riconosciuti a livello aziendale, sono i livelli di servizio sui quali TNT Express Italy si misura quotidianamente.

Livelli di servizio (con giustificato)⁴

	2004
Nazionali	97,1%
Traco 10	98,8%
Welcome	95,4%
Air	93,5%
Internazionali	89,4%
Import	89,2%
Export	89,5%

Note:

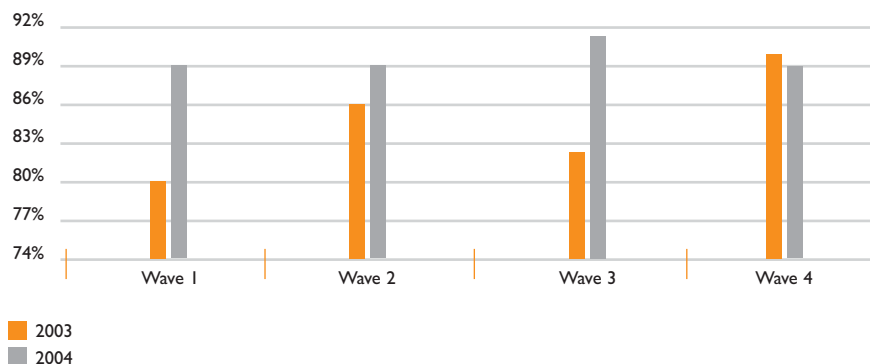
4) Nella voce giustificato sono incluse le spedizioni consegnate fuori target per esigenza del cliente (ad es. consegna su appuntamento).

Il monitoraggio nasce dall'apertura di un apposito form elettronico, il Modello 141, che viene compilato dal Customer Service in seguito ad un reclamo pervenuto dal cliente al quale l'operatore di Front Line non ha potuto fornire risoluzioni con immediatezza. Ogni modello viene gestito dal Back Line dei Call Centre e, una volta aperto, può essere chiuso solo e soltanto con una soluzione adeguata per il cliente al problema segnalato, il quale viene catalogato sulla base di una metodologia predefinita. I dati relativi al numero dei Modelli 141 indicano una netta diminuzione delle problematiche, dato direttamente correlato al miglioramento dei livelli di servizio operativi e, per questo motivo, indice di performance di estrema importanza.

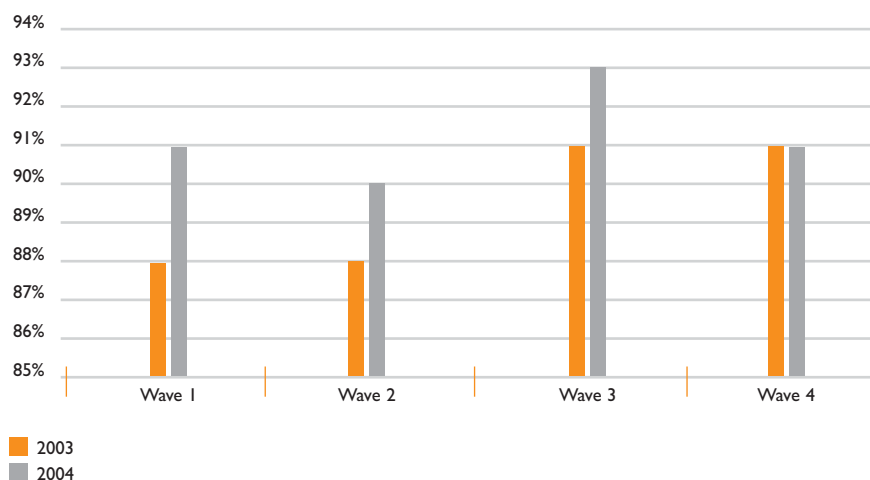
MYSTERY SHOPPER

Una delle verifiche sulla qualità del servizio fornito alla clientela dagli operatori dei Call Centre avviene tramite il Mystery Shopper. Attraverso l'analisi di 3 aree specifiche quali: la Gestione della telefonata, la Qualità della telefonata e la Professionalità. Le interviste, fatte a campione, sono gestite internamente da personale opportunamente preparato, le stesse consentono di misurare l'efficacia delle proposte degli operatori a specifiche richieste del cliente. I dati relativi al 2004 indicano un miglioramento pressoché totale rispetto ai risultati dell'anno precedente, con percentuali di soddisfazione vicine o superiori al 90%.

Mystery Shopper 2003 vs 2004: Nazionale



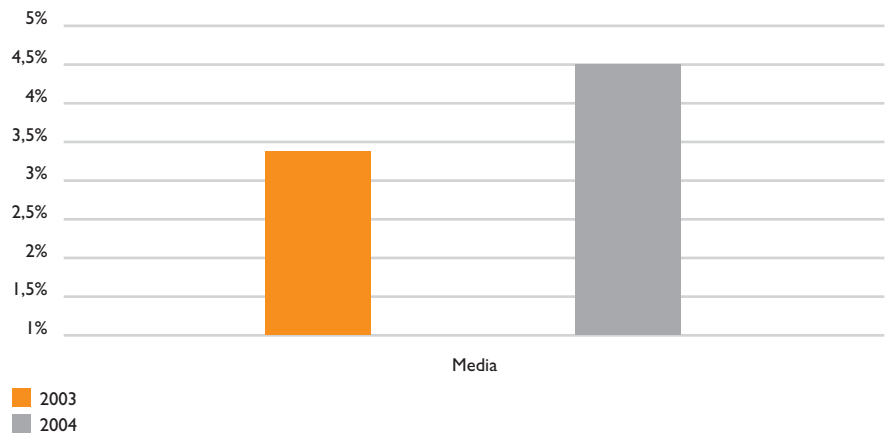
Mystery Shopper 2003 vs 2004: Internazionale



CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

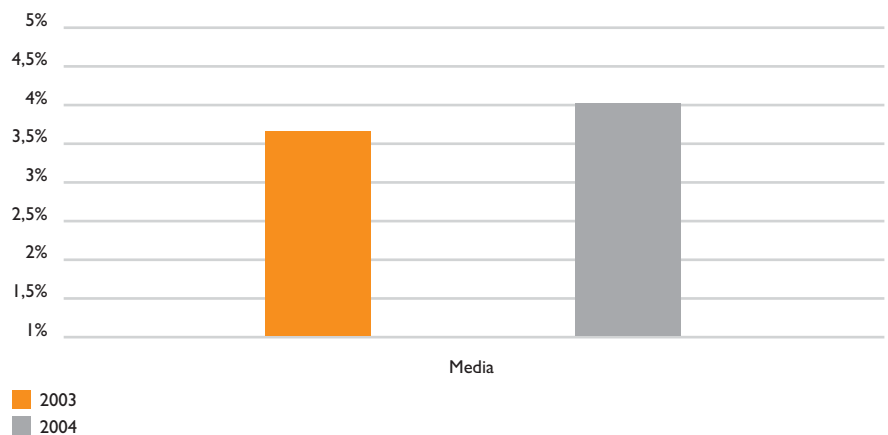
Analogamente viene misurata la qualità erogata dagli operatori Back Line: tramite interviste, effettuate da parte del Servizio Ispettorato, a quei clienti che hanno subito un disservizio. Vengono presi in esame, a campione, alcuni reclami gestiti dalla Back Line e, nel corso dell'intervista, il cliente fornisce un giudizio relativo alla sua soddisfazione circa la spiegazione ricevuta, la celerità nella segnalazione del problema, gli aggiornamenti ricevuti, la velocità di risoluzione, la professionalità e la soluzione offerta, da parte del Customer Service. Così come per il Mystery Shopper, anche per la Customer Satisfaction Survey, i dati relativi al 2004 indicano un netto miglioramento rispetto ai risultati dell'anno precedente.

Customer Satisfaction 2003 su 2004: Nazionale



Legenda: 1 = Molto al di sotto dell'aspettativa 2 = Al di sotto dell'aspettativa
3 = Come da aspettativa 4 = Al di sopra dell'aspettativa
5 = Molto al di sopra dell'aspettativa

Customer Satisfaction 2003 su 2004: Internazionale



Legenda: 1 = Molto al di sotto dell'aspettativa 2 = Al di sotto dell'aspettativa
3 = Come da aspettativa 4 = Al di sopra dell'aspettativa
5 = Molto al di sopra dell'aspettativa

FORZA VENDITA

Per un'azienda di servizi come TNT Express Italy, un elemento fondamentale è certamente rappresentato dalla Forza Vendita; essa dialoga, infatti, costantemente con il cliente trasferendogli le informazioni sui servizi offerti.

In TNT Express Italy essa è composta nella quasi totalità (95%) da dipendenti, i quali gestiscono il rapporto con il cliente sulla base di precise linee guida:

- comprensione delle esigenze del cliente
- offerta di soluzioni di trasporto in linea con le politiche aziendali
- gestione della relazione con la massima trasparenza

Per fare in modo che il messaggio riportato al cliente dal venditore sia perfettamente in linea con le politiche dell'azienda, viene attuato un percorso formativo il quale, dopo l'ingresso in azienda, prevede un periodo di formazione in aula, seguito da un training on the job e da un costante monitoraggio, con l'affiancamento di un tutor che valuta la correttezza dell'operato del venditore.

Da questo processo derivano, in accordo con il codice deontologico adottato dall'azienda, linee guida di comportamento dei venditori che prevedono un'assoluta uniformità di trattamento contrattuale del cliente, una completa trasparenza nei rapporti e l'assenza di favoritismi o situazioni di privilegio.



ICS e Innovazione

TNT Express Italy articola la propria offerta tecnologica in tre ambiti, ciascuno dei quali dedicato ad una precisa tipologia di cliente:

- Web solutions (<http://www.tnt.it>, e <http://www.myTNT.it>)
- Pc applications (Express Shipper e Express Manager)
- EDI (Interscambio Elettronico di Dati)

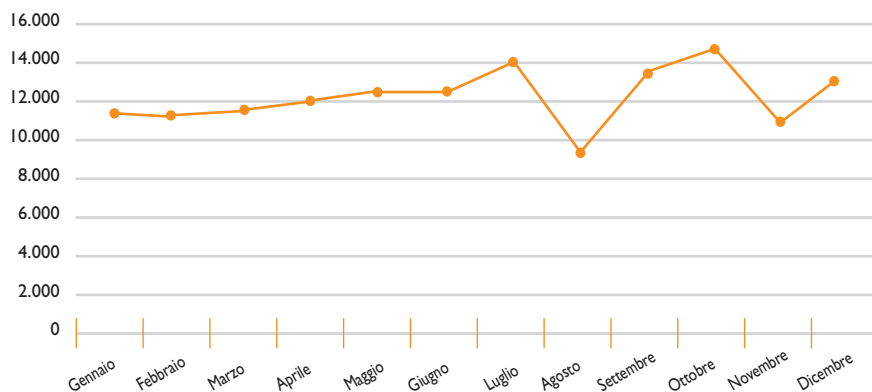
WEB SOLUTIONS

Il sito www.tnt.it, cuore della tecnologia dell'azienda, è dedicato in primo luogo ai **clienti non convenzionati**, ai quali offre un supporto interattivo a 360°. Collegandosi è possibile svolgere una serie di operazioni che comprendono tutto il ciclo vitale di una spedizione:

- prenotazione del ritiro a domicilio
- controllo dello stato di avanzamento delle proprie spedizioni
- verifica del prezzo di listino per i clienti non convenzionati
- consultazione di mappe interattive per raggiungere i TNT Point e le Filiali
- contatto diretto con l'interlocutore desiderato

La migliore dimostrazione del gradimento del sito da parte dei clienti è rappresentata dal numero di accessi medi registrati giornalmente nel corso del 2004 (+39% rispetto al 2003):

Accessi medi giornalieri
al sito www.tnt.it

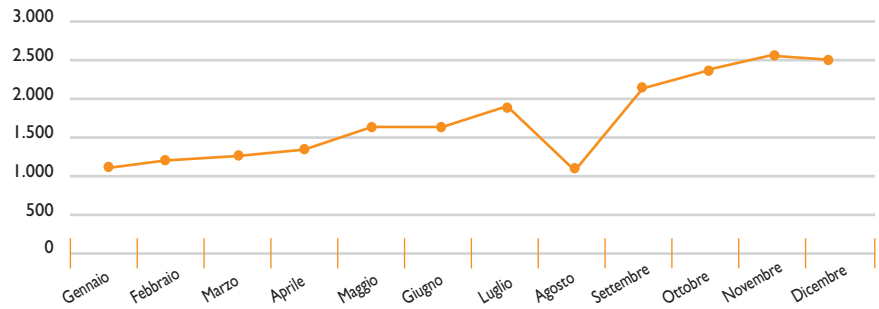


myTNT

A partire dal 2002, all'interno del sito, è stata inserita myTNT: un'area ad accesso riservato per i **clienti convenzionati** per i quali l'azienda gestisce un volume di spedizioni inferiore alle 50 unità giornaliere. Si tratta di un portale che consente il monitoraggio degli invii e della situazione contabile ed amministrativa da qualsiasi luogo, sia interno che esterno all'azienda. TNT Express Italy, attraverso questo sistema, mette a disposizione dei propri clienti un ufficio aperto 24 ore su 24, con il quale è possibile dialogare senza attese. Esso organizza proattivamente, grazie all'utilizzo della tecnologia XML (extensible Mark-up Language), i dati presi in carico dai clienti, garantendo la massima velocità di accesso e, al contempo, la massima riservatezza.

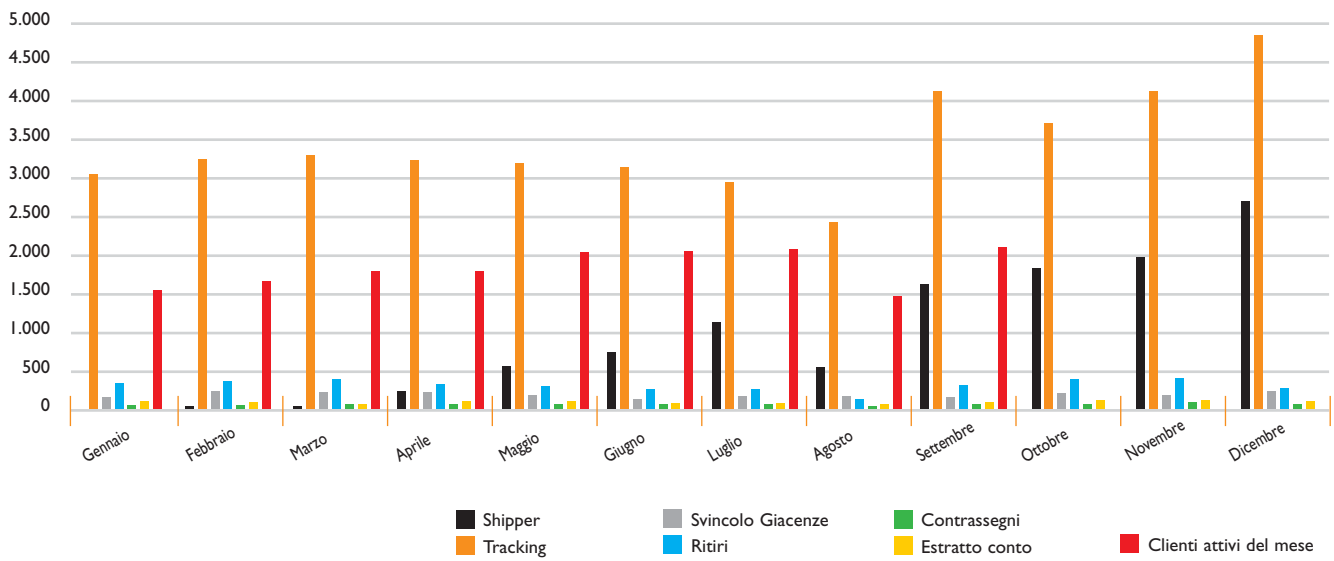
Lo strumento myTNT consente livelli di accesso differenziati a più utenti, in base alle preferenze e alle necessità del cliente.

Accessi medi giornalieri al sito internet myTNT



L'apprezzamento di questo tool da parte dei clienti è elevato, come dimostra il numero di utenti attivati nel corso del 2004, crescita del 20% rispetto all'anno precedente.

Media giornaliera delle operazioni svolte in myTNT



Nel corso dell'anno è stata attivata all'interno di myTNT la funzionalità *Spedisci*, che genera automaticamente on-line tutta la documentazione necessaria per effettuare una spedizione nazionale o internazionale, oltre ad una serie di agevolazioni per semplificarne l'iter procedurale. *Spedisci* di myTNT rappresenta un esempio molto avanzato di interazione tra le informazioni in possesso del cliente e del fornitore: una particolarità di questa funzione è, infatti, rappresentata dall'invio di una e-mail al destinatario della spedizione per avvisarlo, in tempo reale, della partenza della stessa.



PC APPLICATIONS

L'offerta tecnologica di TNT Express Italy si articola anche attraverso software scaricabili (e aggiornabili automaticamente) direttamente dal sito internet. Pc applications come ExpressShipper ed ExpressManager rappresentano la soluzione più adeguata alle esigenze di spedizione delle piccole e medie imprese. Le funzioni attivabili sono:

- Tracking
- Gestione della spedizione ed emissione della documentazione a corredo

EDI

L'EDI è la risposta più adatta per i clienti con un volume di spedizioni elevati: l'EDI (Interscambio Elettronico di Dati), gestisce ogni giorno oltre 40.000 spedizioni in remoto ed ha registrato nel 2004 un trend di utilizzo in crescita (+13,4% rispetto al 2003). Le funzioni attivabili sono:

- Gestione della spedizione
- Trasmissione di informazioni legata a "Esiti di spedizione", "Fatturazione" e "Contrassegni"

Tutte le funzioni sono assolutamente personalizzate per il cliente.

ICS: I PROGETTI E LE ATTIVITÀ A SUPPORTO

L'informatizzazione delle procedure operative, commerciali ed amministrative di TNT Express Italy è proseguita anche nel 2004, anno in cui la Direzione ICS ha portato avanti una serie di progetti mirati all'ottimizzazione del servizio offerto al cliente.

Qui di seguito una sintesi:

- **Progetto Linehaul:** implementato nel secondo semestre 2004, ha permesso di informatizzare l'attività relativa ai dati sui carichi dei mezzi in arrivo ed in partenza dalle Filiali. Il programma consente, tramite la sostituzione dei report cartacei con un nuovo form elettronico, di ottenere in tempo reale tutte le informazioni necessarie alle verifiche di sicurezza da parte degli addetti allo Sky Guard, oltre a permettere di registrare con puntualità i livelli di servizio dei fornitori, acquisendoli direttamente a sistema.
- **Mobile Worker:** nel corso del 2004 è stato testato, con esiti positivi, il nuovo strumento Mobile Worker, che sostituirà gradualmente i Mobile Data Terminal attualmente in uso dai contractor operativi di TNT Express Italy. Questo tool si avvale della tecnologia GPRS, incentrata sulla gestione dei dati, in sostituzione della precedente GSM, prevalentemente basata sulla trasmissione vocale. Le sue funzionalità consentono tra l'altro di fotografare i colli o scansionare la firma di chi riceve la spedizione, a tutto vantaggio del cliente, che dispone di più informazioni. Da questo sistema trae vantaggio anche l'operatività della flotta dei contractor operativi di TNT Express Italy i cui mezzi, non dovendo più essere cablati per supportare la trasmissione dei dati del MDT alla Filiale, saranno sempre disponibili e non soggetti a periodiche soste per l'installazione della cablatura.
- **Georeferenziazione:** è stato sviluppato un sistema che consente di fissare longitudine e latitudine di ogni singola spedizione e che, attraverso la suddivisione dell'intero territorio nazionale in zone ben identificate ne garantisce un instradamento preciso e dettagliato. Tale processo avviene grazie ad uno stradario italiano contenuto all'interno del sistema, i cui contenuti sono la somma dei database di due società leader nel settore, questo permette di garantire una copertura capillare dell'intero territorio nazionale.

- **Archiviazione ottica di documenti:** in seguito alla legislazione che ha consentito l'archiviazione ottica sostitutiva dei documenti (L.59/1997), è stato approntato un sistema ad hoc, con la capacità di gestire oltre 20.000 documenti al mese. Un archivio ottico permette di recuperare il formato elettronico del documento eventualmente richiesto con indubbi vantaggi gestionali.

Contenzioso

Il contenzioso con i clienti nel 2004 si è mantenuto entro limiti da considerarsi fisiologici, specialmente se rapportati al numero di spedizioni giornaliere effettuate (oltre 142.000) per un totale di 34 milioni di spedizioni annue. Da rilevare, inoltre, che molte problematiche, pur essendo sfociate in pratiche giudiziarie nel corso del 2004, si riferiscono a spedizioni effettuate in anni precedenti; solo 29 cause si riferiscono, infatti, a spedizioni relative all'anno in oggetto.

Contenzioso clienti

Citazioni nazionali ed internazionali

90 (di cui 17 transate prima dell'udienza e le rimanenti attualmente in gestione)



Fornitori

I rapporti di partnership che TNT Express Italy instaura con i propri fornitori sono basati su principi di reciproca trasparenza e correttezza. In particolare, i contractor operativi rivestono un ruolo fondamentale vista la tipologia di business dell'azienda; ad essi infatti viene affidata la gestione di attività strategiche, quali la distribuzione delle merci e la lavorazione delle spedizioni presso i Centri di Smistamento e le Filiali.

Tutta la catena di fornitura è coinvolta nell'attività dell'azienda. Il totale degli acquisti effettuati nel 2004 ammonta infatti a 321.941 Euro.

Dalla tabella di seguito riportata, è evidenziato il dettaglio degli investimenti in beni immateriali e materiali, si rileva un aumento pari all'11% rispetto all'anno precedente.

Investimenti in beni materiali
e immateriali (in Euro)

	2004	2003
Per interventi di manutenzione /allestimento Filiali	2.766	2.348
Per software	1.640	1.269
Per nuove licenze software	612	711
Per impianti e macchinari	435	1.337
Per hardware	1.842	1.053
Altro	958	661
Totale	8.253	7.379

Fornitori

Tipologia	Numero
Autotrasportatori (pick-up & delivery)	1.412
Fornitori vari	1.139
TNT Point	1.026
Hotel convenzionati	234
Consulenze	224
Locatori	174
Fornitori di utenze	153
Vigilanza	103
Fornitori esteri	91
Operatori doganali	29
Cooperative di facchinaggio (handling)	52
Consociate	16
Agenti al 50%	10
Franchisee	2
Totale	4.665



Caratteristiche e analisi dei fornitori

FORNITORI INDUSTRIALI

Rientrano in questa categoria di fornitori tutti i partner impegnati nell'approvvigionamento di prodotti o servizi. Per quanto riguarda l'approvvigionamento di alcune tipologie di materiali e di servizi indiretti e di materiali destinati alla gestione operativa della spedizione, l'azienda applica una procedura di approvazione delle richieste di acquisto beneficiando di una maggiore competitività sui prezzi. Tale processo, consente inoltre, il consolidamento dei segmenti di acquisto grazie all'utilizzo di contratti o accordi quadro.

FORNITORI PER LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Si tratta di partner ai quali l'azienda affida la gestione e la manutenzione delle infrastrutture. Per quanto riguarda lo sviluppo immobiliare, al fine di rispettare gli adeguamenti di legge e soddisfare le necessità correlate al business, l'azienda si attiva ad aprire nuove strutture ed a ristrutturare o a trasferire quelle non più idonee; anche i canoni affittuari sono soggetti ad una valorizzazione periodica effettuata da una società esterna.

Insedimenti chiusi

Area	Filiale	Status
Area Nord	Vigevano	chiusura

Strutture trasferite, aperte e ristrutturate

Area Centro Nord	Bologna Centro	apertura
Area Nord Est	Schio	trasferimento
	Trento	trasferimento
Area Nord Ovest	Asti	trasferimento
	Imperia	trasferimento
	Torino Centro	trasferimento
Area Centro Sud	Melfi	trasferimento
	Pescara	trasferimento

CONTRACTOR OPERATIVI

I contractor operativi sono così suddivisi:

- **Fornitori per il servizio di presa e consegna (pick-up & delivery):** in questa categoria rientrano gli autotrasportatori nonché le rispettive società e cooperative ai quali è affidato il trasporto della merce dalla Filiale a destinazione e viceversa. Anche nel 2004 l'azienda ha proseguito il progetto relativo all'accorpamento delle singole aree geografiche di distribuzione. In quest'ottica il servizio di pick up & delivery è stato affidato ai singoli fornitori per macro - aree (70%). La collaborazione con TNT Express Italy prevede la personalizzazione del mezzo di trasporto e l'utilizzo della divisa fornita dall'azienda. Per rafforzare, inoltre, i rapporti di collaborazione, anche nel 2004, sono stati previsti servizi di supporto di carattere amministrativo e legale, volti a facilitare la circolazione degli automezzi nelle zone a traffico limitato attraverso particolari accordi con i comuni e con gli enti locali.

- **Fornitori per il servizio di facchinaggio (handling):** si tratta di cooperative di facchinaggio che forniscono all'azienda personale addetto al carico e allo scarico delle merci, in particolare nei Centri di Smistamento. Per attuare un processo di verifica e monitorare i rapporti che intercorrono tra l'azienda e i propri partner, nel 2004 è stato distribuito a tutti i fornitori di handling un questionario di autocertificazione. Obiettivo del 2005 sarà quello di creare un sistema di verifica che consenta di attuare il monitoraggio maggiormente specifico e una gestione più efficace delle azioni correttive.
- **Fornitori del servizio di trazione (linehaul):** sono società di autotrasporto, organizzate in misura sempre maggiore in cooperative o consorzi, alle quali viene affidato il trasporto della merce verso i centri di smistamento sulle tratte del network road.

Consistenza contractor operativi

	2004
Società di autotrasportatori (pick-up & delivery)	1.412
Società che gestiscono linee (linehaul)	140
Società di cooperative di facchinaggio (handling)	52
Totale addetti impiegati dalle società sopra citate	4.730

Criteri di selezione

FORNITORI INDUSTRIALI E PER LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Per quanto riguarda la selezione dei fornitori industriali l'azienda, nel rispetto di precise linee guida fornite dalla Casa Madre, si avvale di parametri che il fornitore deve rispettare obbligatoriamente quali:

- rispondenza tecnica, ovvero il soggetto deve essere riconosciuto positivamente sul mercato per la qualità del servizio/prodotto offerto
- competitività economica e solidità finanziaria
- comprovata affidabilità

Sono da ritenersi, invece, requisiti preferenziali e non vincolanti le condizioni che il fornitore sia un cliente TNT o che abbia conseguito la certificazione SA8000.

Tutti i fornitori a cui l'azienda intende sottoporre, nel corso dell'anno, ordini per un ammontare superiore a 50.000 Euro vengono sottoposti a qualificazione. Ai partner non accreditati viene richiesto di segnalare le certificazioni conseguite.

Al fine di semplificare la gestione strategica degli acquisti, nel 2004, TNT Express Italy ha scelto di centralizzare nella funzione del Servizio Acquisti i processi relativi a:

- ricerca e qualifica dei fornitori
- distribuzione delle richieste d'acquisto
- confronto e valutazione delle offerte ricevute

Relativamente ai fornitori che si occupano della gestione delle infrastrutture, nel corso del 2004 l'azienda ha messo in atto una serie di procedure che il Servizio Acquisti si impegna a rispettare per garantire una maggiore strutturazione delle gare d'appalto e per ratificare quelle definite da altre funzioni interne all'azienda.

Come da procedura aziendale, i maggiori fornitori sono stati coinvolti nel processo di autocertificazione relativa alle tematiche di Corporate Social Responsibility e di Health & Safety. Obiettivo di TNT Express Italy è quello di implementare, anche nei prossimi anni, l'utilizzo dei contratti quadro al fine di rendere maggiormente standardizzati i rapporti con i propri partner.



CONTRACTOR OPERATIVI

Le modalità di selezione dei contractor operativi sono disciplinate dalle procedure e dai regolamenti rispondenti ai requisiti previsti dalla Certificazione Vision 2000, oltre che da quelli richiesti dallo standard SA8000. Qui di seguito sono riportati i criteri sulla base dei quali l'azienda può instaurare partnership con ogni singola categoria di contractor operativi.

Fornitori per il servizio di presa e consegna

- *Requisiti amministrativi:* certificato di Iscrizione alla Camera di Commercio, Partita IVA e Iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori. Sottoscrizione dei principi relativi alla SA8000.
- *Requisiti tecnici:* proprietà o detenzione dell'autoveicolo, controllo del libretto di circolazione, revisione del mezzo e presenza del "bollino blu" ove previsto; al fine di verificare lo stato dei furgoni e la relativa ottemperanza a quanto previsto dalla legge. L'azienda si riserva, inoltre, la facoltà di effettuare controlli e ispezioni sui mezzi.

Fornitori per il servizio di facchinaggio

- *Requisiti amministrativi:* certificato di Iscrizione alla Camera di Commercio, Partita Iva e deposito da regolamento alla D.P.L. sulla base dei dispositivi previsti dalla L.142/01, iscrizione prefettizia qualora necessaria. Trattandosi di attività svolte prevalentemente da personale extracomunitario, TNT Express Italy richiede alle cooperative e ai consorzi prescelti il rispetto della legge 189/02 che prevede l'obbligo, per il personale extracomunitario, di essere in possesso di regolare permesso di soggiorno. È inoltre richiesta la sottoscrizione dei principi relativi alla SA8000.
- *Requisiti tecnici:* conformità delle attrezzature di proprietà / detenzione sulla base delle normative vigenti in merito alla Sicurezza sul Lavoro.

Fornitori del servizio di trazione

- *Requisiti amministrativi:* certificato di Iscrizione alla Camera di Commercio, Partita Iva e Iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori.
- *Requisiti tecnici:* proprietà / detenzione dell'autoveicolo, controllo del libretto di circolazione, revisione del mezzo e presenza del "bollino blu" ove previsto.

I fornitori che vengono contrattualizzati sottoscrivono, nel pieno rispetto del principio di autonomia, un accordo che richiede l'ottemperanza alle normative vigenti in ambito di sicurezza sul lavoro, normativa sul lavoro e trasporto.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

TNT Express Italy applica condizioni negoziali standard sia a favore dei fornitori industriali sia a favore di quelli dedicati alla gestione delle infrastrutture, attivando regolari gare d'appalto. Il tempo medio di pagamento per questa tipologia di fornitori si aggira intorno ai 60 giorni. Per quanto riguarda, invece, le condizioni negoziali relative ai contractor operativi, l'azienda si muove su parametri standard, in linea con i trend di mercato. Come incentivo a rispettare i livelli di servizio richiesti a partire dal 2004 è stato definito un sistema di Service Level Agreement attraverso il quale vengono stabiliti i requisiti minimi di servizio a cui attenersi, sulla cui base viene tarato anche il sistema di pagamento.

I contratti stipulati con i fornitori non contemplano la clausola di esclusività.

Contenzioso

Relativamente ai fornitori industriali, nel corso dell'anno non sono stati segnalati significativi casi di contenzioso. Per quanto riguarda i nostri contractor operativi, a livello di contenzioso, nel solo anno 2004, sono state registrate in totale 14 nuove controversie, di cui:

- 2 intentate dalle società cooperative di handling (movimentazione merce all'interno dei magazzini) per aspetti inerenti i rispettivi rapporti contrattuali (pagamento compensi, estinzione del rapporto). Entrambe le cause sono ancora aperte.
- 7 intentate dal personale impiegato dalle società cooperative di handling e aventi ad oggetto il riconoscimento del lavoro subordinato sia nei confronti delle società cooperative sia nei confronti dell'azienda in qualità di committente del servizio:
 - 4 sono aperte
 - 2 sono state chiuse con un gentlemen's agreement
 - 1 chiusa con sentenza favorevole
- 3 controversie intentate dagli autisti delle ditte/società fornitrici del servizio di Pick Up & Delivery e aventi ad oggetto il riconoscimento del lavoro subordinato nei confronti di TNT Express Italy, così ripartite:
 - 2 sono aperte
 - 1 chiusa con sentenza favorevole
- 1 controversia riguardante omissioni contributive accertate dall'Istituto Previdenziale di Genova (chiusa con sentenza favorevole)
- 1 controversia riguardante infortunio sul lavoro (ancora aperta)

Contenzioso giudiziale e stragiudiziale

Descrizione	N. azioni intraprese nel 2004
Richieste di conciliazione avanti la Direzione Provinciale del Lavoro provenienti dai contractor operativi	18
Ricorsi giudiziali	Gestiti 32: 14 nuovi e 11 chiusi



Ambiente

Nel rispetto delle linee guida emanate dal Gruppo e consapevole dell'impatto generato dal proprio business sull'ambiente, TNT Express Italy, nel corso del 2004, ha implementato ulteriormente il proprio standard di gestione ambientale al fine di creare, nel tempo, un sistema sempre più efficiente. L'analisi effettuata per raccogliere tutte le informazioni necessarie a fornire un quadro esatto dell'impatto sull'ambiente esterno e interno ha permesso di definire le procedure per una corretta gestione dei sistemi di monitoraggio delle performance ambientali.

Questo implica l'impegno a promuovere attivamente iniziative volte al contenimento degli sprechi, al risparmio delle risorse naturali e, soprattutto, alla sensibilizzazione dei contractor operativi, stakeholder determinanti in tale ambito.

L'impegno per l'estensione della certificazione ambientale

TNT Express Italy, in linea con gli indirizzi metodologici proposti dalle norme UNI EN ISO 14001, certificazione conseguita nell'anno 2001 per la sede di San Mauro, le Filiali di Torino San Giorgio, Genova e Bologna, ha perseguito nel tempo l'obiettivo concreto e sfidante di estendere progressivamente la certificazione a tutte le strutture presenti sul territorio secondo il piano programmatico emanato dal Gruppo. Nell'anno in oggetto è stata realizzata un'attività revisionale per verificare l'efficacia del sistema di controllo interno sugli aspetti ambientali più significativi del contesto aziendale, i progressi effettuati sono stati testimoniati dal riconoscimento di tale certificazione anche alle Filiali di Treviso, Mantova, Ancona, Roma Est e Potenza. È stata, infatti, pianificata l'estensione dello standard UNI ISO 14001 a tutte le Filiali nel 2005.

Sistema di gestione della flotta utilizzata dai contractor operativi

Relativamente ai contractor operativi, occorre evidenziare che, seppur l'intera flotta di automezzi utilizzati per le attività di presa e consegna e di trazione non sia di proprietà dell'azienda, questa non è esclusa da un processo di monitoraggio e di controllo nell'ottica di determinare un comportamento socialmente responsabile.

Il processo di sensibilizzazione dei contractor mirato a creare una maggiore consapevolezza degli effetti dalle loro attività e delle misure necessarie per minimizzarle è stato intensificato nel corso del 2004, consolidando l'approccio proposto l'anno precedente.

Nell'anno in oggetto è stata avviata una fase di studio volta a revisionare ed implementare il sistema di monitoraggio di alcuni indicatori di performance per controllare sempre di più l'impatto generato dai mezzi. In tale ottica è stato scelto di non trattare i dati relativi ai consumi di carburante e ai chilometri percorsi dagli automezzi di proprietà dei contractor operativi, ma soltanto quelli di proprietà dell'azienda.

Anche nell'anno in corso TNT Express Italy si è attivata nel richiedere ai propri partner di:

- sostituire gli automezzi obsoleti (maggiormente inquinanti) che non hanno i requisiti di base per circolare senza determinare conseguenze sull'ambiente
- ottemperare alle normative di legge in materia di requisiti tecnici del mezzo, regolari controlli di revisione e costante rinnovo del "bollino blu"
- verificare puntualmente la flotta e il relativo svecchiamento pianificato dei mezzi utilizzati per il trasporto delle merci, in particolar modo per le Filiali certificate ISO 14001, ovvero quelle con il maggior numero di automezzi.

È proseguito anche nel 2004 il progetto di ottimizzazione dei processi relativi al network. Grazie ad un'efficiente pianificazione del trasporto è possibile, infatti, contribuire in maniera positiva alla salvaguardia dell'ambiente. In corso e sempre in fase di studio è l'ipotesi di utilizzare veicoli a propulsione elettrica nei centri urbani; il progetto nel 2004 non ha riscontrato ulteriori sviluppi, in quanto nelle principali città d'Italia non esistono ancora adeguate strutture per il rifornimento degli automezzi e, per un business quale quello del corriere espresso questo risulta essere un fattore ancora troppo limitativo.



Gestione delle infrastrutture

Anche nel 2004 è stata dedicata piena attenzione alle strutture edificate prima del 1994 le quali potrebbero presentare materiali contenenti amianto.

A tale proposito TNT Express Italy ha eseguito rigorosi controlli sui 30 insediamenti che presentano materiale contenente amianto sulla copertura (meno del 15% del totale).

Nei 23 insediamenti che presentano amianto non bonificato, l'azienda sta operando secondo 3 direttrici:

- effettuazione, direttamente o tramite la proprietà, di rilevamenti annuali delle fibre aerodisperse (che hanno sempre rivelato concentrazioni molto al di sotto dei limiti di legge consentiti)
- verifica con le proprietà della possibilità di bonifica o rimozione dell'amianto, nonostante le trascurabili concentrazioni di fibre aerodisperse rilevate nelle analisi annuali
- verifica della possibilità di trasferimento degli insediamenti

Nei 7 insediamenti che presentano amianto bonificato, TNT Express Italy esegue, direttamente o tramite la proprietà, l'analisi delle fibre aerodisperse con cadenza triennale. Pertanto tale problema è pienamente sotto controllo e l'azienda è in grado di assicurare l'assenza di rischi per i lavoratori. Inoltre è in essere un piano di sviluppo immobiliare che prevede la sostituzione delle strutture stesse.

Gestione rifiuti

Anche nel 2004 TNT Express Italy ha appaltato la gestione di tutti i rifiuti considerati speciali (imballi in più materiali, legno, carta, toner e attrezzature hardware) ad un'unica società esterna che si occupa del ritiro, della cernita e dello smaltimento degli stessi, al fine di creare uno standard di qualità in linea con le vigenti normative nazionali ed europee e di provvedere, quindi, al possibile recupero dei rifiuti prodotti. Nei siti dove è ingente la produzione di rifiuti speciali sono previsti cassoni di varie dimensioni destinati alla raccolta.

Nello specifico, per quanto riguarda la carta, dopo una prima fase di test iniziata nel 2003 presso la sede e la Filiale di Torino San Giorgio, TNT Express Italy ha riconfermato tale scelta anche nell'anno in oggetto continuando a sostenere la campagna volta a sensibilizzare i dipendenti e a renderli sempre più consapevoli di quanto sia importante depositare la carta prodotta durante l'attività lavorativa negli appositi contenitori ubicati all'interno delle proprie strutture.

La volontà di limitare questa iniziativa soltanto ad alcune strutture è stata determinata dalla quantità di carta consumata. Nel corso del 2004 è stato attivato uno studio per valutare la possibilità di estenderla nei prossimi anni anche alle Filiali di maggiori dimensioni.

Sempre nell'anno in oggetto è stata attivata, inoltre, la gestione dei toner che vengono direttamente ritirati dalla stessa società presso le Filiali di tutta Italia.

In base alle dimensioni delle strutture sono stati posizionati i contenitori per la raccolta dei rifiuti. I dati qui sotto riportati presentano un incremento della quantità di rifiuti prodotti rispetto all'anno precedente in quanto sono stati inseriti nel perimetro di rendicontazione anche le società controllate, precedentemente escluse da tale monitoraggio.

**Rifiuti prodotti
(in Kg)**

Tipologia	2004	2003
Carta	96.600	42.720
Hardware	17.056	12.790
Imballi in più materiali	3.234.245	3.094.709
Legno	863.480	844.262
Pericolosi	10.203	15.738
Toner	8.105	1.896

**Ripartizione dei contenitori
per capacità delle strutture**

Contenitori	m ³
47	25
1	20
1	17

Consumi energetici

La maggior parte dei consumi energetici dell'azienda deriva dalle infrastrutture ed è soggetta a variazioni dettate dall'eventuale riorganizzazione dei siti presenti sul territorio nazionale. Nonostante sia stato attuato il piano che prevede l'inserimento di dispositivi di autospegnimento entro il 2005, il dato relativo all'elettricità ha registrato un incremento rispetto allo scorso anno, fenomeno dovuto principalmente al potenziamento dei Centri di Smistamento e all'inserimento di nuovi macchinari automatizzati dall'elevato contenuto tecnologico. Per quanto riguarda il riscaldamento si è passati da un consumo di 203.817 m³ del 2003 a un consumo di 219.843 m³ del 2004.

L'attività di manutenzione continua ad essere affidata ad una società in outsourcing che, nel rispetto delle normative vigenti, effettua periodicamente i dovuti controlli e le prove per testare i fumi di combustione.

**Consumi di energia, materiali
ed emissioni**

	2004	2003
Elettricità	18.003.535 KwH	16.074.051 KwH
Riscaldamento	54.013 Gjs	57.867 Gjs
Gas metano	23.133.597 Gjs	30.804.008 Gjs
Acqua	77.505 Mc	69.500 Mc



Emissione acustiche

La campagna di rilievi fonometrici interni/esterni conclusasi nel 2004 ha dato esito positivo. TNT Express Italy si è confrontata su diversi aspetti con le Autorità Competenti e si è avvalsa di enti accreditati per la consulenza su temi legati alle emissioni acustiche esterne. Sulla base dei dati emersi dai rilievi fonometrici, non sono stati identificati siti ad alto rischio per la sicurezza dei lavoratori nei siti che presentano problemi di inquinamento acustico ambientale.

Formazione

Anche nel 2004 all'interno dei corsi di formazione dedicati alle squadre di Addetti Emergenza e Primo Soccorso è stato inserito un modulo dedicato al pronto intervento in caso di emergenza ambientale. Nell'ottica di informare il maggior numero di dipendenti sui possibili rischi e su come affrontarli, sono stati formati 426 addetti.

Impegno verso i dipendenti

Garante della gestione e della campagna di informazione rivolta a tutti i dipendenti è la Direzione Servizi Generali che, oltre ad occuparsi del rispetto delle normative vigenti in ambito ambientale recepisce le direttive provenienti dal Gruppo e le applica secondo le esigenze individuate sul territorio.

Nel corso dell'anno vengono effettuate riunioni che coinvolgono il top management e gruppi di lavoro creati per valutare i rischi correlati al livello di business e alle dimensioni degli insediamenti per apportare nuove soluzioni di carattere migliorativo.

Contenzioso

Nel corso del 2004 non sono stati registrati casi di contenzioso o di eventuali reclami; TNT Express Italy ha continuato ad interfacciarsi con le autorità competenti per prevenire alcune situazioni a rischio.

Collettività e Istituzioni

TNT si configura nel mercato di riferimento come uno dei principali operatori mondiali nel campo della logistica, del trasporto espresso e postale: le sue prospettive di crescita e l'orizzonte spazio-temporale entro il quale si muove non possono, pertanto, prescindere dall'attenzione al ruolo svolto nella società e dall'attenzione posta nei confronti della collettività.

L'obiettivo del Gruppo TNT e, di TNT Express Italy nel suo contesto di riferimento, è quello di essere il numero uno nei propri settori di business e, al contempo, di essere una componente responsabile all'interno della società e del mondo in cui opera. TNT è consapevole che non esiste sviluppo se non si considerano le esigenze delle generazioni future e dello stesso pianeta ed ambiente in cui viviamo: nessuna azienda multinazionale potrà, nel lungo termine, operare in un contesto globale senza l'aiuto ed il consenso delle comunità locali.

Per far questo non basta la semplice osservanza delle leggi: occorre prefiggersi di andare oltre, nel rispetto di quanto affermato dalla mission del Gruppo. In questo ambito si colloca la collaborazione con la più grande Organizzazione Umanitaria delle Nazioni Unite, il World Food Programme.

TNT ha supportato questa organizzazione in quella che è la più grande sfida di sempre nel trasporto e nella logistica: muovere e trasportare il cibo per combattere la fame nel mondo.



MOVING THE WORLD: INIZIATIVE E PROGETTI

Nell'ambito di tali progetti di grande rilievo è stata, anche quest'anno, l'iniziativa legata allo School Feeding, la campagna alimentare nelle scuole volta a garantire cibo e a favorire lo sviluppo dell'educazione, della sanità e della salute dei bambini.

Riportiamo qui di seguito la testimonianza di Paolo Mandelli, International Coordinator della Filiale di Rho, volontario TNT Express Italy per il Progetto School Feeding. Per accedere al programma Mandelli ha partecipato ad un rigoroso processo di selezione e di verifica della reale motivazione che gli ha permesso di trascorrere tre mesi in Gambia (Paese gemellato con l'Italia) in supporto alla costruzione delle scuole.

OGGI HO FOTOGRAFATO UNA STRADA...

di Paolo Mandelli,
volontario per
il Progetto School Feeding

Oggi ho fotografato una strada. Sembrava non avere fine. Era rossa e polverosa e correva libera e selvaggia nella savana. Ai lati, dei vecchi, rinsecchiti e maestosi baobab sembravano volerla preservare dai pericoli dell'industrializzazione. Volgendo lo sguardo a destra e a sinistra, l'occhio si perdeva nel vano tentativo di raggiungere le libere e lontane foreste all'orizzonte. L'azzurro cielo era colorato di un rosso inquietante... milioni di locuste invadevano l'aere e sembravano ricordarci quanto poco siamo in confronto alla maestosa forza distruttrice che può esercitare la nostra madre terra.

L'abbiamo percorsa senza comunque vederne la fine! Sembra la metafora della vita qui... il sogno sembra lontano ma è là che ti aspetta e, da queste parti, il sogno può essere un orto che cresce e che prospera, grazie ad un gruppo di infaticabili donne e grazie ad una pompa costruita con la forza della solidarietà.

A volte il sogno si chiama semplicemente scuola e la possibilità, mai scontata, di ricevere un'istruzione. Abbiamo visitato 4 scuole oggi. Scuole che farebbero ridere la maggior parte degli studenti del mio paese. Ogni giorno questi ragazzi affrontano strade impervie, sabbiose, assolate, ma soprattutto interminabili, per coltivare anche solo la speranza di una vita più dignitosa.

In tutte queste scuole manca l'elettricità e i soli strumenti che hanno a disposizione, sono una lavagna, dei gessetti, qualche quaderno, e tanta voglia di esserci e di farcela comunque ed a qualunque costo! Ecco che una cucina può alleviare qualcuna delle sofferenze di bocche affamate dalla quotidiana mancanza di cibo e dei nuovi gabinetti possono donare un po' di igiene e di sicurezza, a bambini esposti ai costanti pericoli derivanti dai serpenti presenti nel "bush".

Dall'inizio del progetto Moving the World qui in Gambia, sono state costruite cucine, gabinetti e pompe per l'acqua in 9 scuole, e molti altri progetti verranno realizzati in futuro.

Grazie a questo cammino comune intrapreso con il World Food Programme, è stato assicurato un presente più dignitoso a più di mille bambini.

COLLABORAZIONE CON IL WORLD FOOD PROGRAMME

L'attività del 2004 del Gruppo TNT a favore della collettività si è articolata principalmente in una serie di interventi a favore del World Food Programme, inquadrati nel **Progetto Moving the World**.

Il Gruppo ha dato il suo contributo in oltre 60 Paesi nel mondo, con volontari che hanno ricostruito o edificato dal nulla le scuole nei villaggi, con specialisti che hanno analizzato il sistema di trasporti e le infrastrutture tecnologiche e con l'attività di raccolta di fondi.

I Progetti legati a Moving the World si basano sostanzialmente sul trasferimento ai Paesi bisognosi di *forza manuale*, di *know-how* e di *competenze specifiche* e, infine, sulla *raccolta di fondi*.

- *Supporto concreto*: legato principalmente all'impegno sul fronte dell'alimentazione scolastica Progetto School Feeding. Nel corso del 2004 sono stati inviati 36 volontari in Nicaragua, Tanzania, Gambia, Cambogia e Malawi.

TNT ha aiutato il progetto di distribuzione del cibo durante l'emergenza umanitaria in Sudan, Chad, Iran, Haiti e nei paesi del Sud Est Asiatico colpiti dallo Tsunami. La Divisione TNT Express, nei giorni immediatamente successivi alla catastrofe provocata dal maremoto, ha versato 225.000 Euro ed il Gruppo TNT, successivamente, 2,3 milioni di Euro per sostenere le attività legate al progetto di Emergency Response e per coprire i costi relativi al trasporto, allo stoccaggio della merce e alla permanenza dei dipendenti TNT impegnati in prima persona insieme al personale del WFP nelle aree colpite dalla catastrofe. A questa somma di denaro occorre aggiungere la fornitura concreta di servizi in aiuto al WFP e di altre organizzazioni umanitarie attive nella regione, quantificabile in una cifra pari a 1.64 milioni di Euro. TNT ha anche offerto il proprio contributo al WFP nella fase di ricostruzione post-bellica in Liberia, dove si è impegnata a soddisfare le richieste di cereali per i bambini delle scuole elementari, mentre in Nepal ha assicurato assistenza a 450.000 bambini attraverso la somministrazione regolare di cibo ed il supporto nei progetti educativi.

- *Trasferimento di know-how*: nel corso dell'anno in oggetto è stato effettuato un training di alto livello per le operazioni aeree presso il centro TNT Airways in Belgio, al quale hanno preso parte 140 operatori del World Food Programme. Al fine di aprire le tratte per la distribuzione strutturata del cibo è stata effettuata una mappatura della rete dei trasporti e della logistica nei Paesi dell'Africa Occidentale. Nel corso del 2004 TNT ha condiviso con il WFP anche lo schema del risk management, il sistema di gestione della flotta e l'analisi della supply chain.

Il miglioramento della gestione congiunta alle strutture e agli strumenti di stoccaggio ha portato alla selezione di un nuovo sistema computerizzato e alla razionalizzazione della flotta aerea, generando un risparmio pari a 400.000 Euro annui.

- *Raccolta di Fondi*: TNT è la prima multinazionale con cui il World Food Programme abbia stabilito una partnership di lungo termine. L'obiettivo di questa Organizzazione è attivare altre 10 collaborazioni entro il 2008 e, a questo proposito, TNT sta offrendo indicazioni su potenziali partner in altri settori industriali quali ICT, business consultancy, alimentare e petrolifero.

Una delle iniziative più proficue per raccogliere fondi in favore della lotta contro la fame è stata Walk the World, la camminata di solidarietà che, in 200 città di 72 Paesi, seguendo la rotazione del globo terrestre, ha percorso tutti i continenti attraverso 24 fusi orari e ha permesso di raccogliere 750.000 Euro.

TNT sta anche esplorando nuove iniziative a supporto del WFP: significative attività hanno riguardato la raccolta di fondi per le vittime della tragedia della scuola di Beslan nell'Ossezia del Nord.

Sempre nel 2004 sono state concretizzate altre iniziative quali la pubblicazione di 20 francobolli speciali, la campagna di riciclo dei telefoni cellulari in Olanda e altre campagne di Cause-Related Marketing in Belgio, Olanda, Portogallo e Italia (vedi pag. 84).



L'IMPEGNO DI TNT EXPRESS ITALY

TNT Express Italy nel 2004 ha supportato il World Food Programme attraverso l'attivazione di diversi progetti. Tra gli impegni di maggior rilievo:

- *Walk the World* (20 giugno): camminate benefiche svoltesi a Milano, Roma e Torino, alle quali hanno preso parte oltre 1.500 persone. Circa 4.500 donatori coinvolti dall'azienda attraverso un processo di comunicazione multistakeholder hanno offerto il proprio contributo. In totale sono stati raccolti 135.000 Euro.
- *Raccolta fondi*: attraverso azioni mirate rivolte ai dipendenti e attività collaterali a manifestazioni ed eventi sponsorizzati da TNT Express Italy (possibilità di contribuire con una donazione per i partecipanti). Questa attività ha permesso di raccogliere oltre 80.000 Euro.
- In Italia la raccolta di fondi da destinare alle iniziative di ricostruzione e di ripristino della normalità nelle aree colpite dallo Tsunami che ha colpito il Sud Est asiatico ha consentito di ottenere 19.012 Euro grazie ai contributi di 470 dipendenti. L'importo raccolto è stato versato da TNT, in un'unica soluzione, sul conto corrente aperto da Moving the World in favore delle vittime colpite dal disastro.
- Campagne di *Cause Related Marketing*.

Complessivamente, comprendendo anche i contributi dei dipendenti delle altre due Business Unit italiane di TNT Logistics e TNT Mail, la somma donata al World Food Programme nel corso del 2004 è stata di circa 400.000 Euro.

BABBO NATALE NEGLI OSPEDALI

L'intervento di TNT Express Italy a favore della comunità si concretizza in azioni di carattere locale principalmente a scopo benefico, tra tutte riportiamo quella svolta negli ospedali durante il periodo natalizio. L'iniziativa, denominata Babbo Natale negli Ospedali è gestita autonomamente dai dipendenti di TNT Express Italy in forza presso le varie Filiali. L'attività viene svolta presso gli ospedali o i reparti pediatrici, in cui vengono recapitati i doni ai bambini ricoverati. La sede supporta l'iniziativa acquistando ed inviando il materiale necessario (costumi) ed i doni. Di anno in anno, l'iniziativa si estende per dimensioni ed importanza: nel 2004 sono stati coinvolti 37 ospedali, 50 volontari e 1.655 bambini.

II Cause Related Marketing

Nel 2004 TNT Express Italy, come tutte le Business Unit del Gruppo, ha attivato una serie di iniziative per sostenere la raccolta di fondi a favore del World Food Programme. Tra queste meritano una citazione le 4 campagne di Cause Related Marketing attivate nel corso dell'anno, con il duplice scopo di sensibilizzare i clienti sulle attività del World Food Programme e di chiedere loro un sostegno concreto a questa organizzazione.

Le campagne hanno riscosso un notevole successo aprendo, di fatto, un nuovo canale di comunicazione e di dialogo con i clienti di TNT Express Italy e fungendo da significativo indicatore della loro sensibilità alle tematiche sociali. TNT Express Italy, in occasione delle campagne effettuate nel corso dello scorso anno e anche attraverso l'indagine di Customer Loyalty Management, ha promosso la causa del WFP presso i propri clienti: ad esempio per sostenere l'iniziativa Walk the World, la grande marcia mondiale contro la fame è stato chiesto ai clienti sia una partecipazione attiva all'evento sia un supporto a favore della raccolta fondi.

Il successo ottenuto (92.000 Euro complessivamente raccolti) è stato sicuramente dovuto all'estrema chiarezza e trasparenza con la quale TNT ha impostato questo progetto, distinguendo nettamente l'impegno per il World Food Programme da qualsiasi ambiguità legata ad un utilizzo strumentale della solidarietà a favore dell'incremento del business.

I risultati ottenuti hanno consentito a TNT Express Italy, che di fatto ha ideato e realizzato per prima all'interno del Gruppo TNT questa iniziativa di fungere, a livello internazionale, da best practice in tale ambito.

Istituzioni

Stato, Istituzioni e specifiche agenzie sul territorio sono gli stakeholder che determinano i parametri all'interno dei quali TNT Express Italy può svolgere la propria attività, oltre a regolamentare il rapporto con la concorrenza.

La radicata e capillare presenza sul territorio ha fatto sì che TNT Express Italy, anche nel 2004, abbia mantenuto un dialogo costante con le Istituzioni nazionali e locali, facendone un punto qualificante della sua attività.

L'azienda è considerata dagli attori istituzionali promotrice di sviluppo in realtà economiche difficili, quali ad esempio il sud Italia, ed interlocutore di primaria importanza per le tematiche relative al trasporto delle merci ed alla mobilità su strada, in virtù di un'expertise quarantennale nel settore.

In tal senso, a livello locale, si sono ulteriormente rafforzati gli accordi con i comuni; sono, infatti, costanti le trattative portate avanti da TNT Express Italy per consentire agli autotrasportatori di transitare nelle zone a traffico limitato.

TNT Express Italy è iscritta alle principali associazioni di categoria: a livello regionale fa parte, infatti, di APSACI (Associazione Piemontese Spedizionieri Autotrasportatori e Corrieri) e dell'Unione Industriale di Torino (aderente a Confindustria); mentre, a livello nazionale, è membro di A.I.C.A.I. (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) che fa capo a Confetra (Confederazione Generale Italiana dei Trasporti e della Logistica).

Il Direttore Operativo di TNT Express Italy è il rappresentante dell'azienda in AICAI e prende parte attivamente agli studi, alle iniziative ed ai progetti dell'Associazione.

AICAI

L'Associazione Italiana dei Corrieri Aerei Internazionali nasce il 24 marzo 1987 e associa in Italia i principali corrieri aerei e imprese di distribuzione di pacchi e documenti operanti nel mercato. AICAI si propone come punto di riferimento per l'industria delle consegne express e come ente promotore degli interessi dell'intero settore nei confronti di una molteplicità di soggetti istituzionali ed imprenditoriali.

FEDIT

Nata dalla trasformazione della Federcorrieri, associa le imprese che esercitano l'attività di collettame terrestre, marittimo, aereo e/o combinato. Le imprese della Fedit, con circa 300.000 tonnellate di parco veicolare complessivo, detengono le più grosse flotte commerciali italiane.

CONFETRA

Associazione, attiva dal 1946, che rappresenta a livello politico, economico, sociale e sindacale le categorie imprenditoriali operanti nel settore del trasporto, della spedizione e della logistica. Ve ne fanno parte 19 Federazioni Nazionali e, attraverso le imprese che vi aderiscono, rappresenta il 70% della forza lavoro del proprio settore (200.000 addetti).

STATO E ISTITUZIONI

Relativamente alle imposte e ai contributi allo Stato ed alle Istituzioni si precisa che, come indicato nella sezione relativa alle performance economiche (vedi sezione Rendiconto Economico, pag. 33), il 9,1% del Valore Aggiunto viene distribuito allo Stato sotto tale forma.



PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO



SAMUEL MARSON (8 anni)

...i bambini poveri hanno dei desideri: avere una bella scuola con la mensa, tanti libri e colori e tanta acqua. Per fortuna è appena arrivato un furgone con delle ceste piene di pane per il loro pranzo...

*In questa sezione sono illustrate
le azioni intraprese
a supporto della realizzazione
degli obiettivi di miglioramento
raggiunti nel 2004
e dichiarati quelli riguardanti le azioni
da intraprendere in futuro.*



Cosa abbiamo fatto nel 2004

	Obiettivo	Attività	Progress
Mission, Vision e Principi del Gruppo	Comunicare la nuova mission e vision del Gruppo e trasferire in maniera efficace i nuovi principi in ogni contesto dell'organizzazione.	Nel corso del 2004 sono state diffuse a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso gli strumenti di comunicazione dedicati quali: sito intranet e internet, brochure e newsletter.	100%
Stakeholder: processo di coinvolgimento	Sviluppare un sistema di coinvolgimento dei diversi interlocutori sia interni sia esterni relativamente alla Responsabilità Sociale di Impresa.	Gli stakeholder interni sono stati maggiormente coinvolti in iniziative legate alla partnership con il World Food Programme, sia per attività di volontariato, sia per quelle di raccolta fondi. Gli stakeholder esterni sono stati informati delle iniziative in atto e regolarmente coinvolti nel corso dell'anno. Sono stati attivati, inoltre, momenti di confronto sul tema della CSR.	In corso
Corporate Social Responsibility	Creare un gruppo di lavoro dedicato allo sviluppo delle tematiche dedicate alla Responsabilità Sociale e strutturare un piano di lavoro aderente alle linee guida fornite dall'Head Office.	È stato elaborato dal team della CSR un sistema di indicatori a livello di Gruppo in tema di sostenibilità che permette di monitorare l'andamento di ogni Business Unit. A livello di TNT Express Italy è stato attivato un sistema di reporting al fine di fornire KPI stabiliti su base mensile e semestrale.	100%
Bilancio Sociale	Attivare una procedura aziendale per migliorare il processo interno relativo alla raccolta dei dati e che consenta di monitorare tali indicatori in maniera periodica.	È stato attivato un processo di revisione del sistema di reporting interno maggiormente strutturato e un sistema gestionale a livello di ogni singola Direzione. È stato realizzato per la prima volta il Bilancio di Sostenibilità, l'evoluzione del Bilancio Sociale, modello utilizzato nelle precedenti edizioni.	100%
SA8000	Sensibilizzare maggiormente particolari categorie di stakeholder per il rispetto dello standard.	Sono stati effettuati corsi di formazione per dipendenti e fornitori relativamente alla norma e al sistema etico. Risorse formate nell'anno: 278 dipendenti e 10 fornitori. Condivisione dei principi etici da parte dei fornitori mediante la sottoscrizione di un impegno formale.	100%

	Obiettivo	Attività	Progress
Marketing Sociale	Attivare campagne per cause di carattere sociale. Definire attività e iniziative a supporto dell'iniziativa Walk the World. Aggiornare i clienti sulle iniziative intraprese in sinergia con il World Food Programme.	Sono state effettuate 4 campagne di CRM a supporto delle attività del WFP. Campagna di informazione e di coinvolgimento verso tutti gli stakeholder sull'evento annuale WtW.	100%
Ambiente	Estendere la certificazione ISO14001 ad altre Filiali e pianificare lo sviluppo del progetto. Continuare a sensibilizzare i contractor operativi sulle tematiche ambientali.	Nel 2004 si sono svolte, con esito positivo, le verifiche per il mantenimento della Certificazione ISO14001 sia per la sede sia per le 4 Filiali. Altre 5 di esse sono state certificate.	100%
Business Excellence	Attivare un sistema di monitoraggio per una migliore gestione della Business Excellence sulla base dei criteri forniti dall'EFQM.	Il Top management ha effettuato il Self Assessment Workshop che ha permesso di identificare delle aree di miglioramento.	In corso
Salute e Sicurezza	Estendere la certificazione Five Star Accreditation ad altre 38 Filiali. Ridurre gli indicatori relativi agli infortuni sul lavoro. Attuare piani di informazione/formazione sui temi dell'Health & Safety ed esercitazioni antincendio.	Le 38 Filiali sono state certificate con il massimo punteggio (cinque stelle). Gli infortuni sono rimasti in linea con l'anno precedente. Oltre ai corsi antincendio dedicati a personale non ancora formato, sono stati eseguiti anche i primi corsi di aggiornamento.	100%



Obiettivi per il 2005

Dialogo con gli stakeholder

Continuare il processo di dialogo strutturato con gli interlocutori di riferimento attraverso la realizzazione di focus group o indagini maggiormente approfondite, volte ad identificare le loro aspettative.

Corporate Governance

Attuazione del Progetto Clarity a livello di Gruppo al fine di consentire il rispetto dei criteri stabiliti dalla Sarbox e, quindi, garantire la trasparenza dei dati secondo un processo di controllo dei flussi strutturato e articolato nei singoli dettagli.

Corporate Social Responsibility

Attivare progetti di responsabilità sociale a carattere locale e a valenza nazionale, coinvolgendo direttamente i comuni e le istituzioni del territorio in cui l'azienda opera.

Risorse Umane

Adozione del metodo HAY secondo parametri oggettivi stabiliti che consentiranno un sistema di valutazione e percorsi di sviluppo coerenti e strutturati.

Salute e Sicurezza

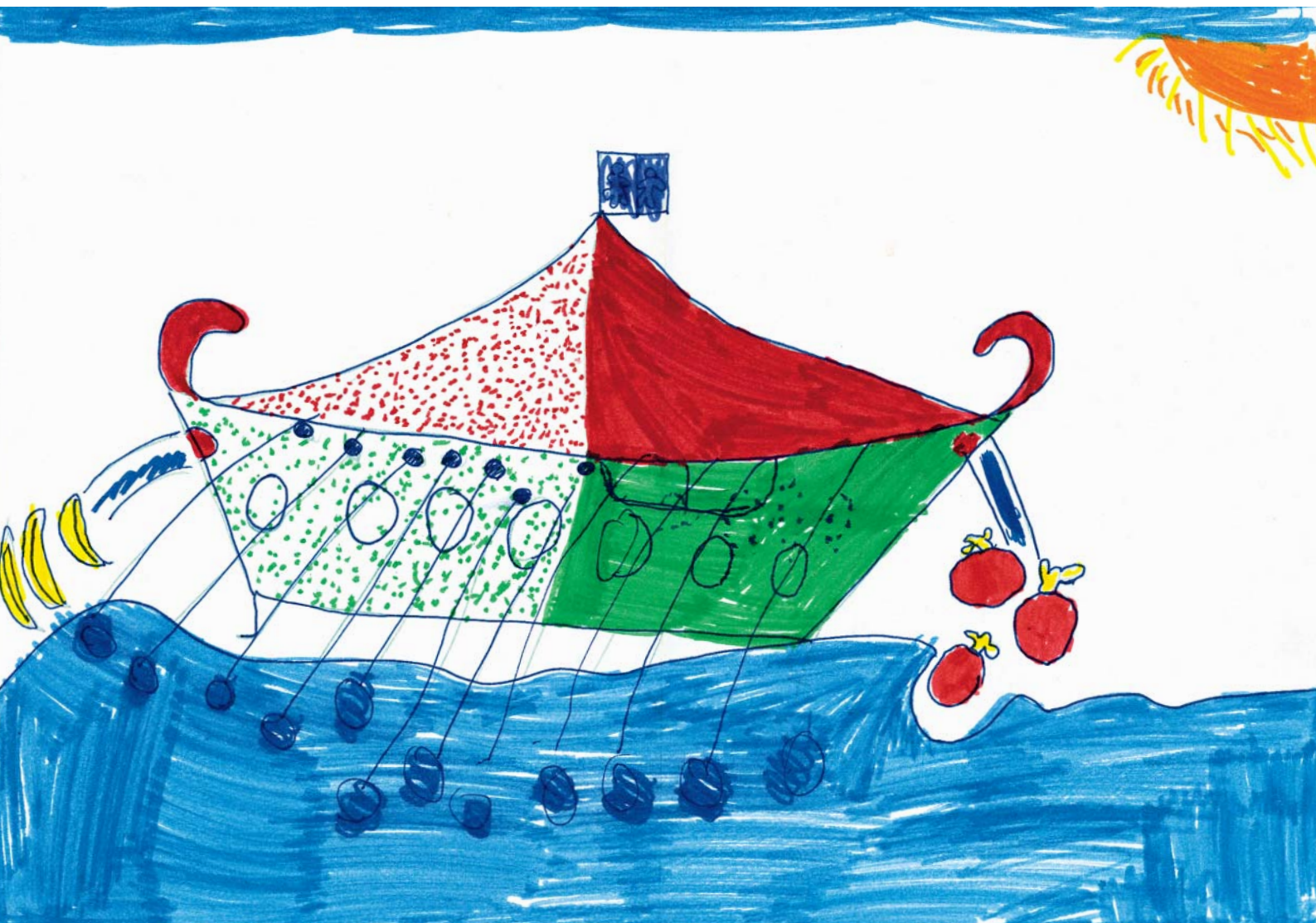
Passaggio dalla certificazione Five Star Accreditation alla certificazione OHSAS18001: completamento nel processo per tutte le Filiali ad oggi certificate.
Completare il piano di visite mediche a tutti i dipendenti inseriti negli elenchi della Sorveglianza Sanitaria.
Assicurare la copertura delle squadre di emergenza e primo soccorso in tutti gli insediamenti.

Obiettivi per il 2005

Fornitori	Attuazione del processo di revisione e standardizzazione dei contratti relativi ai contractor operativi. Strutturazione di un sistema integrato di informazione rivolto agli autotrasportatori attraverso strumenti di comunicazione dedicati quali Newsletter e incontri diretti con i rappresentanti dell'azienda.
SA8000	Incremento dei corsi di formazione e perseguimento della politica di coinvolgimento dei dipendenti e dei fornitori, in particolar modo, dei contractor operativi.
Ambiente	Utilizzare energia eco-compatibile in tutte le strutture dislocate sul territorio nazionale grazie ad un accordo specifico con l'Ente Nazionale di Erogazione dell'Energia Elettrica. Estendere la certificazione ISO14001 a tutte le Filiali entro l'anno. Continuare il processo di sensibilizzazione dei contractor operativi sulle tematiche ambientali.
Bilancio di Sostenibilità	Garantire la pubblicazione del documento entro il mese di giugno.



PROSPETTO DEGLI INDICATORI



LEONARDO DE TATA (7 anni)
...questa barca egiziana
porta il cibo a tutti i paesi dell'Africa...

In questa sezione sono elencati gli indicatori utilizzati nel documento al fine di renderlo sempre più facilmente consultabile e comparabile con altri documenti di rendicontazione sostenibile. L'inserimento di questo elenco permette di valutare i progressi effettuati attraverso un raffronto su base annuale che consente di evidenziare il consolidamento dell'impegno preso e di rilevare il livello di commitment rispetto agli obiettivi futuri.



Indice degli argomenti secondo le Linee Guida GRI 2002

Global Reporting Initiative		Bilancio di Sostenibilità 2004 TNT EXPRESS ITALY		
	Rif.	Elementi di reporting	Sezione Bilancio o motivo di non inserimento	Pag. o Link
I. VISIONE E STRATEGIA	1.1	Dichiarazione della visione e della strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	Metodologia e approccio Mission, Vision e Principi di TNT I tre livelli di impegno verso: -collettività -sostenibilità -trasparenza Sustainability Governance	www.tnt.it 2-3 17-18 21
	1.2	Lettera dell'Amministratore Delegato sugli elementi chiave del Bilancio	Lettera agli Stakeholder	4
2. PROFILO				
Profilo Organizzativo	2.1	Norme dell'organizzazione	Corporate Governance	www.tnt.com 19-20
	2.2	Principali prodotti e/o servizi	I servizi core I servizi non standard	57
	2.3	Strutture operative	TNT Express Italy	23-25
	2.4	Descrizione delle divisioni principali, aziende operative, sussidiarie e joint-venture	Profilo del Gruppo Divisione TNT Express	16-17 22
	2.5	Paesi in cui sono localizzate le attività	Network: la gestione della spedizione	24
	2.6	Assetto proprietario, forma legale	Assetto istituzionale e organizzativo di TNT Express Italy	26-27
	2.7	Natura dei mercati serviti	Mercato di riferimento del trasporto espresso in Italia	55
	2.8	Dimensione dell'organizzazione	TNT Express Italy Performance Economica	23-25 28-33
	2.9	Lista degli Stakeholder: caratteristiche principali di ognuno e relazione con l'azienda	Mappa degli Stakeholder Performance Sociale	8 34-86
Ampiezza del Report	2.10	Contatti e indirizzi utili per ottenere informazioni sul Bilancio di Sostenibilità (indirizzo e.mail, indirizzo Web)	Contatti Metodologia e approccio	www.tnt.it Copertina 2-3
	2.11	Periodo di reporting delle informazioni fornite	Perimetro considerato	2-3
	2.12	Data di pubblicazione del Bilancio Sociale più recente	Novembre 2004	
	2.13	Confini del report	Perimetro considerato	2-3
	2.14	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nella proprietà o nei prodotti/servizi, avvenuti dalla redazione del Bilancio precedente	Performance economica Assetto organizzativo Fornitori per la gestione delle infrastrutture	28-33 26-27 72
	2.15	Basi per il reporting su joint-venture, affiliate, strutture in leasing, attività in outsourcing che possono alterare la comparabilità tra periodi o tra organizzazioni	Nessuna evidenza da segnalare	
	2.16	Spiegazione della natura e degli effetti di ogni rettifica di informazioni fornite nel report precedente, e ragioni di tali rettifiche	Performance economica	28-33

Global Reporting Initiative		Bilancio di Sostenibilità 2004 TNT EXPRESS ITALY		
	Rif. Elementi di reporting	Sezione Bilancio o motivo di non inserimento	Pag. o Link	
Profilo del Report	2.17	Decisione di non applicare i principi o i protocolli GRI nella preparazione del report	Nessuna evidenza da segnalare	
	2.18	Criteri e definizioni utilizzate in ogni contabilità relativa a costi e benefici ambientali e sociali	Nessuna evidenza da segnalare	
	2.19	Cambiamenti significativi nei metodi di misurazione dei dati	Non sono intervenuti cambiamenti nei metodi di misurazione	
	2.20	Politiche e pratiche interne per migliorare e prevedere la revisione relativamente all'accuratezza, alla completezza ed all'affidabilità del Bilancio	Sustainability Governance	21
	2.21	Politiche e pratiche correnti relative alla previsione di revisione esterna per l'intero report	Parere della Società di Revisione	
	2.22	Altre fonti informative su aspetti economici, sociali e ambientali delle attività dell'organizzazione	Corporate Governance	19-20
3. STRUTTURA DI GOVERNO E SISTEMI DI GESTIONE			www.tnt.com	
Struttura di governo	3.1	Struttura di governo dell'organizzazione	Corporate Governance	19-20
	3.2	Percentuale dei componenti il C.d.A. che sono indipendenti, dirigenti non esecutivi	Corporate Governance	www.tnt.com 19-20
	3.3	Processo per la determinazione delle competenze necessarie ai membri del C.d.A. per guidare la direzione strategica dell'organizzazione	Corporate Governance	19-20
	3.4	Processi a livello di consiglio per controllare l'identificazione e la gestione Corporate Governance da parte della Società di rischi ed opportunità ambientali e sociali	Sustainability Governance	21
	3.5	Legame tra compensi dei dirigenti e raggiungimento degli obiettivi finanziari e non dell'organizzazione	Nessuna evidenza da segnalare	
	3.6	Struttura organizzativa e persone chiave per il controllo, l'implementazione e l'audit delle politiche economiche, ambientali e sociali collegate	Assetto istituzionale e organizzativo di TNT Express Italy	26-27
	3.7	Missione e valori, codici di condotta e/o principi internamente sviluppati e politiche relative alle performance economiche, ambientali e sociali e relativo stato d'implementazione	Mission, Vision e Principi di TNT Performance economica Ambiente Collettività e Istituzioni	18 28-33 76-80 81-85
	3.8	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al C.d.A.	Corporate Governance	www.tnt.com 19-20
Coinvolgimento degli Stakeholder	3.9	Principi per identificare e selezionare i principali Stakeholder	Dialogo con gli Stakeholder	6-13
	3.10	Approcci per la consultazione degli Stakeholder	Dialogo con gli Stakeholder sul Bilancio Sociale 2003	9-14
	3.11	Tipi di informazioni emerse dalle consultazioni con gli Stakeholder	Suggerimenti e valutazioni complessive su iniziative di Responsabilità Sociale e sul documento nel suo complesso	10-13
	3.12	Utilizzo delle informazioni risultanti dal coinvolgimento degli Stakeholder	Comunicazione interna Comunicazione off line Comunicazione on line Collettività e Istituzioni	50 51 52 81-86



	Rif.	Elementi di reporting	Sezione Bilancio o motivo di non inserimento	Pag. o Link
Politiche Direzionali e Sistemi di Gestione	3.13	Spiegazione del se e del come il principio o approccio di precauzione è trattato dalla Società	Metodologia e approccio	2-3
	3.14	Codici di condotta volontari sviluppati esternamente relativi alle performance ambientali, economiche e sociali, set di principio altre iniziative che l'organizzazione appoggia o applica	Allegati Ambiente	104-112 76-80
	3.15	Principali associazioni industriali e di business a cui si partecipa, e/o gruppi di pressione nazionali/internazionali di riferimento	Istituzioni	85
	3.16	Politiche e/o sistemi di gestione degli impatti ascendenti e/o discendenti	Ambiente Fornitori	76-80 70-75
	3.17	Approccio dell'organizzazione alla gestione degli impatti economici, ambientali e sociali indiretti risultanti dalle proprie attività	Ambiente Collettività e Istituzioni	76-80 81-86
	3.18	Decisioni principali prese durante il periodo di reporting relativamente alle localizzazioni o alle modifiche della localizzazione delle attività	Nessuna evidenza da segnalare	
	3.19	Obiettivi, programmi e procedure relative alle performance economiche ambientali e sociali	Proposta di miglioramento	90-91
	3.20	Stato della certificazione relativa a sistemi di gestione ambientale, economica e sociale	Ambiente Risorse Umane	76-80 53

Indicatori di Performance

Legenda:

Tipo di indicatori

(P) - Indicatore previsto dalle linee guida come principale la cui mancanza deve essere motivata.

(A) - Indicatore previsto dalle linee guida come accessorio.

Global Reporting Initiative

Bilancio di Sostenibilità 2004 TNT EXPRESS ITALY

	Rif.	Descrizione indicatore	Sezione Bilancio	Pag.
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA				
Impatti Economici Diretti				
Clienti	EC1 (P)	Fatturato Netto	Performance economiche	30
	EC2 (P)	Suddivisione geografica dei mercati	Caratteristiche dei clienti e dei mercati serviti	56
Fornitori	EC3 (P)	Costo di tutti i beni, materie prime e servizi acquistati	Fornitori Performance economiche	71 32
	EC4 (P)	Percentuale di contratti pagati nei termini concordati, ad esclusione dei risarcimenti concordati	Fornitori	74
	EC11 (A)	Fornitori suddivisi per organizzazione e Paese	Fornitori	71
Collaboratori	EC5 (P)	Remunerazioni e benefici totali	Performance economiche Risorse Umane	30 42
	EC6 (P)	Remunerazioni ai fornitori di capitale	Distribuzione Valore aggiunto	33
Finanziatori	EC7 (P)	Incremento/decremento utili non distribuiti alla fine del periodo	Nessuna evidenza da segnalare	
	EC8 (P)	Somma totale tasse ed imposte pagate, suddivise per Paese	Distribuzione Valore aggiunto	33
	EC9 (P)	Sussidi ricevuti per Paese o Regione	Nessuna evidenza da segnalare	
Settore Pubblico	EC10 (P)	Donazioni alla comunità, alla società civile, a ad altri gruppi	Distribuzione Valore aggiunto Collettività e Istituzioni	33 81-86
	EC12 (A)	Spese totali sostenute per lo sviluppo di infrastrutture non legate al core business	Distribuzione Valore aggiunto	33
	EC13 (A)	Impatti economici indiretti dell'organizzazione	Nessuna evidenza da segnalare	
Impatti Economici Indiretti				



	Rif.	Descrizione indicatore	Sezione Bilancio	Pag.
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE				
Materie Prime	EN1	(P) Materie prime totali utilizzate, esclusa l'acqua, per tipologia	Ambiente	79
	EN2	(P) Percentuale sul totale dei materiali utilizzati rappresentati da rifiuti (processati o meno) di organizzazioni terze	Nessuna evidenza da segnalare	
Energia	EN3	(P) Utilizzo diretto di energia	Ambiente	79
	EN4	(P) Utilizzo indiretto di energia	Ambiente	79
	EN17	(A) Iniziative per l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile e per aumentare l'efficienza energetica	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN18	(A) Impronta di consumo energetico dei principali prodotti	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN19	(A) Altri usi indiretti di energia e varie implicazioni	Nessuna evidenza da segnalare	
Acqua	EN5	(P) Utilizzo totale di acqua	Ambiente	79
	EN20	(A) Fonti di acqua ed ecosistemi/habitat correlati, significativamente coinvolti dall'utilizzo di acqua	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN21	(A) Approvvigionamenti annuali di acque sotterranee e di superficie come percentuale del totale annuale di quantità rinnovabile disponibile dalle fonti	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN22	(A) Riciclaggio e riuso totale dell'acqua	Nessuna evidenza da segnalare	
Biodiversità	EN6	(P) Localizzazione e dimensioni di terreni posseduti, affittati o gestiti in habitat ricchi di biodiversità	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN7	(P) Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità correlati alle attività e/o ai prodotti e servizi in ambienti terrestri, d'acqua dolce e marina	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN23	(A) Ammontare totale di terreni posseduti o gestiti per attività produttive o di estrazione	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN24	(A) Ammontare di superfici impermeabili come percentuale dei terreni posseduti o affittati	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN25	(A) Impatti di attività e impianti su aree protette e sensibili	Ambiente	79
	EN26	(A) Mutamenti degli habitat naturali risultanti dalle attività e dagli impianti, e percentuale degli habitat protetti o ripristinati	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN27	(A) Obiettivi, programmi e target per proteggere e ripristinare gli eco-sistemi e le specie native in aree degradate	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN28	(A) Numero di specie elencate nella Lista Rossa IUCN con habitat nelle aree coinvolte dagli impianti	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN29	(A) Unità aziendali correntemente operative o attività pianificate in/o attorno ad aree protette o sensibili	Nessuna evidenza da segnalare	

Global Reporting Initiative	Bilancio di Sostenibilità 2004 TNT EXPRESS ITALY			
	Rif.	Descrizione indicatore	Sezione Bilancio	Pag.
Emissioni, Effluenti e Rifiuti	EN8 (P)	Emissioni di gas serra	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN9 (P)	Uso ed emissione di sostanze che aggrediscono l'ozono	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN10 (P)	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria, per tipologia	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN11 (P)	Ammontare totale dei rifiuti per tipo e destinazione	Ambiente	79
	EN12 (P)	Scarichi significativi di acqua per tipologia	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN13 (P)	Perdite significative di elementi chimici, oli e combustibili in termini di numero totale o volume totale	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN30 (A)	Altre emissioni indirette rilevanti di gas serra	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN31 (A)	Ogni produzione, trasporto o importazione di ogni rifiuto identificato come "pericoloso" nei termini della Convenzione di Basilea	Ambiente	79
	EN32 (A)	Fonti d'acqua e relativi ecosistemi/habitat coinvolti in modo significativo dagli scarichi di acqua e dalle perdite	Nessuna evidenza da segnalare	
Fornitori	EN33 (A)	Performance dei fornitori relative ai componenti ambientali di programmi e procedure descritti nella sezione 3.16	Nessuna evidenza da segnalare	
Prodotti e Servizi	EN14 (P)	Impatti ambientali dei principali prodotti e servizi	Nessuna evidenza da segnalare	
	EN15 (P)	Percentuale del peso dei prodotti venduti che può essere richiesto al termine della vita utile del prodotto e percentuale che è attualmente richiesta	Indicatore non rilevante per il contesto di riferimento	
Conformità	EN16 (P)	Incidenti o multe per non rispondenza con tutte le dichiarazioni / convenzioni / trattati internazionali applicabili e regolamentazioni nazionali, regionali e locali associate a questioni ambientali	Nessuna evidenza da segnalare	
Trasporti	EN 34 (A)	Impatti ambientali significativi dei trasporti utilizzati a fini logistici	Nessuna evidenza da segnalare	
Generale	EN35 (A)	Spese ambientali generali per tipo	Nessuna evidenza da segnalare	



	Rif.	Descrizione indicatore	Sezione Bilancio	Pag.
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE				
Pratiche di lavoro e "lavoro dignitoso e di qualità"				
Impiego	LA1 (P)	Suddivisione della forza lavoro per regione	Risorse Umane: composizione e consistenza dell'organico	37
	LA1 (P)	Suddivisione della forza lavoro per status	Risorse Umane: composizione e consistenza dell'organico	37
	LA1 (P)	Suddivisione della forza lavoro per contratto	Risorse Umane	38-39
	LA2 (P)	Creazione netta di posti di lavoro e turnover medio del personale segmentato per regione/Paese	Nessuna evidenza da segnalare	
	LA12 (A)	Benefit erogati ai dipendenti oltre a quelli stabiliti per legge	Risorse Umane: sistema di remunerazione e incentivazione	42-43
Relazioni Industriali	LA3 (P)	Percentuale dei dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali confederali ed a organizzazioni autonome autorizzate a partecipare alle trattative	Risorse Umane: Relazioni Sindacali	45
	LA4 (P)	Politiche e procedure di informazione, consultazione e negoziazione con i lavoratori relative a cambiamenti nelle attività dell'organizzazione	Risorse Umane: SA8000	53
	LA13 (A)	Previsioni di rappresentanza formale dei lavoratori nel sistema decisionale o di management, incluso il governo d'impresa	Nessuna evidenza da segnalare	
Salute e Sicurezza	LA5 (P)	Pratiche di registrazione e notifica degli incidenti sul lavoro, e loro relazione con il Codice di Condotta OIL sulla Registrazione e Notifica degli incidenti sul Lavoro e delle Malattie Professionali	Risorse Umane: Health&Safety	46-49
	LA6 (P)	Descrizione di comitati formali di sicurezza e salute comprendenti rappresentanti del management e dei lavoratori e proporzione della forza lavoro coperta da tali comitati	Risorse Umane: Health&Safety	46-49
	LA7 (P)	Indici standard relativi a infortuni, giornate di lavoro perse, tassi di assenteismo e numero di incidenti sul lavoro (compresi compiti affidati in appalto)	Risorse Umane: Health&Safety	49
	LA8 (P)	Descrizione delle politiche o dei programmi (sia sul luogo di lavoro che al di fuori) relative a HIV/AIDS	Nessuna evidenza da segnalare	
	LA14 (A)	Prove di sostanziale conformità con le Linee Guida OIL sui Sistemi di Gestione della Salute sul Lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	46
	LA15 (A)	Descrizione di accordi formali con sindacati ed altri rappresentanti dei lavoratori a tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro	Nessuna evidenza da segnalare	

Global Reporting Initiative		Bilancio di Sostenibilità 2004 TNT EXPRESS ITALY		
	Rif.	Descrizione indicatore	Sezione Bilancio	Pag.
Formazione e Addestramento	LA9 (P)	Ore medie di formazione annue per categoria di lavoratori	Risorse Umane: piani di formazione	44
	LA16 (A)	Descrizione di programmi per sostenere la formazione continua dei lavoratori	Risorse Umane: piani di formazione	44
	LA17 (A)	Politiche e programmi specifici per la gestione delle competenze e l'apprendimento continuo	Risorse Umane: piani di formazione	44
Diversità e Pari Opportunità	LA10 (P)	Descrizione delle politiche e dei programmi di pari opportunità, come pure dei sistemi di monitoraggio per assicurarne l'applicazione e risultati del monitoraggio	Risorse Umane: politica a favore dei disabili	39
	LA11 (P)	Composizione dei dirigenti e degli organismi di governo d'impresa (compreso il C.d.A.), incluso rapporto uomini - donne ed altri indicatori di diversità culturalmente appropriati	Risorse Umane	38
Diritti Umani				
Strategia e Gestione	HR1 (P)	Descrizione delle politiche, linee guida, struttura aziendale e procedure relative al rispetto dei diritti umani rilevanti per le attività dell'impresa	Risorse Umane	36-53
	HR2 (P)	Prove di considerazione degli impatti sui diritti umani come parte delle decisioni di investimento e di fornitura, inclusa la selezione dei fornitori	Nessuna evidenza da segnalare	
	HR3 (P)	Descrizione delle politiche e procedure per valutare e rispondere alla performance sui diritti umani della catena di fornitura	Nessuna evidenza da segnalare	
	HR8 (A)	Formazione dei lavoratori su politiche e pratiche concernenti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	Nessuna evidenza da segnalare	
Non - discriminazione	HR4 (P)	Descrizione delle politiche globali e procedure/ programmi per prevenire ogni forma di discriminazione nelle attività dell'impresa	Allegati: Codice dei Principi Etici Aziendali	111
Libertà di Associazione	HR5 (P)	Descrizione della libertà di associazione e di quanto tale politica sia applicata universalmente anche indipendentemente dalla legislazione locale	Risorse Umane	36-53
Lavoro Minorile	HR6 (P)	Descrizione delle politiche che escludono il lavoro minorile, come definito dalla Convenzione 138 dell'OIL, e di quanto tale politica sia visibilmente applicata	Risorse Umane: SA8000	53
Lavoro Forzato o Obbligatorio	HR7 (P)	Descrizione delle politiche per prevenire il lavoro forzato e estensione di quanto tale politica sia visibilmente applicata	Nessuna evidenza da segnalare	
Pratiche Disciplinari	HR9 (A)	Descrizione delle pratiche di denuncia, incluse, ma non limitate, alle questioni dei diritti umani	Allegati: Codice dei Principi Etici Aziendali. Procedura di segnalazione di TNT	111 106
	HR10 (A)	Descrizione delle politiche di non ritorsione e dei sistemi effettivi, confidenziali di reclamo da parte dei dipendenti	Allegati: Codice dei Principi Etici Aziendali. Procedura di segnalazione di TNT	111 106
Pratiche di Sicurezza	HR11 (A)	Formazione ai diritti umani per il personale di sicurezza	Indicatore non rilevante per contesto di riferimento	



	Rif.	Descrizione indicatore	Sezione Bilancio	Pag.
Diritti delle Popolazioni Indigene	HR12 (A)	Descrizione delle politiche, linee guida e procedure per rispondere ai bisogni delle popolazioni indigene	Allegati: Codice dei Principi Etici Aziendali	111
	HR13 (A)	Descrizione dei sistemi/autorità di reclamo delle comunità gestiti congiuntamente	Nessuna evidenza da segnalare	
	HR14 (A)	Percentuali di reddito operativo dell'area di attività ridistribuito alla comunità locale	Performance economica: distribuzione del Valore aggiunto Globale	33
Società				
Collettività	SO1 (P)	Descrizione delle politiche per gestire gli impatti sulle comunità nelle aree interessate dalle attività dell'organizzazione, come pure procedure/programmi per rispondere a tale questione	Collettività e Istituzioni	81-86
	SO4 (A)	Premi ricevuti per le performance sociali, etiche e ambientali dell'organizzazione	Nessuna evidenza da segnalare	
Corruzione	SO2 (P)	Descrizione delle politiche, procedure, sistemi di gestione e meccanismi di rispondenza per l'organizzazione ed i lavoratori riguardo la corruzione	Allegati: Codice dei Principi Etici Aziendali	111
Contributi Politici	SO3 (P)	Descrizione delle politiche, procedure, sistemi di gestione e meccanismi di rispondenza per gestire pressioni politiche e contributi	Nessuna evidenza da segnalare	
	SO5 (A)	Contributi pagati a partiti politici ed istituzioni la cui prima funzione sia di finanziare partiti politici o loro candidati	Nessuna evidenza da segnalare	
Concorrenza e Prezzi	SO6 (A)	Sentenze relative a cause di violazione delle normative anti-trust e di monopolio	Allegati: Codice dei Principi Etici Aziendali	111
	SO7 (A)	Descrizione delle politiche, procedure, sistemi di gestione e meccanismi di rispetto per prevenire comportamenti anti competitivi	Allegati: Codice dei Principi Etici Aziendali	111
Responsabilità di prodotto				
Salute e Sicurezza dei Consumatori	PR1 (P)	Descrizione delle politiche per assicurare la salute e la sicurezza dei consumatori nell'uso di prodotti e servizi	Nessuna evidenza da segnalare	
	PR4 (A)	Numero e tipo di istanze di non conformità alla normativa relativa a salute e sicurezza, incluse multe e penalità comminate per tali violazioni	Nessuna evidenza da segnalare	
	PR5 (A)	Numero di reclami sollevati da organismi regolatori o analoghe istituzioni che sovrintendono o regolano la salute e sicurezza dei prodotti e servizi	Nessuna evidenza da segnalare	
	PR6 (A)	Conformità a codici volontari, etichette di prodotto o premi relative a responsabilità sociale/ambientale che la Società è qualificata ad utilizzare o ha ricevuto	Nessuna evidenza da segnalare	
Prodotti e Servizi	PR2 (P)	Descrizione delle politiche, procedure, sistemi di gestione e meccanismi di rispondenza relative all'informazione sui prodotti e all'etichettatura	Clienti: i servizi core, i servizi non-standard	57
	PR7 (A)	Numero e tipo di dichiarazioni di non conformità alla regolamentazione riguardo le informazioni sui prodotti, incluse le condanne	Nessuna evidenza da segnalare	

Global Reporting Initiative		Bilancio di Sostenibilità 2004 TNT EXPRESS ITALY		
	Rif.	Descrizione indicatore	Sezione Bilancio	Pag.
Pubblicità	PR8 (A)	Descrizione di politiche, procedure, sistemi di gestione e meccanismi di rispondenza relative alla soddisfazione dei clienti, inclusi i risultati di indagini sulla soddisfazione degli stessi	Clienti: Customer Care	59-60
	PR9 (A)	Descrizione delle politiche, procedure, sistemi di gestione e meccanismi di rispondenza per l'aderenza a standard e codici volontari in materia di pubblicità	Nessuna evidenza da segnalare	
	PR10 (A)	Numero e tipologie di infrazioni delle normative di pubblicità e di marketing	Nessuna evidenza da segnalare	
Rispetto della Privacy	PR3 (P)	Descrizione delle politiche, procedure, sistemi di gestione e meccanismi di rispondenza per la tutela della privacy dei consumatori	Clienti: ICS e Innovazione	66-69
	PR11 (A)	Numero di reclami comprovati relativi a violazione della privacy dei consumatori	Nessuna evidenza da segnalare	



ALLEGATI



CHIARA MICUCCI (9 anni)

...il disegno rappresenta l'aereo della speranza.

Tutti i bambini, infatti, donano qualcosa da mangiare
per i bambini più bisognosi...

*In questa sezione sono riportati
gli allegati, a compendio del documento.*

Procedura di segnalazione di TNT'

Scopo

Tutti i dipendenti di TNT sono incoraggiati a riferire prontamente alla direzione in merito a ogni violazione o sospetta violazione delle vigenti leggi e direttive, del Codice di principi etici aziendali o di altre politiche e linee guida nonché in ordine a qualsiasi attività dubbia attinente alla contabilità, ai controlli di contabilità interna o questioni di auditing (nel prosieguo del testo chiamate altresì "Violazione"). La fornitura di segnalazioni è conosciuta comunemente come "attività di segnalazione". La politica di TNT in materia di segnalazioni è descritta all'interno del Codice di principi etici aziendali.

TNT svolge le proprie attività aziendali basandosi sui principi di equità, onestà, integrità e rispetto e garantisce di conseguenza che ogni dipendente che voglia eseguire una segnalazione in merito a qualsivoglia Violazione che questi ha motivo di ritenere ragionevolmente veritiera, possa farlo senza correre il rischio di ritorsioni, con la garanzia che ogni segnalazione verrà trattata in modo strettamente riservato e immediatamente sottoposta a indagini, oltre ad avere la possibilità, se richiesto, di conservare l'anonimato.

La presente procedura chiarisce i diritti e gli obblighi di tutti i dipendenti che presentano una segnalazione connessa a una Violazione che hanno motivo di ritenere ragionevolmente veritiera, di tutti i dirigenti che ricevono tali segnalazioni e di TNT.

Diritti ed obblighi dei dipendenti che presentano una segnalazione

I dipendenti TNT sono incoraggiati a presentare ai propri dirigenti una segnalazione su qualsiasi Violazione, qualora essi abbiano motivo di ritenere che si sia verificata, si stia verificando o si verificherà in futuro una Violazione.

Ai dipendenti TNT nei vari paesi del mondo si richiede di osservare le leggi e le direttive in vigore, il Codice di principi etici aziendali e le altre politiche e linee guida di TNT nell'esecuzione del proprio lavoro o nello svolgimento di attività per conto di TNT nonché di rispettare sempre i diritti umani e diritti dei lavoratori proclamati a livello internazionale.

Sottoporre le proprie preoccupazioni all'attenzione della direzione è il modo più veloce e preferibile per chiarire ogni malinteso ed è il modo migliore per garantire a tutte le nostre attività un ambiente di lavoro positivo e aperto.

Se un dipendente nutre qualche timore riguardo ad attività di dubbia natura in ordine alla contabilità, ai controlli di contabilità interna, alle questioni di auditing oppure concernenti una Violazione da parte di un membro del Consiglio di Amministrazione, può comunicarlo al Comitato di Audit contattando il Group Compliance Officer. Le informazioni per contattare il Group Compliance Officer sono presenti alla pagina intitolata "Group Compliance Officer".

Se un dipendente nutre timori su irregolarità o presunte Violazioni riguardo all'operato dei membri del Consiglio di Amministrazione, può contattare direttamente il Presidente del Collegio Sindacale tramite posta elettronica. Le informazioni per contattare il Presidente del Collegio Sindacale si possono trovare sulla pagina intitolata "Comitato di Integrità".

In linea con il Codice di principi etici aziendali, i dipendenti TNT dovranno evitare ogni forma di pubblicità esterna o interna riguardo alla Violazione che intendono comunicare, salvo che la direzione, il Group Compliance Officer, il Comitato di Integrità e il Comitato di Audit si siano rifiutati di investigare sull'argomento e tutte le alternative per una consultazione interna si siano rivelate infruttuose.

Note:

1) La presente procedura è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, dal Comitato di Audit e dal Collegio Sindacale in data 18 febbraio 2004 ed è valida a decorrere dal 19 febbraio 2004.

Ogni dipendente che, in accordo con la presente procedura di segnalazione, presenta una segnalazione in merito a una qualsivoglia Violazione che ha motivo di ritenere ragionevolmente veritiera e che non trae alcun vantaggio personale dalla Violazione, sarà protetto ai sensi di quanto disposto dalla sezione Segnalazioni del Codice di principi etici aziendali.

La protezione prevista dalla sezione Segnalazioni del Codice di principi etici aziendali consiste nel fatto che TNT non licenzierà, degraderà, sospenderà, intimorirà, sottoporrà a vessazioni o in qualche maniera discriminerà in alcun modo i dipendenti nei termini e condizioni di impiego sulla base delle azioni legali avviate dal dipendente stesso in relazione alla segnalazione di una Violazione ritenuta ragionevolmente veritiera.

TNT non tollera alcuna forma di minaccia, ritorsione o azioni simili nei confronti di un dipendente che abbia svolto o collaborato allo svolgimento della segnalazione in merito a un comportamento che abbia motivo di ritenere costituisca una violazione a leggi e direttive, al Codice TNT, alla politica o alla linee guida di TNT.

Qualsiasi minaccia, ritorsione o azione simile deve essere immediatamente riferita al Group Compliance Officer.

TNT non può accettare che un dipendente presenti di proposito alla direzione, al Group Compliance Officer, al Comitato di Integrità, al Presidente del Collegio Sindacale, al Comitato di Audit o ad altri una segnalazione sapendo o avendo ragionevole motivo di ritenere che essa sia falsa. Presentare segnalazioni non rispondenti a verità può comportare delle conseguenze per il dipendente, il quale potrà essere considerato responsabile di danni subiti dai terzi oggetto della falsa segnalazione.

Obblighi della direzione e di TNT

TNT ritiene che la direzione, a ogni livello, debba essere in grado di gestire tutte le questioni concernenti le Violazioni in modo serio, riservato e rapido. Le indagini su presunte frodi o furti e su attività di contabilità, controlli di contabilità interna o questioni di auditing di dubbia natura possono essere condotte da persone qualificate all'interno dei Servizi di Auditing aziendale e di Sicurezza, che svolgeranno le suddette indagini dietro istruzioni e con la supervisione del Comitato di Integrità e del Comitato di Audit.

La direzione non è autorizzata a condurre indagini indipendenti né ad adottare misure non autorizzate in simili situazioni, ma è tenuta a contattare in primo luogo il Group Compliance Officer o il Comitato di Integrità. Prove e documenti dovranno essere conservati come da istruzioni del Group Compliance Officer o del Comitato di Integrità.

La direzione è sempre e senza eccezioni obbligata a informare immediatamente, e in ogni caso entro le 48 ore dal ricevimento di una segnalazione su eventuali Violazioni, il Group Compliance Officer mediante posta elettronica o facsimile in ordine a ogni segnalazione ricevuta (sia essa anonima o meno e sia stata confermata o meno la sussistenza della Violazione). Tuttavia, se una segnalazione riguarda attività di contabilità, controlli di contabilità interna o questioni di auditing di natura dubbia oppure qualora si sia in presenza di una Violazione compiuta da un membro del Consiglio di Amministrazione, la direzione è tenuta, prima di agire o di condurre qualsiasi indagine, a contattare immediatamente, e in ogni caso entro le 48 ore dal ricevimento di una segnalazione, il Group Compliance Officer al fine di concordare il corso ulteriore dell'azione.

Nell'informare il Group Compliance Officer del ricevimento di una segnalazione, la direzione deve usare il modulo per la presentazione di segnalazioni che si può scaricare dalla pagina intitolata "Procedura relativa alla segnalazione".

La direzione è obbligata a fornire la più ampia collaborazione e ad assistere il Group Compliance Officer, il Comitato di Integrità e la persona incaricata alla conduzione delle indagini. Essa deve inoltre partecipare alle ricerche e alle azioni da essi intraprese.

La direzione ha la responsabilità di dimostrare con chiarezza al Group Compliance Officer e al Comitato di Integrità che le segnalazioni vengono gestite in modo serio, rapido e riservato. Al ricevimento di una segnalazione, il Group Compliance Officer, qualora siano disponibili elementi relativi al dipendente, informerà il dipendente stesso di aver ricevuto la segnalazione entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della stessa, qualora ciò non sia già stato fatto

dalla direzione. Il Group Compliance Officer registrerà tutte le segnalazioni ricevute, annotandone la provenienza, le indagini effettuate e le soluzioni proposte e preparerà a tale riguardo delle relazioni riassuntive periodiche a uso del Comitato di Integrità e del Comitato di Audit.

Le copie delle relazioni e il registro verranno conservati in conformità con le disposizioni legislative vigenti. Eccetto in caso di contatto diretto con il Comitato di Audit o con il Presidente del Collegio Sindacale, il Group Compliance Officer e il Comitato di Integrità indagheranno sulle segnalazioni ricevute e garantiranno che alle persone sospettate di Violazioni venga concessa l'opportunità di difendersi e di chiarire la propria posizione.

Riservatezza e anonimato

Tutte le segnalazioni in merito a una Violazione saranno gestite in modo riservato.

La riservatezza verrà mantenuta al più alto grado possibile, in conformità con la necessità di condurre indagini adeguate della relazione.

TNT incoraggia i dipendenti a riferire di ogni Violazione al proprio direttore e al Group Compliance Officer in modo diretto e aperto. Tuttavia, è possibile presentare una segnalazione in forma anonima, anche se ciò potrebbe ostacolare e complicare le indagini nonché impedire l'assunzione di misure adeguate.

Qualora un dipendente non desideri eseguire alcuna segnalazione al direttore più vicino o alla direzione nazionale oppure se nessuna azione è stata intrapresa a questo livello, il dipendente può rivolgersi al Group Compliance Officer mediante posta elettronica, facsimile o lettera oppure chiamando uno dei numeri telefonici della Linea etica diretta di TNT.

Per sapere come contattare la Linea etica diretta, il Gruppo di Audit o il Comitato di Integrità, consultare le pagine del Codice di principi etici aziendali.

Il Comitato di Integrità di TNT

Il Comitato di Integrità di TNT riesaminerà e discuterà le segnalazioni presentate almeno su base trimestrale o su richiesta. Il Comitato di Integrità è composto da quattro membri permanenti, e più segnatamente il Consiglio Generale (General Counsel), il Capo Revisore Interno (Chief Internal Auditor), un Direttore della Sicurezza (Director of Security, nominato dal Consiglio di Amministrazione) e il Group Compliance Officer. Se necessario, il Comitato di Integrità potrà coinvolgere altri funzionari, personale del gruppo TNT e consulenti esterni.

Il Comitato di Integrità informerà immediatamente il Presidente del Collegio Sindacale in merito a ogni segnalazione ricevuta e concernente dichiarazioni di irregolarità o Violazioni da parte di Consiglio di Amministrazione o il funzionamento di tale organo.

Il Comitato di Integrità riferisce su base specifica: al CEO, al CFO e al relativo GMD (ove competente) nonché al Consiglio di Amministrazione, ogni mese oppure con maggiore frequenza se necessario o su istanza del Consiglio di Amministrazione; al Comitato di Audit trimestralmente oppure con maggiore frequenza se necessario o su istanza dello stesso Comitato di Audit; al Presidente del Collegio Sindacale quando necessario o su richiesta. Il Regolamento del Comitato di Integrità e le informazioni su come contattare il Comitato di Integrità si possono scaricare dalla pagina intitolata "Comitato di Integrità".

Delega

Il Consiglio di Amministrazione, il Comitato di Audit e il Collegio Sindacale hanno delegato la responsabilità dell'attuazione e della conduzione quotidiana della presente procedura e della politica relativa alle segnalazioni, secondo quanto stabilito nel Codice di principi etici aziendali, al Group Compliance Officer e al Comitato di Integrità. Il Group Compliance Officer e il Comitato di Integrità sono autorizzati a condurre indagini e a intraprendere qualsiasi azione sia ritenuta adeguata per affrontare e porre fine a ogni tipo di Violazione o di condotta non etica. Il Group Compliance Officer riferisce: su base quotidiana al Consiglio Generale; al CEO a seconda dei casi; al Comitato di Audit trimestralmente o se necessario; al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale o al Presidente del Collegio Sindacale, se necessario.

Politica dello Sviluppo Sostenibile del Gruppo

Le nostre aspirazioni

TNT è un Gruppo operante a livello mondiale che si impegna a migliorare il proprio impatto sociale e ambientale sulla collettività. Obiettivo di TNT è quello di sostenere le persone nella valorizzazione del proprio potenziale e nella soddisfazione dei propri bisogni, senza compromettere l'avvenire delle generazioni future. Al fine di rispettare questo impegno nei confronti degli stakeholder, abbiamo scelto di aderire al programma Global Compact delle Nazioni Unite, il quale sostiene e concretizza una serie di valori in ambiti da noi influenzabili quali: il rispetto dei diritti umani, degli standard lavorativi e dell'ambiente.

La qualità dell'impronta che lasciamo nella società a livello globale e in particolar modo in quella nazionale, regionale e locale diventa fattore determinante, nel momento in cui le comunità sono chiamate a decidere se estendere il proprio consenso alle nostre attività nel lungo termine.

Siamo orientati a mantenere e a sviluppare le politiche e le azioni volte a promuovere un contributo sociale e ambientale positivo e sostenibile in tutte le comunità nelle quali operiamo.

Il Codice dei Principi Etici Aziendali sostiene il nostro impegno per il rispetto delle leggi, per un miglioramento continuo e per lo sviluppo sostenibile.

Le nostre iniziative

Abbiamo intrapreso numerose iniziative a sostegno dei nostri obiettivi e nel rispetto dei nostri valori quali:

- o implementare un sistema di gestione globale per ottimizzare le nostre attività in materia di sviluppo sostenibile e di gestione dell'ambiente o incoraggiare le unità operative a conformarsi agli standard internazionali previsti: dal sistema gestionale delle Risorse Umane Investors in People alle Certificazioni ISO 9001:2000, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA8000.

- o incoraggiare i nostri fornitori a recepire alcuni progetti volti a supportare i nostri obiettivi e i nostri target, in linea con il Codice dei Principi Etici Aziendali

- o realizzare analisi comparative su politiche, strategie e iniziative sia interne sia esterne al Gruppo per promuovere il miglioramento continuo in tutte le aree della nostra attività.

La comunicazione

Ci impegniamo a comunicare e ad instaurare un dialogo costruttivo con tutti i nostri stakeholder sia interni, sia esterni, coinvolgendoli nelle nostre sfide e nei nostri successi per quanto riguarda la realizzazione del nostro sviluppo sostenibile e dei nostri obiettivi di gestione ambientale.

Il nostro premio interno

Organizziamo ogni anno una competizione interna all'azienda per premiare le migliori iniziative e i migliori risultati interni nel campo dello sviluppo sostenibile e della gestione ambientale.

Reporting annuale

Nella relazione annuale relativa all'anno 2003 verranno riportati i progressi compiuti e i piani futuri per consentire a tutti i nostri stakeholder di comprendere e monitorare le nostre performance e i progetti per il futuro.

Codice dei Principi Etici Aziendali del Gruppo

TNT ha elaborato un Codice dei Principi Etici Aziendali e si impegna a divulgarli a tutti i dipendenti del Gruppo, affinché le attività vengano svolte nel pieno rispetto delle linee guida in esso contenute.

Standard di condotta Il programma Global Compact delle Nazioni Unite

Conduciamo la nostra attività con correttezza, onestà, integrità e rispetto per gli interessi dei nostri stakeholder in un ampio contesto sociale, politico ed economico. TNT aderisce ai dieci principi dell'iniziativa internazionale Global Compact delle Nazioni Unite in materia di diritti umani, diritti dei lavoratori e protezione dell'ambiente.

Risorse Umane

La nostra mission è quella di diventare leader riconosciuti a livello mondiale, fornendo ai clienti un servizio eccellente. Tutto ciò può essere attuato rafforzando continuamente il nostro straordinario team di individui motivati. Adottiamo lo standard Investors in People, sistema riconosciuto di formazione e di gestione del personale che contribuisce a migliorare, in maniera comprovata, le prestazioni di business. Assumiamo persone competenti, capaci ed entusiaste. Forniamo ai nostri dipendenti, formazione e riconoscimento necessari a massimizzare il loro potenziale e il loro contributo individuale al business. Lavoriamo per creare pari opportunità per tutti i nostri dipendenti, senza discriminazioni, a parità di circostanze per motivi di sesso, razza, religione, stato civile ed età.

Conflitti di interesse

I nostri dipendenti non dovranno trarre benefici personali, per se stessi o per i propri familiari, avvantaggiandosi della posizione ricoperta in TNT, né perseguiranno azioni o interessi personali, finanziari che siano conflittuali con gli impegni connessi al loro incarico e al loro ruolo. I dipendenti hanno l'obbligo di notificare al management di TNT qualsiasi rapporto o transazione di rilevanza tale da poter verosimilmente dare origine ad un conflitto di interessi e, su richiesta, riceveranno un'assistenza adeguata. I dipendenti sono, inoltre, tenuti a non cogliere opportunità commerciali che spettano di diritto a TNT, a non usare beni TNT per ottenere profitti personali e a non competere con il Gruppo.

Sicurezza

TNT deve conformarsi a tutte le regolamentazioni applicabili relative alla sicurezza, internazionale e nazionale. Nell'intera organizzazione vengono utilizzate politiche per la sicurezza che identificano ed eliminano sistematicamente i rischi. In ciascuna delle sedi in cui operiamo sono presenti rappresentanti per la sicurezza e gruppi di controllo. Ci sforziamo di adottare procedure ottimali, che in condizioni ideali potrebbero superare i requisiti imposti dalla legislazione relativa alla sicurezza, e monitoriamo costantemente le nostre performance in questo contesto così importante per il nostro business.

Sviluppo sostenibile

Le nostre attività quotidiane hanno un impatto sulla collettività in ogni parte del globo, e sosteniamo politiche e procedure che promuovono uno sviluppo sostenibile. Siamo un'organizzazione che ha a cuore la salvaguardia dell'ambiente e siamo consapevoli che il suo rispetto ci permetterà di operare nel lungo termine.

Protezione ambientale

Ci impegniamo a ridurre l'impatto delle nostre attività sull'ambiente ed effettuiamo investimenti in programmi di protezione e rispetto ambientale. Laddove le condizioni siano ottimali, andremo oltre gli attuali schemi economici e regolatori degli organismi governativi nazionali e regionali, per minimizzare i potenziali impatti ecologici negativi causati dalle nostre attività operative.



Attività pubbliche

TNT non sostiene partiti politici né contribuisce al finanziamento di gruppi le cui attività promuovono interessi politici. Le aziende TNT vengono incoraggiate a promuovere e a difendere i propri legittimi interessi finanziari. TNT richiede, inoltre, alle proprie aziende che reagiscano in maniera positiva e trasparente alle richieste, da parte di governi ed altri enti pubblici, di informazioni, osservazioni od opinioni relative alle nostre attività e alla comunità.

Qualsiasi risposta a tali richieste avverrà nel rispetto della privacy degli individui e dei dipendenti.

Garanzia del servizio

Ci impegniamo a fornire ai clienti un servizio eccellente, in termini di valore e qualità. Ci adoperiamo attivamente per raggiungere le migliori performance nel nostro business e per diventare il Gruppo che crea maggior valore nei settori posta, espresso e logistica.

Affidabilità dei controlli finanziari

Le nostre situazioni contabili, i documenti di reporting e le altre comunicazioni pubbliche forniscono una visione completa, leale, accurata, tempestiva e comprensibile della posizione finanziaria del Gruppo, in conformità ai principi contabili generalmente accettati nei Paesi Bassi e ai requisiti legali applicabili al Gruppo. Siamo conformi a tutte le regole contabili locali e ai requisiti dei controlli finanziari inclusi nella Parte 9, Libro 2 del Codice Civile olandese, come anche ai requisiti delle principali borse valori.

Integrità aziendale

Non offriamo né accettiamo tangenti per ottenere o conferire attività, servizi o vantaggi finanziari. I dipendenti TNT hanno ricevuto istruzioni di respingere immediatamente ogni richiesta od offerta di tangenti. Qualunque violazione dell'integrità aziendale comporta provvedimenti disciplinari, licenziamento e procedimenti civili e/o penali. Non tolleriamo frodi, furti, negligenza, sprechi e utilizzi impropri dei beni TNT e, a tal fine, attiviamo rigide norme di protezione dei beni aziendali ad inclusione di una politica di prevenzione rispetto alle frodi.

Pagamenti facilitati

TNT, come azienda internazionale, non tollera le agevolazioni di pagamento a pubblici ufficiali o ad altre persone. In via eccezionale e in casi inevitabili, possono essere, tuttavia, effettuate agevolazioni di pagamento a persone che non siano pubblici ufficiali, in condizioni di completa trasparenza e di controllo interno. Nei casi sopraccitati i pagamenti facilitati saranno effettuati solamente per assicurare o accelerare le attività di routine senza ottenere vantaggi commerciali. Le Società facenti parte del Gruppo TNT cercheranno, in ogni modo, di evitare tali pagamenti anche nel caso in cui essi fossero considerati legali nella giurisdizione del paese in questione.

Rispetto della legge

Ai dipendenti delle Società facenti capo a TNT viene richiesto di comportarsi come buoni cittadini, ciò implica il rispetto di leggi, norme e regolamenti dei paesi in cui svolgiamo le nostre attività.

Applicazione

Il nostro Codice dei Principi Etici Aziendali è valido per tutte le aziende TNT, in ogni parte del mondo. L'implementazione del codice influenza le nostre decisioni relative alla partecipazione o meno di TNT, o delle Società che ad essa fanno capo, a partnership o all'ingresso in joint venture.

Qualsiasi variazione del nostro codice o qualsiasi deroga ad uno qualsiasi dei suoi provvedimenti potrà essere apportata unicamente dal Supervisory Board di TNT o da un Comitato del Consiglio di Vigilanza di TNT e sarà immediatamente resa nota.

Segnalazioni

Incoraggiamo i dipendenti TNT a riferire immediatamente al management qualsiasi violazione o sospetta violazione del presente codice o di altre direttive aziendali. È stata elaborata una policy specifica (Procedura di segnalazione di TNT - vedi pag. 106) che prevede la possibilità, nel caso in cui un dipendente dovesse nutrire preoccupazioni rispetto a questioni contabili o di auditing discutibili, di notificarlo ad un membro del Comitato di Audit. Qualsiasi informazione o denuncia presentata dai dipendenti in base al presente codice sarà trattata in modo rigorosamente riservato ed esaminato sollecitamente dal management o dal Comitato di Audit, a seconda del caso. TNT non si rivarrà né intraprenderà alcuna azione contro alcun dipendente per aver presentato una denuncia in base al Codice dei Principi Etici Aziendali in vigore. Esso richiede, sia al management, sia ai dipendenti che qualsiasi informazione o denuncia sia trattata in base a principi di equità, onestà e integrità. A tale riguardo, i dipendenti TNT eviteranno qualsiasi forma di pubblicità interna o esterna per qualsiasi violazione o sospetta violazione essi intendano riportare, a meno che il Comitato di Audit o il management non abbiano rifiutato di esaminare la questione e tutte le alternative di consultazione interna siano già state utilizzate.

Conformità

Il Supervisory Board di TNT è responsabile della comunicazione, comprensione ed osservazione del nostro Codice dei Principi Etici Aziendali. Le nostre funzioni interne di audit e di sicurezza affiancano il Supervisory Board di TNT nel monitoraggio della conformità al codice. Qualsiasi perdita di attività risultante dall'adesione a tali principi non sarà criticata, né alcun dipendente subirà conseguenze negative per aver fatto presente al management di TNT una violazione o una sospetta violazione del codice o per avere intrapreso una qualsiasi azione legale rispetto ad una violazione o ad una sospetta violazione del codice. La mancata conformità al presente codice sarà considerata una violazione dell'integrità aziendale e comporterà conseguenze che potrebbero anche rivelarsi severe.

Concorrenza

Siamo convinti che in tutti i mercati in cui svolgiamo la nostra attività debba sussistere una concorrenza aperta e leale. Sosteniamo la liberalizzazione dei mercati e l'introduzione o l'applicazione di leggi appropriate sulla concorrenza.

ATTESTAZIONE DI CONFORMITA'

Al Consiglio di Amministrazione Di
TNT Global Express SpA

- 1 Abbiamo svolto alcune verifiche ed analisi di conformità sul Bilancio di Sostenibilità di TNT Express Italy relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2004 (di seguito il "Bilancio") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione.
- 2 Il nostro esame è stato condotto secondo i principi e le indicazioni contenute nell'"International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE3000)" dell'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) applicabili nella fattispecie. L'attività è stata svolta al fine di valutare, secondo i principi di un *limited assurance engagement*, l'affermazione del Consiglio di Amministrazione, riportata nel paragrafo "Metodologia e approccio", secondo cui tale Bilancio è stato predisposto con riferimento ai principi di redazione e alle indicazioni di contenuto previsti da "Sustainability Reporting Guidelines 2002" redatte dal Global Reporting Initiative (GRI), declinate secondo quanto specificato in detto paragrafo. La responsabilità della predisposizione del Bilancio in accordo con i menzionati principi compete agli amministratori di TNT Express Italy, mentre è nostra la responsabilità nell'attestarne la conformità a detti principi.
- 3 Allo scopo di poter valutare l'affermazione del Consiglio di Amministrazione richiamata nel paragrafo 2, sono state svolte le seguenti procedure di verifica, così sinteticamente descritte:
 - verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati e alle informazioni redatti ai fini del bilancio consolidato del Gruppo TNT al 31 dicembre 2004;
 - interviste e discussioni con i responsabili delle principali Direzioni, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività di TNT Express Italy, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo alla base della predisposizione del Bilancio e di ottenere una generale comprensione delle procedure che supportano la raccolta dei dati;
 - analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida sopra menzionate;



- verifica dell'attività di ascolto degli stakeholder con riferimento alle modalità utilizzate, all'analisi dei verbali riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di TNT Global Express SpA, sull'attendibilità e completezza del Bilancio, delle informazioni e dei dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Per le risultanze relative alle procedure di verifica concordate effettuate sui dati e sulle informazioni dell'esercizio 2003 presenti nel Bilancio per fini comparativi, si rimanda alla relazione da noi emessa in data 20 settembre 2004 sul Bilancio Sociale 2003.

Sulla base delle procedure di verifica svolte, nulla è emerso alla nostra attenzione da farci ritenere che il Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2004 di TNT Express Italy non sia conforme ai principi di redazione con riferimento ai quali è stato predisposto, come riportato nel paragrafo "Metodologia e approccio" dello stesso. I dati e le informazioni di carattere economico-finanziario del Bilancio corrispondono a quelli redatti per il bilancio consolidato del Gruppo TNT e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione interna resaci disponibile da TNT Express Italy.

Si evidenzia, infine, che le ulteriori considerazioni che emergono, quali suggerimenti, dall'esame del Bilancio fanno riferimento a quanto consapevolmente TNT Express Italy ha già individuato come propri obiettivi di miglioramento nel paragrafo "Metodologia e approccio" (una più stringente aderenza alle linee guida del GRI) e nel paragrafo "Obiettivi per il 2005" (attivazione di forme di dialogo con gli stakeholder per rilevarne le aspettative legittime).

Torino, 28 settembre 2005

PriceWaterhouseCoopers SpA

Mark Winter
(Direttore)

Per ulteriori informazioni:
Servizio Comunicazione & CSR
Tel. 011 222 6923
Fax 011 223 8689
E-mail: bilanciosociale@tntitaly.it



TNT Global Express S.p.A.
Direzione Generale:
10099 San Mauro Torinese (TO)
Corso Lombardia, 63
Tel. 011 2226111

www.tnt.it