



Corte dei Conti

Determinazione e relazione della Sezione del controllo sugli enti
sul risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria
di **POSTE ITALIANE S.p.A.** per l'esercizio 2011

Relatore: Presidente Adolfo T. De Girolamo



La

Corte dei Conti

in

Sezione del controllo sugli enti

nell'adunanza del 19 marzo 2013;

visto il T.U. delle leggi sulla Corte dei conti 12 luglio 1934, n. 1214;

vista la legge 21 marzo 1958, n. 259;

visto l'art. 5 del D.L. 1 dicembre 1993, n. 487, convertito, con modifiche, con legge 29 gennaio 1994 n. 71, con cui l'Ente "Poste italiane" è stato assoggettato al controllo della Corte dei conti nelle forme previste dall'art. 12 della legge n. 259 del 1958;

vista la delibera del CIPE del 17 dicembre 1997 con cui l'Ente "Poste italiane" è stato trasformato in Poste italiane SpA;

vista la determinazione n. 7/1994 del 15 febbraio 1994 con cui la Sezione ha disciplinato le modalità di esecuzione degli adempimenti cui l'E.P.I., ora "Poste italiane SpA", e le Amministrazioni vigilanti debbono provvedere, ai sensi della citata legge n. 259 ed ai fini dell'esercizio del controllo;

visto il bilancio dell'esercizio finanziario 2011 di Poste italiane SpA, nonché le annesse relazioni del Presidente e del Collegio Sindacale, trasmessi alla Corte dei conti in adempimento dell'art. 4 della citata legge n. 259 del 1958;

esaminati gli atti;

udito il relatore Presidente di Sezione Adolfo Teobaldo De Girolamo e, sulla sua proposta, discussa e deliberata la relazione con la quale la Corte, in base agli atti ed agli elementi acquisiti, riferisce alle Presidenze delle due Camere del Parlamento il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria della società sull'esercizio 2011;

considerato che dall'analisi dei bilanci per l'esercizio 2011 e della documentazione acquisita è emerso che:

- Poste italiane S.p.A. ha conseguito per il 2011 un utile di esercizio per la decima volta consecutiva, pari a € 698,5 mln , sia pure in diminuzione del 4,2% rispetto al precedente esercizio;

- i ricavi totali, pari a 9,7 miliardi, evidenziano una flessione del 2,6% riferibile alla contrazione dei proventi rivenienti dai Servizi postali (-5,9%), mentre quelli dei Servizi Finanziari si incrementano rispetto all'anno precedente del 3,6%;
- i costi diminuiscono complessivamente del 2,5%, con contrazione del (- 4,0%) degli oneri riferibili ai Servizi Postali e correlata diminuzione del Costo del lavoro relativo ai medesimi Servizi (-4,2%);
- il costo del personale di Poste italiane S.p.A. è di € 5,8 miliardi e rappresenta il 96,3% del totale del costo del lavoro dell'intero Gruppo aziendale (€ 6,05 miliardi), composto da 21 Società e 5 attività consortili;
- il Patrimonio netto di Poste italiane S.p.A., alla chiusura dell'esercizio 2011 (comprensivo anche della "Riserva per il Patrimonio BancoPosta" di € 1,0 mld,) è pari a 2.001,8 mln, (-44,6% sul precedente esercizio) prevalentemente per la diminuzione per 1.856,7 milioni della voce "Variazioni delle riserve di fair value";
- la posizione finanziaria netta peggiora di € 2.735,9 mln sul precedente esercizio a seguito del deterioramento del merito creditizio dello Stato italiano sul corso degli impieghi del Patrimonio BancoPosta in Titoli disponibili per la vendita;
- i crediti ammontano complessivamente, al termine del 2011, a € 4.574,8 mln, aumentati dell'1,8% sul 2010 (€ 4.493,3 mln);
- i debiti ammontano complessivamente a € 3.220,9 mln, incrementati del 2,9% sul 2010 (€ 3.129,5 mln);
- il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2011 con un utile di € 846,4 mln, inferiore di € 171,5 mln rispetto al 2010, con il rilevante apporto dei Servizi Assicurativi, che hanno realizzato proventi che passano da € 11.206 mln del 2010 a € 11.257 mln nel 2011;
- per il settore dei servizi finanziari si rilevano due eventi significativi: la costituzione in data 14 aprile 2011 del "Patrimonio BancoPosta" destinato

esclusivamente all'esercizio dell'attività del BancoPosta, che ha chiuso l'esercizio (maggio – dicembre 2011) con un utile netto di 256,3 mln di euro e con una consistenza patrimoniale negativa di 920,1 mln di euro; l'avvio, sia pure limitato, della operatività della Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale S.p.A. che è entrata a far parte nel 2011 dell'area Servizi Finanziari e che è divenuta operativa a tutti gli effetti dal 1° gennaio 2012;

- il sistema dei controlli si conferma, anche per il 2011, composito ed articolato e postula permanente attenzione, al fine di evitare che si verifichino sovrapposizioni o duplicazioni di competenze e di assicurare un coordinato, efficiente ed economico esercizio della funzione;

ritenuto che, assolto così ogni prescritto incumbente, possa, a norma dell'art. 7 della citata legge n. 259 del 1958, darsi corso alla comunicazione alle dette Presidenze, oltre che del conto consuntivo - corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione - della relazione come innanzi deliberata, che alla presente si unisce perché ne faccia parte integrante;

P. Q. M.

comunica, con le considerazioni di cui in parte motiva, a norma dell'art. 7 della legge n. 259 del 1958, alle Presidenze delle due Camere del Parlamento, insieme con il bilancio per l'esercizio 2011 - corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione - l'unita relazione con la quale la Corte riferisce il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria delle Poste italiane SpA.

ESTENSORE

Adolfo T. De Girolamo

PRESIDENTE

Raffaele Squitieri

Relazione sul risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di **Poste italiane S.p.A.** per l'esercizio 2011.

SOMMARIO

PREMESSA

1 NOTAZIONI GENERALI

2 CORPORATE GOVERNANCE

- 2.1 - Governo societario
- 2.2 - Statuto
- 2.3 - Collegio sindacale
- 2.4 - Società di revisione
- 2.5 - Modello Organizzativo ex d. l.vo n. 231/2001
- 2.6 - Compensi agli amministratori ed ai sindaci
- 2.7 - Struttura organizzativa di Poste italiane S.p.A.

3 CONTROLLI INTERNI E SICUREZZA

- 3.1 - Sistema dei controlli interni in Poste italiane S.p.A.
- 3.2 - Funzione Controllo Interno (Internal Auditing)
- 3.3 - Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari
- 3.4 - Assetto dei controlli interni di BancoPosta
- 3.5 - Funzione Tutela Aziendale

4 GRUPPO POSTE ITALIANE

- 4.1 - Assetto e programmi di razionalizzazione societaria
- 4.2 - Principali eventi nell'area delle controllate

5 SERVIZI POSTALI

- 5.1 - Recepimento normativa comunitaria in materia di liberalizzazione postale
- 5.2 - Normativa interna
- 5.3 - Procedimenti davanti all'AGCM per violazioni dell'art.102 del Trattato UE
- 5.4 - Pianificazione e gestione del settore
- 5.5 - Qualità postale

6 SERVIZI FINANZIARI

- 6.1 - Costituzione del Patrimonio destinato BancoPosta
- 6.2 - Principali risultati economico e gestionali - Periodo 2 maggio/31 dicembre 2011
- 6.3 - Progetti adeguamento normativo
- 6.4 - Business Continuity Management
- 6.5 - Reclami sui servizi finanziari e fenomeno del phishing
- 6.6 - Frodi nei servizi finanziari

7 RISORSE UMANE

- 7.1 - Quadro di sintesi
- 7.2 - Costo del lavoro
- 7.3 - Classificazione del personale
- 7.4 - Contenzioso del lavoro
- 7.5 - Gestione personale dirigente
- 7.6 - Gestione personale dipendente
- 7.7 - Aggiornamento e sviluppo professionale risorse umane

8 TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

- 8.1 - Contesto economico - gestionale
- 8.2 - Sistemi mainframe
- 8.3 - Sicurezza ICT
- 8.4 - Evoluzione progettuale

9 ATTIVITA' NEGOZIALE

- 9.1 - Analisi dei risultati – Valutazioni generali
 - 9.1.1 - Attività accentrata
 - 9.1.2 - Attività decentrata
 - 9.1.3 - Attività delegata
- 9.2 - Analisi specifiche

10 GESTIONE CONTABILE DELLA CAPOGRUPPO E DEL GRUPPO

- 10.1 - Principali dati gestionali di Poste italiane S.p.A.
- 10.2 - Patrimoniale
 - Crediti*
- 10.3 - Conto Economico
 - 10.3.1 - Ricavi
 - Contribuzioni statali*
 - 10.3.2 - Costi
 - Consulenze*
- 10.4 - Investimenti
- 10.5 - Patrimonio destinato BancoPosta
- 10.6 - Gruppo Poste italiane

11 PERIMETRO DELLE SOCIETA' CONTROLLATE

- 11.1 - Risultati economico - gestionali
- 11.2 - Aree di attività del Gruppo Poste italiane

12 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**APPENDICE**

PREMESSA

Con la presente relazione la Corte dei conti riferisce al Parlamento sul risultato del controllo, eseguito a norma degli articoli 7 e 12 della legge 21 marzo 1958, n. 259, sulla gestione finanziaria di Poste italiane S.p.A. per l'esercizio 2011 e sui principali fatti intervenuti sino alla data corrente.

La precedente relazione sull'esercizio 2010 è stata approvata con determinazione n. 6 del 2012 della Sezione Controllo Enti (pubblicata in Atti Parlamentari, doc. XV, XVI Legislatura, vol. n. 386).

Il referto ha per oggetto, in via primaria, il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di "Poste italiane S.p.A.", sulla quale ricadono i controlli resi con le modalità di cui agli articoli 7 e 12 della legge 21 marzo 1958, n. 259, ma include anche i principali dati ed elementi concernenti la gestione del Gruppo societario "Poste Italiane".

Si è ritenuto utile riportare, in un'apposita appendice, un glossario con l'indicazione degli acronimi di uso più frequente nei documenti di Poste italiane S.p.A. ed in questo referto.

1 NOTAZIONI GENERALI

1.1 Della complessiva attività di gestione per l'esercizio 2011 di Poste italiane e del suo Gruppo - che costituisce oggetto del controllo e del referto di questa Sezione - giova anticipare, rispetto alla diffusa trattazione cui si procederà nei punti specifici della relazione, insieme con le più significative modifiche del quadro normativo di riferimento, taluni profili funzionali (in parte ricorrenti ed in parte nuovi) che hanno effetti di rilievo sulla gestione.

1.2 Il servizio postale - servizio pubblico fondamentale e compito istituzionale di Poste S.p.A.- continua nel processo in corso da molti anni che vede una costante, progressiva riduzione dei ricavi e dei volumi della corrispondenza (come si dirà più compiutamente nella specifica parte del presente referto).

I ricavi da servizi postali (comprensivi dei compensi per il servizio universale) dal 2009 al 2011 si sono ridotti da 4,7 miliardi a 4,2 miliardi (per la Capogruppo) e da 5,2 miliardi a 4,8 miliardi per il Gruppo nel suo complesso.

Risultano, quindi, inferiori ai ricavi dei servizi finanziari pari per la Capogruppo a 5,1 miliardi e per il Gruppo a 4,8 miliardi¹.

L'andamento continua a risentire degli effetti della razionalizzazione delle spedizioni da parte della clientela, della progressiva digitalizzazione degli invii e della pressione competitiva accentuatasi a seguito del completamento, dal 1° gennaio 2011, del percorso di liberalizzazione del mercato postale europeo (piena apertura del mercato interno ed abolizione di diritti speciali).

Incidono, poi, negativamente sui risultati del settore i minori ricavi derivanti dai rimborsi elettorali e la mancata realizzazione di compensazioni editoriali a seguito del mutato contesto normativo di settore che ha abolito, dal 1° aprile 2010, il sistema di agevolazioni tariffarie concesse agli editori con conseguente riduzione anche degli invii da parte di questi ultimi.

Con l'approvazione del Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n.58, in attuazione della Legge 4 giugno 2010, n. 96 (Comunitaria 2009), contenente i criteri di delega al Governo per l'emanazione del decreto di recepimento della terza direttiva, l'Italia si adegua agli altri paesi Europei in materia di liberalizzazione ed apre al mercato

¹ Per la Capogruppo ricomprendono i ricavi per intermediazione assicurativa per le commissioni maturate nell'esercizio nei confronti delle controllate Poste Vita e Poste Assicura per il servizio di collocamento delle polizze. I medesimi ricavi, per il Gruppo, sono collocati nella specifica posta da servizi assicurativi.

internazionale un settore che vede restringersi progressivamente nel suo segmento più tradizionale il volume delle spedizioni postali².

Viene disposta, a partire dal 30 aprile 2011, l'eliminazione dell'area riservata a Poste per i servizi di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii di corrispondenza interna e transfrontaliera entro il limite di peso di 50 grammi e, a decorrere dal 1° giugno 2012, la pubblicità diretta per corrispondenza; è stata mantenuta, "per esigenze di ordine pubblico" (art.4) la riserva legale per la notificazione, a mezzo posta, degli atti giudiziari e degli atti relativi alle violazioni del Codice della Strada.

Sono, peraltro, intervenute ulteriori nuove disposizioni che hanno previsto interventi per garantire un corretto ed efficiente funzionamento del mercato.

In particolare, il decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito in Legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha stabilito la soppressione dell'Agenzia nazionale di regolamentazione del settore postale, mai divenuta operativa, attribuendo le relative competenze all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

L'individuazione dell'AGCOM come regolatore indipendente, in coerenza con il modello dominante in Europa, dovrebbe avere effetti favorevoli sia per la risoluzione della procedura di infrazione (n. 2149 del 2009), pendente sull'Italia in violazione del diritto comunitario, per la mancata istituzione di una autorità indipendente, sia per la rappresentanza nel Gruppo dei Regolatori Postali Europei (ERPG), fino ad oggi preclusa in quanto al regolatore non venivano riconosciuti i requisiti di indipendenza dal regolato.

Nel ricordato processo di adeguamento dei servizi postali al modello europeo, dalla stessa AGCOM è stato rilevato il permanere di alcune incoerenze quali l'affidamento a Poste italiane del servizio universale per 15 anni e l'esenzione dall'imposta sul valore aggiunto (IVA) per i servizi rientranti nel servizio universale. Resistenze evidenziate anche dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) che ha suggerito alcune modifiche descritte nella segnalazione presentata al Governo e al Parlamento lo scorso 5 gennaio 2012 ("Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza")³.

² Il decreto, come già riferito nella precedente relazione, ha confermato la concessione di affidamento diretto del servizio universale a Poste italiane S.p.A. per 15 anni (fino al 2026) e ridefinito il perimetro di tale servizio, che comprende:

- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg e dei pacchi postali fino a 20 kg;
- servizi relativi agli invii raccomandati ed assicurati;
- la c.d. "posta massiva" (comunicazioni bancarie, bollette e bollettini di pagamento, estratti conto ecc.).

³ Sulla tematica si riferisce specificamente al punto 5 del referto.

Con la legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di stabilità 2012) è stato definitivamente approvato il contratto di programma 2009-2011, volto a regolare i rapporti tra Stato e Poste italiane S.p.A. per la fornitura del servizio postale universale, sottoscritto dalle parti nel mese di novembre 2010. L'accordo è divenuto pienamente efficace a seguito della ratifica della Commissione europea, (20 novembre 2012), rilevante ai fini dei trasferimenti pubblici a Poste per la copertura dell'onere del servizio universale relativo al triennio. Risulta, quindi, ancora una volta come il complesso iter procedurale di approvazione del contratto si concluda con molto ritardo rispetto ai tempi di inizio lavori, peraltro in un differente contesto normativo.

Con riferimento alle varie circostanze in precedenza esposte, l'andamento del settore postale fa ritenere necessaria un'azione tendente a bilanciare la riduzione in parte fisiologica dei ricavi e dei volumi o con una più marcata flessione dei costi (per quanto possibile) o con l'incremento della produttività delle nuove forme di commercio elettronico. In tali termini, comunque, già risulta essere in atto una strategia del management.

1.3 BancoPosta è la Funzione di Business che cura i servizi bancari e finanziari offerti da Poste italiane sul mercato e che da anni si affianca all'attività postale e ne bilancia i risultati non positivi. L'area di competenza della Funzione copre l'offerta di conti correnti, servizi di pagamento, prodotti finanziari (inclusi i prodotti di risparmio postale – Libretti e Buoni Fruttiferi Postali – distribuiti per conto della Cassa Depositi e Prestiti) e prodotti di finanziamento sviluppati da terzi.

Nel corso del 2011 (adunanza del 14 aprile 2011) l'Assemblea straordinaria degli azionisti, su proposta del Consiglio di amministrazione, ha deliberato la costituzione di un patrimonio (denominato "Patrimonio BancoPosta") destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività. Si è così ottemperato alle previsioni della legge 26 febbraio 2011, n. 10⁴, che ha stabilito che Poste italiane S.p.A. - ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia e a garanzia delle obbligazioni assunte nell'esercizio dell'attività di BancoPosta – costituisse entro il 30 giugno 2011 un patrimonio destinato esclusivamente all'attività del BancoPosta, come disciplinato dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144. E ciò al fine di rispondere, all'esigenza di individuare un compendio patrimoniale autonomo e separato sul

⁴ La Legge, in sede di conversione del d.l. 29 dicembre 2010, n.225, ha aggiunto all'art. 2 il comma 17, octies e seguenti che disciplinano la materia.

quale applicare gli istituti prudenziali, assicurando la stabilità e la sana e prudente gestione dell'intermediario.

La Corte ha già notato nel precedente referto che il patrimonio separato costituisce un "unicum", voluto dal legislatore: non è un patrimonio destinato ad uno scopo (o ad uno specifico affare), né persona giuridica; ha bilancio separato, ma allegato a quello di Poste italiane S.p.A., con persistenza di talune interconnessioni (quale ad esempio il conto corrente postale di servizio comune); adotta un bilancio di tipo bancario.

Pur in presenza di talune incongruenze che potrebbero dar luogo a difficoltà interpretative, la scelta legislativa è da considerare favorevolmente, in quanto, senza privare Poste italiane S.p.A. dell'apporto necessario della sua produttiva "promanazione" finanziario-bancaria, viene incontro ad esigenze di tutela della clientela e della Collettività che in tal modo trovano indubbiamente idonea garanzia. Nel rinviare all'esame cui si procederà nella specifica parte del referto (punto 6), qui si ritiene di segnalare i risultati positivi della funzione, anche nella nuova configurazione.

Il risultato della gestione operativa del BancoPosta per gli otto mesi chiusi al 31 dicembre 2011 si è attestato a 463 milioni, mentre l'utile netto è stato pari a 256 milioni di euro. Si è determinata però, una consistenza patrimoniale negativa pari a 920,1 mln di euro.

Resta ancora, in parte, da porre rimedio a talune criticità segnalate dalla Banca d'Italia in tema di rispetto della normativa di trasparenza, nonché di adeguatezza delle misure organizzativo/informatiche per la continuità operativa e la sicurezza dei canali distributivi telematici.

In materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni con la clientela, l'Autorità di Vigilanza ha riscontrato, in sede di verifiche di sua competenza, anomalie con particolare riguardo all'aggiornamento, all'esposizione al pubblico ed alla completezza del contenuto degli strumenti di pubblicità. Le carenze riscontrate sul piano della pubblicità si sono talvolta tradotte, nell'ambito dei singoli rapporti contrattuali, nell'applicazione di condizioni non pienamente rispondenti a quelle pubblicizzate. Profili di inadeguatezza sono emersi anche in relazione ai contratti, con riguardo agli inadempimenti di forma e alla completezza del contenuto. In ciò è configurabile un rischio potenziale di non conformità alla normativa applicabile, con particolare riguardo al tema delle informazioni, comunicazioni pubblicitarie e promozionali rivolte alla clientela. Tali carenze dal

punto di vista informativo potrebbero avere anche delle implicazioni in termini reputazionali e di rischi operativi.

BancoPosta è stata ricompresa - nelle valutazioni operate dalla Banca d'Italia - tra gli intermediari finanziari a rilevanza sistemica che devono rispettare i particolari requisiti di continuità operativa di esercizio. E' stata conseguentemente - nel corso del 2010 - sottoposta ad ispezione al fine di verificare l'adeguatezza delle misure organizzativo/informatiche.

Nell'adunanza del 28 luglio 2011 il CdA di Poste italiane S.p.A. ha approvato il testo del documento "Relazione sull'adeguatezza del Piano di Business Continuity Management di BancoPosta - luglio 2011" nel quale vengono indicate le principali iniziative pianificate a fronte degli esiti dell'ispezione e l'avanzamento delle ulteriori attività volte ad elevare l'efficacia e l'efficienza di tutto il piano di emergenza previsto per BancoPosta.

Con lettera del 4 agosto 2011 la Banca d'Italia ha richiesto una relazione dell'Internal auditing al fine di attestare l'idoneità del nuovo modello organizzativo BCM BancoPosta per la gestione della crisi e l'attuazione dei piani di rientro delle criticità.

Nell'adunanza del 28 novembre 2011 il CdA della Società ha approvato il documento di risposta a Banca d'Italia "Ricognizione sul grado di attuazione delle iniziative in materia di business continuità e sicurezza dei canali telematici a seguito della verifica ispettiva della Banca d'Italia".

In risposta ai rilievi dell'Autorità di vigilanza Poste italiane ha avviato un apposito programma di adeguamento che ha previsto in particolare alcune iniziative completate nel 2011 relative alla revisione sia del modello di governo aziendale della continuità operativa, sia del documento "Business Continuity Plan" (BCP), in coerenza con il nuovo modello di governance.

La piena attuazione del nuovo modello di governo di BCM per i servizi finanziari, richiede, tuttavia, il completamento del complesso dei presidi organizzativi e funzionali previsti e la revisione della documentazione procedurale a supporto.

Per quanto riguarda la revisione del modello di governo aziendale della continuità operativa, con disposizione interna del 17/10/2011 la Società ha definito una nuova Unità di Crisi (UdC) BCM con la partecipazione dei livelli apicali aziendali con diretta responsabilità di gestione sulle situazioni di emergenza/crisi a fronte di eventi con significativi impatti sui principali asset aziendali. Con la stessa disposizione è stato definito il Comitato per la Continuità Operativa dei Servizi Finanziari con funzione di gestione ordinaria/straordinaria di tutto il Business Continuity Plan.

La Corte, senza scendere qui nel dettaglio di una materia squisitamente tecnica - e rinviando all'analisi della tematica che di seguito si farà - presta costante attenzione al "contraddittorio" tra Società ed Autorità di vigilanza, continuo ed ininterrotto e che - considerata la lunghezza dei tempi necessari per l'adeguamento ed il superamento delle richieste di Banca d'Italia - non sembra avere, a breve, prospettive di attenuazione. Prende comunque atto dell'indubbio impegno in risorse umane e finanziarie che la Società sta dispiegando al fine di soddisfare le esigenze rappresentate dall'Autorità di vigilanza.

1.4 Di particolare delicatezza per l'esercizio 2011 la gestione finanziaria, rappresentata, con riferimento alla Capogruppo, prevalentemente dall'operatività BancoPosta e dalle operazioni di finanziamento dell'attivo e di impiego della liquidità propria⁵.

L'operatività è costituita, in particolare, dalla gestione della liquidità raccolta su conti correnti postali, svolta in nome proprio, ma con vincolo d'impiego in conformità alla normativa applicabile, e dalla gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi. Le risorse provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro, mentre le risorse provenienti dalla raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione sono depositate presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze. Nel corso del 2011, l'operatività BancoPosta è stata caratterizzata dall'attività di reimpiego dei fondi rivenienti dai titoli governativi scaduti e da compravendite di titoli finalizzate a garantire il costante allineamento del profilo delle scadenze del portafoglio al modello di investimento adottato dalla Capogruppo nel 2010. Tale profilo di impieghi si basa, tra l'altro, sulle risultanze delle attività di continuo monitoraggio delle caratteristiche comportamentali della raccolta in conti correnti postali e sull'aggiornamento, realizzato da un primario operatore di mercato, del modello statistico/econometrico di analisi comportamentale della raccolta. Il citato modello costituisce il riferimento tendenziale della politica degli investimenti, al fine di contenere l'esposizione al rischio di tasso di interesse e di liquidità con la previsione di possibili scostamenti indotti dalla necessità di coniugare l'incidenza del rischio con le esigenze di rendimento dipendenti dalle dinamiche della curva dei tassi di mercato. Per quanto riguarda invece le attività non comprese nel Patrimonio BancoPosta, e in particolare

⁵ L'operatività BancoPosta è svolta ai sensi del DPR 144/2001 e, dal 2 maggio 2011, alla medesima è dedicato il "Patrimonio BancoPosta".

la gestione della liquidità propria, la Capogruppo, in base ad apposite linee guida in materia di investimento approvate dal Consiglio di Amministrazione, si avvale di strumenti di impiego quali: titoli di Stato, titoli corporate/bancari di elevato standing creditizio e depositi bancari a termine. Integra tali forme tecniche la gestione della liquidità propria con lo strumento del conto corrente postale: le risorse così impiegate risultano assoggettate allo stesso vincolo di impiego della raccolta effettuata da correntisti privati.

Merita segnalazione, quale emblematica della potenzialità negativa dei rischi finanziari nell'attuale momento storico, anche per un gestore accorto quale BancoPosta, la vicenda dell'andamento del fair value che risulta dalla relazione finanziaria annuale di Poste italiane S.p.A. sulla gestione 2011. Nel corso della seconda parte dell'anno di riferimento, il peggioramento del merito creditizio della Repubblica Italiana, così come la volatilità dei mercati finanziari, hanno fortemente influenzato il prezzo dei titoli di Stato italiani, generando, per quelli classificati nel portafoglio AFS "Available for Sale" del Patrimonio destinato BancoPosta, consistenti differenze negative da valutazione rilevate, al netto del relativo effetto fiscale, nell'apposita riserva da "fair value".

Al 31 dicembre 2011 la riserva di fair value di pertinenza del Patrimonio BancoPosta, al netto degli effetti fiscali, è risultata negativa di 1.991 milioni di euro, eccedendo l'ammontare della dotazione patrimoniale iniziale di un miliardo di euro.

Tuttavia, la raccolta realizzata sui conti correnti postali si è mantenuta stabile e il Patrimonio BancoPosta – secondo l'analisi della Società – è risultato in grado di detenere il portafoglio AFS sino alla scadenza, avendo pianificato azioni e creato strumenti tali da sopportare anche andamenti anomali della raccolta riveniente da privati, senza dover ricorrere a disinvestimenti massivi di titoli minusvalenti.

Peraltro, nei primi mesi del 2012, il sistema finanziario internazionale ha visto la progressiva riduzione delle forti tensioni e della eccezionale turbolenza e volatilità che lo avevano caratterizzato nel corso dell'anno precedente, generando una contrazione dei differenziali di rendimento dei titoli di Stato europei, e italiani in particolare, rispetto al Bund tedesco (c.d. spread). Ciò ha determinato una riduzione del saldo negativo della riserva di fair value di pertinenza del Patrimonio BancoPosta che è passata da -1.991 milioni di euro a -835 milioni di euro al 31 marzo 2012.

Nel mese di gennaio 2012, il Consiglio di Amministrazione della Società ha autorizzato Poste Italiane-Patrimonio BancoPosta a partecipare al finanziamento in

Pronti contro termine presso la Banca Centrale Europea (BCE) per un importo massimo di 6 miliardi di euro.

Nel febbraio 2012 sono stati sottoscritti, in corrispondenza dell'esecuzione da parte di BCE delle aste di rifinanziamento a lungo termine (LTRO), contratti di finanziamento garantiti da titoli per complessivi 5 miliardi di euro.

L'operazione in esame è stata posta in essere con la finalità di finanziare l'acquisto anticipato di titoli destinati al portafoglio di impiego con riferimento ai titoli in scadenza nei successivi 36 mesi.

1.5 Nel 2011 ha avviato la propria attività la Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale S.p.A. (anche BdM/MCC S.p.A.) che è entrata a far parte dell'area Servizi Finanziari⁶.

L'operatività della Banca è articolata su tre principali filoni: 1) Credito Industriale ed Agrario, a supporto alle PMI impegnate nei settori industriale ed agricolo nel Sud Italia⁷; 2) Banca di Garanzia, in quanto soggetto designato alla concessione di controgaranzie ai Confidi e cogaranzie alle imprese; 3) Gestione di Fondi Pubblici agevolativi, per conto della Pubblica Amministrazione e a favore delle imprese, anche allo scopo di favorire un utilizzo ottimale delle risorse pubbliche nazionali e comunitarie.

Il 5 dicembre 2011 è stata approvata la "Convenzione di distribuzione con Poste italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta", per il collocamento dei prodotti di finanziamento della Banca. La stessa regola i rapporti tra la Banca e Patrimonio Bancoposta della Capogruppo, con riferimento alle attività di distribuzione da parte di quest'ultima, dei prodotti di finanziamento concessi, erogati e gestiti dalla Banca. Secondo tale Convenzione, a Poste italiane sono demandate le attività di promozione e collocamento, una prima attività di controllo (screening) delle richieste di credito dalla clientela, nonché la fase di sottoscrizione della documentazione contrattuale con quest'ultima.

Successivamente, nel corso dell'adunanza del 5 aprile 2012, il Consiglio d'amministrazione della Banca ha ratificato anche le modalità di determinazione e la misura delle commissioni da riconoscere a Poste italiane S.p.A. per l'anno 2012, con riferimento alle attività svolte ai sensi della menzionata Convenzione.

La Relazione del Dirigente Preposto della Capogruppo, stilata alla chiusura dell'esercizio 2011, individua la presenza di "aree di miglioramento", soprattutto per

⁶ Acquisita come Banca MedioCredito Centrale, con effetto 1° agosto 2011, ha mutato la propria denominazione in quella attuale dal 21 novembre dello stesso anno.

⁷ Lo prevedono le disposizioni normative di cui alla Legge 23 dicembre 2009, n. 101 (Finanziaria 2010).

ciò che attiene all'affidabilità dei sistemi informatici di supporto, gestiti in outsourcing ed ai processi di gestione dei fondi agevolati e alle collegate attività di tesoreria.

La Banca è, comunque, divenuta operativa a tutti gli effetti dal 1° gennaio 2012.

Nel corso del 2011, la Banca ha curato esclusivamente il settore di business dedicato alla gestione dei fondi pubblici, registrando un incremento dell'operatività connessa alla gestione del Fondo di garanzia per le PMI (Piccole Medie Imprese) ai sensi della Legge 662/1996.

Al 31 dicembre 2011, la Banca contabilizza un margine di intermediazione pari a +39,36 mln di euro ed un risultato netto positivo di 0,57 mln di euro. Nel corso del 1° trimestre 2012 sono stati attivati tutti i 250 sportelli postali programmati ed autorizzati dalla Banca d'Italia.

I primi sei mesi di effettiva operatività della Banca, attestati contabilmente al 30 giugno 2012, evidenziano un margine di intermediazione di 22,6 mln di euro, dei quali il 72% riveniente dalla gestione dei fondi pubblici, ed un utile netto di periodo pari a 1,5 mln di euro.

La Società, che confida in un buon progresso dell'attività della Banca, evidenzia che le linee di sviluppo in ambito Crediti saranno orientate all'offerta, presso la rete di Uffici Postali autorizzati alla raccolta delle richieste di finanziamento, di due linee di finanziamento: la Linea Impresa e la Linea Agricoltura che saranno affiancabili da garanzie di Stato e di terzi (es. Fondo di Garanzia per le PMI, Fondo di Garanzia ISMEA/Sgfa, Confidi).

1.6 Deve farsi cenno della crescente rilevanza, nell'ambito del Gruppo, e, di riflesso, per la gestione di Poste S.p.A., del settore assicurativo, rappresentato da Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A..

Nel 2011 i ricavi dei servizi assicurativi (9,5 miliardi) arrivano quasi a corrispondere alla somma dei ricavi del servizio postale e dei servizi finanziari (rispettivamente 4,7 e 4,8 miliardi). E ciò pur in presenza di una crescita meno significativa, che risente, evidentemente, delle incertezze collegate al risanamento della finanza pubblica ed imprenditoriale.

L'elevata presenza di titoli governativi nel portafoglio degli investimenti di Classe C e D, i primi collegati alle coperture del patrimonio libero della Compagnia e delle obbligazioni contrattuali nei confronti dei sottoscrittori di polizze rivalutabili di tipo tradizionale (Ramo I), i secondi a quelle riferibili alle polizze index-linked ed unit linked, ha imposto a Poste Vita S.p.A., in sede di valutazione dei propri impieghi

finanziari per il 2011, importanti rettifiche contabili in negativo, che hanno determinato oneri finanziari per 1 miliardo e 64 milioni di euro, con incremento del 62% sul 2010.

Una parziale mitigazione di tali effetti è derivata dalla scelta di avvalersi delle opzioni concesse dalla normativa del settore⁸, con riferimento alla valutazione degli strumenti finanziari classificati nell'attivo circolante (comparto non durevole), determinando, all'atto della chiusura dell'esercizio 2011, un miglior effetto sul risultato d'esercizio (si veda successivo punto 11).

1.7 Qualche notazione, infine, appare opportuna per le risorse che la Società ha destinato per il 2011 al settore degli incarichi e consulenze, sul quale si riferisce specificamente al punto 10.3.2. La spesa complessiva si è apprezzabilmente ridotta da 41,9 milioni a 29,6 milioni.

Di questi, 7,7 milioni sono stati destinati all'acquisizione di consulenze amministrative e tecniche, cui si fa ricorso - secondo quanto riferisce la Società - solamente per lo svolgimento di attività che esulano dalla ordinaria gestione aziendale e richiedono conoscenze e competenze specifiche non presenti in Azienda. L'iter di conferimento vede coinvolte diverse strutture aziendali - che tra l'altro determinano e valutano il ritorno delle proposte in termini di efficacia/efficienza. I contratti di importo inferiore a € 50.000, vengono sottoscritti, previa informativa all'AD, dal Responsabile della Funzione Acquisti dotato di idonea procura; quelli di importo superiore vengono invece sottoposti alla firma dell'AD.

Del residuo onere complessivo, 21,2 milioni sono stati destinati ad incarichi di Assistenza legale che vengono assegnati su designazione del Presidente della Società. L'affidamento viene disposto - secondo quanto riferito dal responsabile degli affari legali - sulla base di criteri di rotazione, trasparenza ed economicità, nel caso in cui il valore della causa superi la soglia di € 500.000 o abbia a oggetto questioni di importanza rilevante o, infine, in presenza di particolari esigenze, quali ad esempio la carenza di avvocati interni applicati in relazione al numero di controversie di competenza di ciascuna Area legale, o l'assenza di adeguate professionalità in relazione alla natura dell'incarico. Il ricorso a professionisti esterni, al netto degli affidamenti in materia di contenzioso e di lavoro di competenza della Funzione Risorse Umane e Organizzazione, si è avuto per 86

⁸ Regolamento ISVAP n. 28, del 17 febbraio 2009, modificato dal Provvedimento ISVAP n. 2934, del 27.9.2011, che ha prolungato anche al 2011 tale regime contabile.

incarichi (222 nel 2010), pari allo 0,3% del totale degli affari aperti (29.000) e curati dagli avvocati interni.

La Corte, al riguardo, pur prendendo atto della riduzione della spesa per il 2011, rileva che - ove la situazione del contenzioso riferita dovesse prevedersi quale durevole quanto meno nel medio periodo, con conseguente necessità continua del ricorso a professionisti esterni - la società potrebbe valutare, in termini di economicità e di produttività, la differente scelta di destinare le risorse finanziarie ad un incremento del numero degli avvocati interni ovvero, in parte, ad una loro più idonea formazione specialistica, sì da poter far fronte autonomamente e permanentemente alle esigenze di un settore che si presenta con caratteristiche costanti di complessità e di impegno.

2 CORPORATE GOVERNANCE

2.1 Governo societario

Al 31 dicembre 2011 il capitale sociale di Poste italiane S.p.A. ammonta a euro 1.305.110.000,00 e risulta suddiviso in altrettante azioni ordinarie del valore nominale di euro 1,00 cadauna, interamente possedute dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il modello di *governance* adottato da Poste italiane S.p.A. – come già più volte riferito - è quello cd "tradizionale", caratterizzato dalla presenza del Consiglio di amministrazione e del Collegio sindacale, con le attività di controllo contabile affidate a una Società di revisione. Le regole fondamentali per il funzionamento della Società sono contenute nello Statuto sociale, approvato dall'Assemblea degli azionisti e modificato da ultimo in data 14 aprile 2011.

Il Consiglio di amministrazione, nominato dall'Assemblea degli azionisti il 21 aprile 2011 per la durata di tre esercizi, è composto da 5 membri e si riunisce con cadenza mensile per esaminare e assumere deliberazioni in merito all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative alla struttura organizzativa e ad operazioni di rilevanza strategica. Nel corso del 2011 si è riunito 13 volte.

Il Presidente ha i poteri derivanti dallo Statuto sociale e quelli conferitigli dal Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 6 maggio 2011.

In conformità con gli interventi normativi in tema di "Società pubbliche" (legge 18 giugno 2009, n. 69 e successive modifiche e integrazioni), che hanno previsto la possibilità di attribuire al Presidente deleghe operative, il Consiglio di Amministrazione, previa deliberazione dell'Assemblea dei soci, ha attribuito al Presidente deleghe operative sulle seguenti materie: area comunicazione e rapporti istituzionali, area relazioni internazionali e area legale.

All'Amministratore Delegato e Direttore Generale, cui riportano tutte le strutture organizzative di primo livello, sono conferiti tutti i poteri per l'amministrazione della Società salvo quelli riservati al Consiglio di amministrazione.

Nell'ambito del Consiglio di amministrazione opera il Comitato Compensi, con funzioni propositive nei confronti del Consiglio medesimo in materia di remunerazione dei vertici aziendali.

L'Assemblea straordinaria degli azionisti il 14 aprile 2011 ha deliberato – ai sensi dell'art. 2 commi 17-octies e seguenti del decreto legge 29 dicembre 2010, n. 225, convertito con modificazioni con la legge n. 10 del 26 febbraio 2011 – la costituzione del Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta. Con la

stessa deliberazione l'Assemblea degli azionisti ha approvato il Regolamento del Patrimonio BancoPosta, che contiene le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento del Patrimonio medesimo.

Le regole di organizzazione del Patrimonio BancoPosta prevedono un'articolazione basata secondo i seguenti livelli: Consiglio di amministrazione, Amministratore Delegato, Responsabile funzione BancoPosta e Comitato Interfunzionale.

Il Patrimonio BancoPosta è amministrato dal Consiglio di amministrazione di Poste italiane S.p.A., di cui è propria la funzione di supervisione strategica. Il Presidente del Consiglio di amministrazione svolge le funzioni al medesimo attribuite ai sensi dello Statuto sociale. La gestione del Patrimonio Bancoposta è affidata all'Amministratore Delegato di Poste italiane S.p.A., al quale sono conferiti tutti i poteri per l'attuazione degli indirizzi strategici per l'amministrazione del Patrimonio destinato.

L'Amministratore Delegato, ferme le deleghe dal medesimo assegnate al Responsabile della funzione BancoPosta, si avvale della funzione medesima, delle altre funzioni business e corporate di Poste italiane S.p.A. coinvolte nelle attività riguardanti il Patrimonio destinato e del Comitato Interfunzionale. Quest'ultimo, composto in modo permanente dall'Amministratore Delegato, che lo presiede, dal Responsabile della funzione BancoPosta e dai responsabili delle funzioni che interagiscono con BancoPosta, svolge funzioni consultive e propositive e compiti di raccordo della funzione BancoPosta con le altre funzioni aziendali coinvolte nelle attività afferenti il Patrimonio destinato.

Il Consiglio di amministrazione ha inoltre approvato un Disciplinare Operativo Generale del patrimonio BancoPosta che individua le regole e le attività che le diverse funzioni di Poste italiane S.p.A. svolgono per conto di BancoPosta, definendo i criteri di valorizzazione dei contributi apportati.

Il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/2001⁹ di Poste italiane S.p.A., nonché la Società di Revisione incaricata della revisione legale dei conti di Poste italiane S.p.A., svolgono le rispettive attività di controllo anche con riferimento al Patrimonio BancoPosta e a quanto previsto dal relativo Regolamento.

⁹ Come precisato più avanti (punto 2.5) il CdA di Poste italiane S.p.A. nella riunione del 19 settembre 2012, recependo le indicazioni contenute nell'art. 14 della legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di stabilità), ha proceduto alla soppressione del suddetto Organismo di Vigilanza attribuendo le relative funzioni al Collegio sindacale.

2.2 Statuto

Nel corso del 2011 lo Statuto sociale di Poste italiane S.p.A. è stato modificato, come già riferito nel precedente referto, agli articoli 6 e 21, al fine di consentire il necessario adeguamento sia alla costituzione del patrimonio destinato all'attività di BancoPosta (Legge 26 febbraio 2011, n. 10), sia alle nuove disposizioni in materia di revisione legale dei conti (D. Lgs 27 gennaio 2010, n. 39). Poiché trattasi di modifiche conseguenti ad adeguamenti a disposizioni normative, ai sensi dell'art. 19 ter dello stesso Statuto, sono state deliberate e approvate direttamente dal Consiglio di amministrazione dopo aver ottenuto l'autorizzazione della Banca d'Italia.

Il Consiglio di amministrazione della Società, nel corso di più riunioni tenute tra il II semestre 2011 e il I semestre 2012, ha trattato la tematica inerente l'esigenza di consolidare il sistema dei controlli aziendali, dibattendo in particolare sulla opportunità o meno di costituire un "Comitato di Controllo Interno", stante la previsione dell'art. 18, comma 2, dello Statuto¹⁰. A seguito degli approfondimenti effettuati, il Consiglio di amministrazione ha ritenuto di approvare le "Linee guida sulla funzione di Controllo Interno di Poste italiane S.p.A.". I principali contenuti delle nuove "Linee guida" verranno sinteticamente indicati nel successivo capitolo (v. punto 3.1).

2.3 Collegio sindacale

Il Collegio sindacale di Poste italiane S.p.A. è costituito da 3 membri effettivi, nominati dall'Assemblea degli azionisti tenuta il 4 maggio 2010 per il triennio 2010/2012.

Come ormai noto, alle responsabilità assegnate dalla legislazione generale, il D. Lgs 27 gennaio 2010, n. 39 (in attuazione della Direttiva 2006/43/CE, relativa alle revisioni legali dei conti annuali e dei conti consolidati), e, in particolare l'art. 19, ha attribuito al Collegio sindacale di Poste italiane S.p.A. (Società che rientra tra i cd. "Enti di interesse Pubblico") anche il compito di vigilare: a) sul processo di informativa finanziaria; b) sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, di revisione interna e di gestione del rischio; c) sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati; d) sull'indipendenza della società di revisione legale, in particolare per quanto concerne la prestazione di servizi non di revisione all'ente sottoposto alla revisione legale dei conti.

¹⁰ Art. 18 - comma 2 - La funzione di controllo interno riferisce al Consiglio di amministrazione o, in alternativa, ad un comitato interno all'uopo costituito dal Consiglio di amministrazione.

In tale quadro il Collegio sindacale ha svolto, nel corso dell'esercizio 2011, l'attività di vigilanza prevista dalla legge, ispirata alle norme di comportamento raccomandate dal Consiglio nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili ed, in particolare, ha:

- vigilato sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- partecipato nel 2011 a n. 13 adunanze del Consiglio di amministrazione e a due Assemblee tenutesi entrambe in sede ordinaria e straordinaria;
- ottenuto, dagli amministratori e dal personale interpellato durante le 22 riunioni svolte nel 2011 (alla presenza del Magistrato della Corte dei conti delegato ai sensi dell'art. 12 della legge 259/1958), informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo per dimensioni o caratteristiche effettuate dalla Società e dalle sue controllate;
- tenuto specifiche riunioni con la società incaricata dall'Assemblea dei soci del 14 aprile 2011, su proposta dello stesso Collegio sindacale, della revisione legale dei conti per gli esercizi 2011-2019 ai sensi del citato D. Lgs 39/2010;
- tenuto specifiche riunioni con l'Organismo di Vigilanza di cui al D. Lgs 231/2001 e successive modificazioni, per valutazioni in merito all'applicazione e aggiornamento del modello organizzativo della Società;
- ottenuto informazioni dai responsabili dell'Azienda sull'andamento delle società controllate;
- acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di competenza, sulla struttura organizzativa della Società e sul suo funzionamento, rilevando il costante impegno alla implementazione ed allo sviluppo di sistemi e supporti informatici integrati ed alla loro messa in sicurezza;
- vigilato sul sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità dello stesso a rappresentare correttamente i fatti di gestione e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Nell'ambito della propria attività di controllo estesa anche al Patrimonio BancoPosta, il Collegio sindacale, con riferimento ai diversi interventi procedurali e informatici posti in essere dalla Società ha costantemente invitato le Strutture interessate a migliorare la capacità progettuale per rispondere puntualmente alle indicazioni delle Autorità di Vigilanza.

Il Collegio sindacale, inoltre, ha formulato in data 25 marzo 2011 la propria proposta motivata in merito al conferimento dell'incarico alla medesima società

affidataria del servizio di revisione legale dei conti, per l'espletamento delle ulteriori attività correlate agli adempimenti derivanti dalla costituzione del "Patrimonio BancoPosta".

Nel periodo in esame non sono stati rilevati da parte del Collegio sindacale fatti censurabili, omissioni e/o irregolarità tali da richiedere la segnalazione agli organi di controllo ovvero la menzione nella relazione all'Assemblea dei soci.

Come meglio precisato al successivo punto 2.5, il Cda nella riunione del 19 settembre 2012 ha attribuito al Collegio sindacale le funzioni dell'Organismo di Vigilanza 231.

2.4 Società di revisione

Con l'emanazione del già citato D. Lgs 39/2010 è entrata in vigore la nuova normativa in materia di revisione, in base alla quale Poste italiane S.p.A., in qualità di Ente di Interesse Pubblico, è passata dal regime di controllo contabile ex art. 2409 ter del Codice Civile a un nuovo regime che prevede, fra l'altro, una durata novennale dell'incarico e la sottoposizione del medesimo all'approvazione dell'Assemblea su "proposta motivata" del Collegio sindacale.

L'individuazione della società di revisione cui affidare l'incarico è stata effettuata mediante l'espletamento di una gara, al cui esito l'Assemblea degli azionisti, nella seduta del 14 aprile 2011 ha conferito incarico di revisione legale dei conti per gli esercizi 2011/2019.

La società incaricata della revisione legale di Poste italiane S.p.A. è risultata essere la medesima che ha svolto il precedente incarico, in quanto società che ha presentato la migliore offerta in sede di gara.

Il piano di attività predisposto dalla società di revisione, avente ad oggetto il bilancio civilistico di Poste italiane S.p.A. e il bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, prevede che le procedure di revisione legale vengano effettuate anche sulla base dello studio del sistema di controllo interno specie con riferimento a quegli aspetti che maggiormente possono influenzare l'attendibilità del bilancio.

Come già avvenuto in passato, anche per l'esercizio in esame, la società di revisione a completamento della propria attività ha ritenuto opportuno portare all'attenzione del management di Poste italiane S.p.A. un documento contenente le principali osservazioni sulla effettiva operatività del sistema dei controlli interni a presidio dell'informativa finanziaria. Il documento in questione oltre a formulare puntuali osservazioni su aspetti che evidenziano determinate criticità, include anche un *follow up* su un consistente numero di raccomandazioni formulate nel corso dei

precedenti esercizi. Con riguardo a taluni aspetti critici che emergono dal documento (quali elevata manualità di alcuni processi, mancata integrazione di applicativi informatici, presenza di poteri di firma non aggiornati, ecc.) che possono esporre la Società a potenziali rischi operativi, di frode o reputazionali, non può non richiamarsi l'attenzione del vertice aziendale sulla necessità di porre in essere ogni utile azione per la loro definitiva risoluzione.

2.5 Modello Organizzativo ex D. Lgs n. 231/2001

Fin dalla sua prima adozione, avvenuta nel marzo 2003, il Modello Organizzativo 231 di Poste italiane S.p.A. è stato costantemente aggiornato, con periodicità pressoché annuale, per tenere conto dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento che ha ampliato le aree di esposizione potenziale. Anche nel corso del 2011, quindi, il Consiglio di amministrazione della Società (adunanza del 28 novembre 2011) ha deliberato l'approvazione di un nuovo Modello Organizzativo 231 con il quale sono state recepite le disposizioni contenute nel D. Lgs. 7 luglio 2011, n. 121¹¹ in materia di tutela dell'ambiente (entrate in vigore il 16 agosto 2011), che ha integrato diversi ambiti di rischio già contemplati nella preesistente versione del Modello Organizzativo, al fine di allinearli alle evoluzioni intervenute all'interno dell'operatività dell'azienda ed al contesto normativo.

Di seguito vengono riportati i principali interventi che hanno riguardato il nuovo Modello Organizzativo, distinti in base alle diverse aree di rischio.

- Reati ambientali: l'aggiornamento del Modello rispecchia gli esiti di un'analisi, svolta congiuntamente da più funzioni aziendali, finalizzata all'individuazione delle aree di potenziale esposizione aziendale e dei relativi presidi esistenti;
- Delitti informatici: in questo ambito si è, fra l'altro, proceduto all'integrazione dei presidi per tener conto dell'evoluzione del progetto strategico aziendale "*Information Security Governance Program*";
- Terrorismo: le integrazioni al Modello hanno riguardato i presidi aziendali specifici al fine di recepire le novità intervenute da un lato, in relazione all'avvio della specifica procedura "Antiterrorismo" e, dall'altro, a fronte dell'implementazione del "Progetto Antiriciclaggio", con impatti in materia di contrasto al finanziamento del terrorismo;
- Market abuse: sono stati integrati i presidi relativi ai processi aziendali di gestione finanziaria e, con riferimento all'ambito dei servizi di investimento, è stata

¹¹ Attuazione della direttiva 2008/99/CE sulla tutela penale dell'ambiente, nonché della direttiva 2009/123/CE che modifica la direttiva 2005/35/CE relativa all'inquinamento provocato dalle navi e all'introduzione di sanzioni per violazioni.

prevista l'integrazione delle aree di esposizione a fronte della nuova operatività di "trading on line".

Sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo 231 ha vigilato l'Organismo di Vigilanza (OdV) composto da tre membri, nominati dal Consiglio di amministrazione nel marzo 2009.

Nello svolgimento della propria attività l'OdV si è avvalso del supporto continuativo della funzione Controllo Interno, nonché di una Segreteria Tecnica formata dai responsabili delle Funzioni Risorse Umane e Organizzazione, Affari Legali, Amministrazione e Controllo, Controllo Interno, Affari Societari e Tutela Aziendale.

In relazione allo svolgimento delle funzioni di controllo, l'OdV di Poste italiane S.p.A. ha predisposto una relazione per il Consiglio di amministrazione e per il Collegio sindacale contenente tra l'altro un report sull'attuazione del Modello in Poste italiane S.p.A., nonché le informazioni rilevanti e di carattere generale in merito all'adozione dei Modelli Organizzativi nell'ambito delle Società del Gruppo.

Con l'approvazione del bilancio di esercizio 2011 (Assemblea del 23 maggio 2012) è venuto a scadenza il mandato dell'OdV 231. In sede di rinnovo il CdA ha ritenuto opportuno, anche alla luce della lettera inviata dal MEF a tutte le società partecipate, di valutare l'ambito di applicazione dell'art. 14 della legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di stabilità) in merito allo svolgimento delle funzioni dell'OdV 231.

L'art. 14, comma 12, della suddetta legge di stabilità ha introdotto, all'art. 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, in materia di responsabilità amministrativa degli enti, il comma 4-bis che prevede: "*nella società di capitali il collegio sindacale, il consiglio di sorveglianza e il comitato per il controllo della gestione possono svolgere le funzioni dell'organismo di vigilanza di cui al comma 1 lettera b) del D. Lgs 231/2001*".

La suddetta norma è finalizzata a favorire, oltre alla semplificazione dell'intera architettura dei controlli, anche economie sui costi per gli organi sociali.

A seguito degli approfondimenti effettuati, il CdA, nella riunione del 19 settembre 2012, ha deliberato l'approvazione del nuovo Modello Organizzativo di Poste italiane recependo la possibilità di attribuire le funzioni dell'OdV 231 della Società al Collegio sindacale. Con la medesima deliberazione il CdA ha provveduto ad attribuire le funzioni dell'OdV 231 di Poste italiane al Collegio sindacale, che cesseranno in coincidenza con la data di scadenza del Collegio sindacale stesso.

2.6 Compensi agli amministratori ed ai sindaci

Con l'approvazione del bilancio di esercizio 2010, l'Assemblea, tenutasi in data 21 aprile 2011, ha provveduto anche alla nomina dei Consiglieri di amministrazione e del Presidente del Consiglio di amministrazione ed ha stabilito il compenso annuo lordo omnicomprensivo per il Presidente del Consiglio di amministrazione in euro 60.000 e il compenso annuo lordo per ciascun altro Consigliere in euro 40.000.

Il Consiglio di amministrazione nella riunione del 6 maggio 2011, ha proceduto alla costituzione di un "Comitato Compensi" (formato da due consiglieri) con il compito di formulare proposte al CdA in ordine alle diverse tematiche retributive dei vertici aziendali.

Nella riunione del 25 gennaio 2012, a seguito di esame della proposta del Comitato Compensi, il CdA ha approvato la determinazione contrattuale che ha confermato integralmente a favore del Presidente il trattamento economico e normativo contenuto nella determinazione del 14 dicembre 2009¹².

Nella successiva seduta del 28 marzo 2012, in esito all'esame della proposta del Comitato Compensi, il CdA ha deliberato di confermare la determinazione del luglio 2009 concernente il trattamento economico e normativo dell'amministratore delegato e del direttore generale rinviando ad un futuro accordo *"la definizione dell'indennità da corrispondere al dott. Ing. Massimo Sarmi, in relazione al rapporto di amministrazione, per il caso di recesso anticipato da parte della società e/o di revoca e/o mancato rinnovo dell'incarico di amministratore delegato"*.

Nella seguente tabella 2.1 vengono riepilogati gli emolumenti lordi annui spettanti agli amministratori di Poste italiane S.p.A. per l'anno 2011 posti a confronto con i medesimi relativi all'anno 2010.

¹² Con la determinazione del 14 dicembre 2009, assunta in linea con gli indirizzi generali di politica economica di contenimento dei costi, il CdA aveva deliberato una riduzione del 15% dei compensi attribuiti al Presidente di Poste italiane rispetto alla retribuzione prevista per il Presidente del precedente mandato.

Tabella 2.1**Emolumenti lordi annui spettanti Amministratori di Poste Italiane SpA - Confronto Esercizi 2010 - 2011**

	Anno di riferimento	Presidente		Vice Presidente (*)		Amministratore Delegato		Direttore Generale		Consigliere di Amministrazione	
		2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Emolumenti fissi	Trattamento Economico Individuale							€ 376.068	€ 376.714		
	Corrispettivo ex art. 2389 3° comma c.c.	€ 430.000	€ 430.000			€ 919.794	€ 919.794				
	Corrispettivo Consigliere Amministrazione	€ 90.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 40.000	€ 60.000	€ 40.000			€ 60.000	€ 40.000
	Corrispettivo per Comitato Compensi (**)			€ 15.000	€ 15.000					€ 12.000	€ 12.000
Emol. Variabili	Variabile collegato al raggiungimento di obiettivi annuali oggettivi e specifici		€ 115.000			€ 225.534	€ 225.534				
Totale		€ 520.000	€ 605.000	€ 75.000	€ 55.000	€ 1.205.328	€ 1.185.328	€ 376.068	€ 376.714	€ 72.000	€ 52.000

(*) Figura presente in azienda fino al 21/4/2011

(**) Con delibera approvata dal CDA nell'adunanza del 27/06/2012 il corrispettivo annuo per il Comitato compensi è stato fissato in 12.000 euro per il Presidente e 10.000 euro per il componente.

Nella successiva tabella 2.2 vengono indicati gli emolumenti lordi liquidati agli amministratori nell'anno 2011.

Tabella 2.2**Emolumenti lordi liquidati agli Amministratori nell'anno 2011**

Erogati in base al mandato 2011/2014 (Periodo 21/4/2011 - 31/12/2011)

	Emolumenti fissi				Emolumenti variabili	Totale
	Trattamento Economico Individuale	Corrispettivo ex art. 2389 3° comma c.c.	Corrispettivo Consigliere Amministrazione	Corrispettivo per Comitato Compensi	Variabile collegato al raggiungimento di obiettivi annuali oggettivi e specifici	
Presidente		€ 131.389 (*)	€ 69.167		€ 115.000	€ 315.556
Amministratore Delegato		€ 281.048 (**)	€ 46.111		€ 225.534	€ 552.693
Direttore Generale	€ 376.714					€ 376.714
Consigliere di Amministrazione		€ 27.778				€ 27.778

Erogati in base al mandato 2008/2011 (Periodo 1/1/2011 - 20/4/2011)

Vice Presidente			€ 18.500	€ 4.625		€ 23.125
Consigliere di Amministrazione			€ 18.500	€ 3.700 (***)		€ 18.500

(*) L'importo di € 298.611 relativo al periodo 21/4-31/12 anno 2011 è stato liquidato nel corso del 2012.

(**) L'importo di € 638.746 relativo al periodo 21/4-31/12 anno 2011 è stato liquidato nel corso del 2012 a seguito della approvazione della nuova determina.

(***) Emolumento corrisposto ad un solo Consigliere in quanto componente del Comitato Compensi

Il compenso dei sindaci, come deliberato dall'Assemblea ordinaria del 4 maggio 2010, è stabilito in euro 52.000 annui lordi onnicomprensivi per il Presidente del Collegio sindacale e in euro 41.500 annui lordi onnicomprensivi per i sindaci effettivi.

Per le riunioni consiliari non vengono corrisposti gettoni di presenza né ai componenti del Consiglio di amministrazione né a quelli del Collegio sindacale. Un

gettone di presenza, invece, è previsto nella misura di euro 154,93 lorde per il Magistrato della Corte delegato al controllo.

2.7 Struttura organizzativa di Poste italiane S.p.A.

Il modello organizzativo di Poste italiane S.p.A. è articolato in funzioni di Business, responsabili dei processi di sviluppo dei prodotti/servizi, e funzioni Corporate che operano in stretta collaborazione con le funzioni di business al fine di garantire le attività trasversali di supporto per il funzionamento dell'Azienda (Figura 2.1).

Figura 2.1

Modello organizzativo al 31 dicembre 2011

<i>FUNZIONI BUSINESS</i>	<i>FUNZIONI CORPORATE</i>
Servizi Postali	Acquisti
BancoPosta	Affari Istituzionali
Marketing Servizi Postali e Digitali	Affari Legali
Marketing e Governo Servizi Logistici	Affari Societari
<i>CANALI COMMERCIALI</i>	Amministrazione e Controllo
Grandi Imprese e Pubblica Amministrazione	Comunicazioni Esterna
Mercato Privati	Controllo Interno
	Finanza
	Immobiliare
	Pianificazione Strategica
	Risorse Umane e Organizzazione
	Tecnologia dell'Informazione
	Tutela Aziendale

In particolare, le funzioni di Business sono strutture centrali che presiedono, anche attraverso il coordinamento funzionale di alcune società del Gruppo, alla ideazione, progettazione e gestione del portafoglio di offerta, secondo le seguenti aree di competenza:

- *Servizi postali* per la pianificazione e gestione della catena logistica (corrispondenza e pacchi) e per l'erogazione dei servizi integrati;
- *Bancoposta* per i servizi finanziari;
- *Marketing Servizi Postali e Digitali* per i prodotti/servizi postali nazionali, integrati e digitali e prodotti filatelici;
- *Marketing e Governo Servizi Logistici* per i prodotti/servizi logistici nazionali e internazionali e per i prodotti di corrispondenza internazionali, nonché per i servizi di commercio elettronico, per i quali assicura anche le attività di supporto tecnico specialistico.

Le funzioni *Mercato Privati e Grandi Imprese e Pubbliche Amministrazioni* (GIPA) rappresentano i canali commerciali responsabili dello sviluppo e della gestione del *front end* commerciale per i diversi segmenti di clientela.

Le attività di assistenza pre e post vendita per i segmenti di clientela Privati, Piccole e Medie Imprese (PMI) e Pubblica Amministrazione Locale (PAL) sono presidiate da Mercato Privati, la cui rete commerciale è articolata in Aree Territoriali, Filiali, Uffici Postali (classificati in centrali, di relazione, di transito, standard, di servizio e di presidio) e Uffici PosteImpresa.

Il network degli Uffici Postali, dislocati su tutto il territorio nazionale (13.945 a fine 2011), rappresenta il principale punto di accesso per la clientela retail, mentre allo sviluppo del segmento di clientela PMI sono dedicati gli Uffici PosteImpresa (258).

Con riferimento al segmento Retail la Società, attraverso la rete degli Uffici Postali, eroga ai cittadini servizi diversificati per conto della Pubblica Amministrazione, offrendosi come supporto alla digitalizzazione dei processi e come partner nella gestione esternalizzata di alcuni procedimenti amministrativi.

Si è incrementata anche la partecipazione di Poste italiane S.p.A. nel progetto "Reti Amiche", promosso nel 2008 dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione con l'obiettivo di moltiplicare i punti di contatto della Pubblica Amministrazione con il cittadino.

E' proseguito presso gli Uffici Postali il servizio di consegna della Carta Acquisti (*Social card*) utilizzabile per il sostegno della spesa alimentare. Nel 2011 sono state consegnate circa 123 mila nuove carte portando il totale delle carte distribuite a oltre 1 milione.

E' da segnalare quale evento di rilievo lo svolgimento del Progetto ISTAT per la realizzazione delle attività previste nel bando del "15° Censimento Generale della popolazione e delle abitazioni 2011".

Il modello di gestione del segmento di mercato Imprese si è consolidato nel corso del 2011, con la mappatura di tutti i clienti PMI e Pubblica Amministrazione Locale su 471 punti fisici di presidio specializzato distinti tra 258 Uffici e 213 Aree. Inoltre, per rispondere alle esigenze di mercato sempre più competitive, a fine 2011 è stata avviata la sperimentazione commerciale di un'offerta innovativa integrata, qualificata sulla base di specifiche esigenze dei diversi segmenti di clienti.

La funzione GIPA è responsabile dello sviluppo dei ricavi commerciali per le Grandi Imprese, la Pubblica Amministrazione Centrale (Ministeri, Istituzioni, Enti previdenziali) e parte della Pubblica Amministrazione Locale (Regioni, Province, Comuni).

La Società evidenzia che nel corso dell'esercizio è proseguito l'impegno nel rafforzamento delle attività di gestione e di sviluppo dell'offerta attraverso un modello organizzativo delle strutture di vendita che prevede quattro aree dedicate: due aree territoriali per Grandi Clienti e Pubblica Amministrazione Locale (Nord e Centro Sud), un'area per i Canali Partner e una per la Pubblica Amministrazione Centrale.

L'articolazione organizzativa della funzione GIPA è stata ulteriormente ridefinita nel corso del 2012 con l'obiettivo di mantenere il presidio sui ricavi da servizi tradizionali e di incrementare, al contempo, la presenza sugli altri comparti dell'offerta, potenziando in special modo quelli relativi ai nuovi servizi.

Nel corso degli ultimi anni Poste italiane ha attivato nuovi canali di contatto quali il Contact Center, punto di riferimento nella gestione della relazione con i clienti in ambito finanziario e postale, il sito internet e, da ultimo, i social network innovando così la comunicazione on line. Il canale commerciale web, gestito dalla Società Postecom, costituisce il punto di accesso ai servizi on line per oltre 7 milioni di utenti retail e business.

3 CONTROLLI INTERNI E SICUREZZA

3.1 Sistema dei controlli interni in Poste italiane S.p.A.

Le attività svolte da Poste italiane S.p.A., anche attraverso le società controllate del Gruppo, ormai da diversi anni interessano più settori (postale, bancario, assicurativo, telecomunicazioni), ognuno regolato da specifiche norme che prevedono appositi regimi di vigilanza e rispettive Autorità di controllo (tra cui Consob, Banca d'Italia, Isvap).

In particolare, la normativa finanziaria internazionale, in base alle linee guida e agli accordi definiti dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria ha definito, tra l'altro, la struttura organizzativa e gestionale del sistema dei controlli aziendali articolato in tre livelli specializzati e separati con l'obiettivo di rafforzare il sistema dei controlli interni.

Varie istituzioni a livello internazionale, tra cui l'Institute of Internal Auditors, hanno promosso e formalizzato uno specifico modello denominato "Tre linee di difesa" che sintetizza i concetti relativi alla struttura organizzativa del sistema dei controlli interni.

Dell'articolazione su tre livelli e delle varie funzioni che con diverse responsabilità operano nel sistema di controllo interno di Poste italiane S.p.A. si è già ampiamente riferito nel precedente referto a cui viene fatto rinvio.

In questa sede si osserva che il sistema di controllo interno, di cui Poste italiane è dotata, è costituito da un insieme di strutture organizzative, procedure e regole, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili e di corretta e trasparente informativa.

Tale sistema di controllo interno nel corso del 2011 ha subito un significativo cambiamento (si veda più in particolare al successivo punto 3.4) a seguito della costituzione del patrimonio destinato BancoPosta, che ha determinato una ulteriore fase evolutiva dell'intera architettura dei controlli interni.

Come già accennato precedentemente, a seguito di un impegnato dibattito, il Consiglio di amministrazione, nella riunione del 27 giugno 2012, ha approvato le nuove "Linee guida sulla funzione di Controllo Interno di Poste italiane".

Con tale documento è precisato che, sul piano organizzativo, il sistema è incentrato sulla funzione Controllo Interno e che questa riporta gerarchicamente e funzionalmente al Consiglio di amministrazione.

Il Consiglio di amministrazione, su proposta congiunta del Presidente e dell'Amministratore Delegato, nonché sentito il Collegio Sindacale:

- nomina e revoca il responsabile della funzione di Controllo Interno;
- ne determina la dotazione delle risorse adeguate all'espletamento delle responsabilità e ne definisce la remunerazione, coerentemente con le politiche aziendali.

In sede operativa, l'Amministratore delegato provvede alla dotazione di tutte le risorse, organizzative e non, della funzione.

Le nuove "Linee guida" precisano, inoltre, che per lo svolgimento della propria attività, il Controllo Interno dispone di tutti i necessari poteri ispettivi ed acquisitivi richiesti dall'esercizio della funzione e agisce in piena autonomia confrontandosi direttamente con i responsabili delle diverse funzioni interessate.

3.2 Funzione Controllo Interno (Internal Auditing)

La funzione di Controllo Interno nel corso del 2011 ha operato in base a quanto riportato nell'apposito mandato, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 27 aprile 2009, con l'obiettivo di assistere la Società nel perseguimento dei propri obiettivi, attraverso un'attività professionale indipendente ed obiettiva, volta a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di *corporate governance*.

Con delibera del 31 luglio 2012, il Consiglio di amministrazione ha approvato il nuovo mandato della funzione Controllo Interno coerentemente a quanto previsto dalle "Linee Guida della funzione Controllo Interno di Poste italiane". La funzione, quindi, ha il compito di valutare l'adeguatezza del complessivo Sistema di Controllo Interno, tenendo conto della dimensione e delle specificità operative di Poste italiane S.p.A., portando all'attenzione del vertice aziendale e del management eventuali aspetti critici che compromettono gli obiettivi di gestione dei rischi e di controllo aziendale, promuovendo iniziative di continuo miglioramento.

Oltre a fornire valutazioni indipendenti (*assurance*) sul generale Sistema di Controllo Interno con approccio professionale sistematico, la funzione può fornire supporto consulenziale relativamente ai principi di governance, risk management e controllo.

Le attività della funzione Controllo Interno per il 2011 sono state pianificate sulla base del piano pluriennale di audit elaborato nel 2009 mediante un approccio di tipo risk based nel quale gli oltre 800 processi aziendali sono stati classificati sulla base

della valorizzazione dei fattori di rischio individuati e raggruppati per livello di rischio progressivamente decrescente.

Le linee di azione sono state quindi definite in un apposito Piano di Audit approvato dal Consiglio di amministrazione nel febbraio 2011. Tale Piano, si è posto come obiettivo fondamentale la prestazione di attività di verifica condotte in modo indipendente e a supporto del miglioramento dei controlli aziendali.

Le linee strategiche del Piano 2011 hanno previsto un approccio integrato degli audit valido a coprire le diverse finalità di *governance* e hanno avuto come riferimento la mappa dei processi aziendali definita dalla Società.

Le attività del Piano, inoltre, hanno supportato sia quelle previste dalla pianificazione della funzione Revisione Interna BancoPosta, in base ad uno specifico accordo di servizio, sia quelle relative agli adempimenti del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari.

Il Piano di Audit si è prefissato di garantire una copertura adeguata, in termini di valutazione del sistema dei controlli interni, dei seguenti macro processi aziendali: finanziari, postali e logistici, corporate, di rete, contabili e IT.

Le attività di audit per il 2011 sono state pianificate tenendo presente i seguenti obiettivi:

- facilitare l'integrazione aziendale attraverso attività su processi interfunzionali con particolare riguardo a quelli che coinvolgono numerose funzioni aziendali e/o soggetti terzi;
- promuovere il miglioramento continuo dei processi più significativi, in termini di disegno dei sistemi di controllo;
- assicurare un'adeguata copertura dei presidi territoriali e delle strutture operative ai fini della verifica dell'effettivo funzionamento del Sistema di Controllo Interno complessivo;
- garantire attività di audit sui processi caratterizzati da vincoli normativi (D. Lgs 231/01, Legge 262/05);
- focalizzare l'attenzione sulla valutazione, ovvero l'*assurance* complessiva, dei sistemi di controllo, comprese le diverse funzioni di controllo di primo e secondo livello, ricercando l'efficientamento dei presidi in generale.

In ordine alle tipologie di intervento, il Piano di Audit 2011 ha previsto:

- Audit centrali e di processi trasversali. In tale ambito l'attività ha riguardato i processi trasversali sia centrali che territoriali, con *focus* particolari sugli aspetti interfunzionali. L'obiettivo principale degli interventi, inclusi quelli mirati alla

verifica dei sistemi informatici, è stata la valutazione del disegno del Sistema di Controllo Interno.

- Audit di struttura. L'attività è stata finalizzata alla verifica dell'effettivo funzionamento del Sistema di controllo Interno a livello territoriale, nonché al suo allineamento con l'attuale disegno dei processi aziendali.
- Audit Società del Gruppo. Gli interventi hanno previsto tipologie di audit analoghe a quelle di riferimento per la Capogruppo (audit di processo e audit di struttura).

I risultati di ogni singola attività di audit vengono riepilogati di norma in un *Audit Report*. La sintesi dei risultati degli *Audit Report* confluisce in più relazioni inviate periodicamente per finalità informative differenti al Top Management e agli organi di governo e di controllo.

In base alle tipologie di audit realizzate, ogni specifico report viene presentato al management operativo responsabile, al fine di acquisire eventuali piani di azione da attivare a fronte delle aree di miglioramento emerse.

Di norma tutti i report emessi dalla funzione contengono una valutazione delle diverse attività di audit secondo una distinzione che utilizza la seguente scala di valori: 1 - valutazione positiva; 2 - valutazione positiva con evidenza di alcune aree di miglioramento; 3 - valutazione adeguata con evidenza di alcune aree ritenute critiche; 4 - valutazione non adeguata - la struttura può essere oggetto di significativi miglioramenti; 5 - valutazione insufficiente sulla base della significatività delle problematiche riscontrate. Gli ultimi due livelli esprimono una valutazione non soddisfacente.

Più precisamente, va osservato che nel corso del 2011 e limitatamente al solo 1° semestre è stato registrato un numero circoscritto di audit con valutazione insufficiente, mentre più significativi sono risultati alcuni audit con valutazione non adeguata che hanno determinato la necessità di un piano correttivo. Quest'ultima tipologia di audit ha riguardato due Società del Gruppo e l'area della sicurezza informatica con riferimento all'attribuzione e alla gestione dei profili di accesso centrali e territoriali ad alcuni sistemi informatici.

Nell'ambito degli audit che hanno riportato una valutazione adeguata con evidenza di alcune aree ritenute critiche, è opportuno richiamare l'attenzione sull'audit che ha riguardato il modello di *Corporate Information Security Governance*. Tale modello si basa sul rafforzamento dei presidi e sulla razionalizzazione dei processi afferenti l'area della sicurezza delle informazioni, nonché su una più puntuale definizione delle responsabilità attribuite agli attori coinvolti. Il modello, che risulta

in fase di attuazione e la cui effettiva implementazione è prevista per giugno 2013, è stato giudicato adeguato e in linea con gli standard/modelli internazionali.

3.3 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Tra le diverse e articolate attività svolte dal Dirigente Preposto nel corso del 2011 vanno segnalate quelle relative alla ricognizione dei principali rischi e incertezze ai fini dell'informativa da fornire nella relazione sulla gestione, quelle concernenti l'analisi del sistema di controllo interno in generale, nonché quelle riguardanti la prosecuzione delle attività di predisposizione e aggiornamento delle procedure amministrative e contabili¹³. In quest'ultima tipologia di attività rientrano gli adeguamenti e le integrazioni resisi necessari a seguito delle novità introdotte dalla costituzione del Patrimonio BancoPosta. Come più volte detto, dal 2 maggio 2011 è divenuta efficace la deliberazione dell'Assemblea Straordinaria di Poste italiane S.p.A. del 14 aprile 2011, con cui è stato costituito il suddetto Patrimonio BancoPosta.

In merito alla ricognizione dei principali rischi e incertezze ai fini dell'informativa da fornire nella relazione sulla gestione, il Dirigente Preposto ha valutato le informazioni in materia, oltre che direttamente, mediante la partecipazione alle sedute del Collegio Sindacale, alle riunioni dell'Organismo di Vigilanza 231, al Comitato Interfunzionale BancoPosta e ai Comitati Finanza e Rischi Finanziari, anche mediante l'acquisizione di atti e informazioni dalle strutture aziendali e dalle società del Gruppo.

Sulla base delle attività di raccolta e valutazione delle informazioni di cui sopra, è stata elaborata una apposita sezione all'interno della relazione sulla gestione contenente una descrizione dei principali rischi e incertezze cui la Società e il Gruppo sono esposti nonché un commento delle corrispondenti azioni poste in essere dalla Società e dal Gruppo.

In ordine alle procedure amministrative e contabili, come sopra accennato, le attività del 2011 - ed in particolare quelle del secondo semestre - si sono concentrate sull'area del BancoPosta anche per definire la forma e il contenuto specifico dell'informativa da rendere nel Rendiconto BancoPosta. In particolare, sono state predisposte e sono in via di emissione le seguenti nuove procedure:

- *Predisposizione del Rendiconto BancoPosta*: regola le attività di chiusura contabile e di redazione del rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta,

¹³ Al 31 dicembre 2011 su un totale di 74 procedure amministrative e contabili, 70 risultano emesse, 3 sono da emettere e 1 da avviare.

evidenziando i controlli finalizzati a garantire la corretta e veritiera esposizione della situazione patrimoniale, finanziaria ed economica del Patrimonio medesimo;

- *Contabilizzazione dei costi derivanti dai rapporti intergestori*: ripercorre il processo, recentemente delineato, di valorizzazione, rendicontazione e contabilizzazione del contributo fornito da ciascuna funzione aziendale a favore del Patrimonio BancoPosta, sulla base del Disciplinare Operativo Generale approvato dal CdA.

Nelle altre procedure su cui erano stati pianificati adeguamenti a seguito della segregazione patrimoniale, sono stati introdotti controlli aggiuntivi allo scopo di distinguere e registrare più accuratamente le partite contabili del Patrimonio BancoPosta. Ulteriori interventi di modifica sono attualmente in corso su taluni processi aziendali per separare con maggior precisione gli ambiti operativi del BancoPosta.

Le norme di vigilanza espressamente previste per l'attività di BancoPosta prevedono, tra l'altro, il rilascio all'Autorità di Vigilanza di una lettera di attestazione redatta in uno specifico formato standard, sottoscritta dal Presidente del Consiglio di amministrazione, dal Presidente del Collegio Sindacale, dal Direttore Generale, dal responsabile della funzione BancoPosta e dal Dirigente Preposto. Nella lettera, che è stata portata a conoscenza del Consiglio di amministrazione nella riunione del 18 aprile 2012, si dichiara che le segnalazioni di vigilanza si basano sui dati della contabilità e del sistema informativo aziendale e, derivando dall'attivazione delle procedure di elaborazione dei dati approvate dagli organi aziendali, esprimono la situazione economica, patrimoniale e finanziaria del Patrimonio BancoPosta.

Allo scopo di consentire il rilascio della suddetta lettera di attestazione, la struttura facente capo al Dirigente Preposto ha definito, in collaborazione con la funzione BancoPosta, una specifica procedura che regola il processo di elaborazione dei dati trasmessi, individuando le responsabilità delle diverse funzioni competenti e i presidi di controllo volti a garantire la coerenza dei dati segnalati con le risultanze della contabilità e del sistema informativo.

In merito alle altre aree di intervento va segnalato che risulta in via di completamento la procedura "pignoramenti" su contenzioso che disciplina gli aspetti operativi collegati al fenomeno che sono stati a lungo sottoposti a continuo monitoraggio. L'avvio della nuova procedura consentirà di individuare, fra l'altro, i flussi informativi, i presidi e gli strumenti di controllo via via affinati nel tempo, tra cui uno specifico applicativo informatico (*Partitario Debitori e Creditori Diversi*) che

permette la tracciatura puntuale degli eventi (pignoramento, assegnazione, svincolo) presso la rete degli Uffici Postali. Il fenomeno continua ad essere oggetto di attenzione, tenuto anche conto dell'evoluzione del contesto normativo. Se da un lato, infatti, le nuove norme sul lavoro (legge n. 183/2010 cd *Collegato lavoro*) hanno contribuito ad attenuare l'impatto economico delle vertenze con il personale e dei connessi pignoramenti, dall'altro si registra una crescita del contenzioso civile, soprattutto nella numerosità delle cause.

Come noto la funzione Controllo Interno svolge talune attività finalizzate a supportare il Dirigente Preposto nella valutazione dei controlli previsti dalle procedure amministrative e contabili e, più in generale, riguardanti i processi aziendali rilevanti anche ai fini dell'informativa finanziaria. Le risultanze del lavoro svolto da Controllo Interno hanno confermato complessivamente un buon livello di coerenza del sistema di controllo interno previsto dalle procedure amministrative e contabili esaminate rispetto alle esigenze di presidio dei relativi obiettivi di controllo, seppur con la presenza di alcune aree che necessitano di attenzione al fine di avviare i necessari interventi di miglioramento. A titolo di esempio si cita la persistenza di un certo grado di manualità in alcuni ambiti operativi.

3.4 Assetto dei controlli interni di Bancoposta

Nel corso del 2011 l'assetto dei controlli di BancoPosta ha registrato ulteriori fasi evolutive, soprattutto a seguito della costituzione del Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta. Di seguito vengono riportate le tappe più significative di tale nuovo processo di consolidamento.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'adunanza del 28 febbraio 2011, ha approvato il "Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta" che regola i processi e le responsabilità presidiate dal BancoPosta, al fine di supportare ed agevolare tutte le attività legate alla gestione dei rischi e dei controlli, alla compliance, al miglioramento dei processi di gestione dei servizi finanziari in termini di efficienza e automazione.

Con ordine di servizio dell'8 marzo 2011 è stato definito l'assetto organizzativo della funzione "Progetti, Processi e Procedure" (PPP) nella sua articolazione funzionale e nelle relative responsabilità, realizzando la separazione dei processi di indirizzo e di governo da quelli prettamente operativi.

In tale quadro evolutivo, si inserisce l'istituzione, con delibera assembleare del 14 aprile 2011, del Patrimonio BancoPosta allo scopo di rispondere all'esigenza di individuare un compendio patrimoniale autonomo e separato volto ad assicurare il

pieno recepimento della normativa di vigilanza prudenziale e la sana e prudente gestione dell'intermediario.

Con ordine di servizio del 23 settembre 2011, è stato istituito il "Comitato Interfunzionale BancoPosta" che ha funzioni propositive e consultive nonché di raccordo tra BancoPosta e le altre funzioni aziendali con attenzione alle tematiche di rilievo riguardanti la gestione e l'andamento del Patrimonio BancoPosta. Il Regolamento che disciplina le modalità di funzionamento del Comitato Interfunzionale è stato approvato dal Consiglio di amministrazione con delibera del 26 ottobre 2011.

Nel corso della stessa riunione il Consiglio di amministrazione ha anche approvato il "Disciplinare Operativo Generale" in base al quale vengono individuate e regolamentate le attività che le diverse funzioni di Poste italiane svolgono nell'ambito della gestione del Patrimonio BancoPosta definendo i criteri di valorizzazione dei contributi apportati.

3.4.1 Funzione Revisione Interna

L'assetto dei controlli dell'intermediario è regolato dalle norme contenute nelle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia e nella disciplina sui servizi di investimento che ne individuano ruoli, compiti e responsabilità secondo una articolazione basata su tre livelli: controlli di linea, controlli di 2° livello sulla gestione dei rischi e di conformità e controlli di 3° livello di revisione interna.

Il primo presidio del sistema dei controlli è rappresentato dai controlli di linea che risultano allocati sia presso le strutture centrali di BancoPosta, caratterizzati principalmente da attività di produzione, elaborazione e verifica dati e transazioni, sia presso la rete commerciale di Poste italiane, tipicamente distinti in controlli di tipo gerarchico, blocchi di sistema e adempimenti formali.

Nel disegno dell'assetto dei controlli BancoPosta, particolare importanza assumono sia il ruolo di governo ed indirizzo dei processi e delle procedure interne, sia l'implementazione di un sistema strutturato di monitoraggio delle performance operative dei prodotti/servizi di BancoPosta e sia la presenza di un impianto di misurazione e controllo dei livelli di servizio resi dalle funzioni aziendali nel sistema dei disciplinari operativi. In tale prospettiva, è stato rilevato dalla funzione di Revisione Interna che, pur tenendo conto del consolidamento realizzato nel corso del 2011, la competente struttura del BancoPosta deve ancora orientare le proprie risorse nel garantire la produzione di un corpo procedurale completo, aggiornato e pienamente rispondente al disegno dei controlli definito dalla normativa.

Nell'ambito della gestione dei disciplinari di servizio in essere tra BancoPosta e le altre funzioni aziendali, in relazione ai profili di separatezza organizzativa di BancoPosta e rivisitati conseguentemente alla costituzione del Patrimonio separato BP, è emersa, tra l'altro, la necessità di garantire una manutenzione ed un aggiornamento continuo del perimetro dei processi finanziari oggetto di accordo in relazione anche alle evoluzioni commerciali e di processo eventualmente intervenute.

In relazione alla natura immateriale dei servizi bancari e finanziari, particolare rilievo assumono anche i presidi di controllo nell'ambito dei sistemi informativi gestionali, rispetto ai quali viene ribadita soprattutto l'esigenza di migliorare la gestione degli accessi degli operatori alle procedure informatiche a supporto dei processi operativi, in termini di coerenza dei profili abilitativi concessi con le responsabilità/competenze assegnate e di rilascio degli stessi sulla base di logiche di segregazione dei compiti.

I controlli di linea posti in essere dalle strutture commerciali di front-office (uffici postali, filiali e TSC) sono stati sottoposti a verifiche mirate di audit da parte della funzione Controllo Interno dalle quali è emerso un quadro complessivo di funzionamento che presenta alcuni profili di attenzione riconducibili soprattutto alla necessità di proseguire con le iniziative volte al rafforzamento della formazione specialistica al fine di consolidare la conoscenza degli adempimenti previsti e la consapevolezza dei riflessi in termini di rischio normativo e di vigilanza per l'azienda.

I risultati delle attività svolte dalla Revisione Interna nel corso del 2011 hanno delineato quindi un quadro dell'assetto dei controlli interni di BancoPosta solo parzialmente più strutturato rispetto all'anno precedente. Persistono ancora delle aree di attenzione che per un efficace superamento delle criticità necessitano di interventi al fine di:

- migliorare la capacità di gestione, in termini di tempi di realizzazione, delle iniziative progettuali rilevanti per BancoPosta, specie se rivolte ad ambiti normativi sensibili (quali ad es. antiriciclaggio, trasparenza, market abuse);
- introdurre meccanismi strutturati di autovalutazione da parte del management dei rischi intrinseci al business ed ai processi, in ottica di consolidamento dei controlli di 1° livello;
- incrementare l'utilizzo di strumenti di analisi e monitoraggio della intera filiera operativa;

- innalzare i livelli di sicurezza nell'utilizzo degli applicativi informatici aziendali attraverso la definizione e coerenza dei profili abilitativi con le responsabilità assegnate.

La relazione annuale per il 2011 della Revisione Interna rileva complessivamente "un approccio alla definizione dei controlli ancora piuttosto frammentato, ovvero non orientato ad affrontare i temi in un'ottica globale di presidio. La frequente presenza di più fattori ugualmente determinanti per il compimento dei singoli illeciti (frodi interne e/o esterne), conferma la necessità di intraprendere iniziative capaci di agire sull'insieme degli elementi di rischio individuati".

3.4.2 Funzione Compliance

La funzione Compliance ha il compito di assicurare, nell'ambito del perimetro normativo di riferimento¹⁴, un'efficace individuazione e valutazione del rischio di non conformità.

Il Piano delle attività della funzione nel corso del 2011 si è sviluppato, quindi, in base agli ambiti normativi prioritari: servizi di investimento, servizi bancari e di pagamento, antiriciclaggio. L'esito delle attività svolte è stato dettagliatamente riportato in apposita relazione per il Consiglio di amministrazione della Società.

In merito ai servizi di investimento, la funzione Compliance ha il compito di individuare e valutare il rischio di non conformità, fornendo adeguato supporto alle unità operative e di business e predisponendo la necessaria informativa periodica ai vertici aziendali.

Poste italiane S.p.A. offre alla propria clientela, tra gli altri, i servizi di collocamento e di ricezione e trasmissione ordini, entrambi in abbinamento al servizio di consulenza. Va tenuto conto che nell'anno la Società ha collocato circa 5,7 miliardi di euro e ricevuto e trasmesso ordini per circa 2,4 miliardi di euro. In termini di ricavi, i servizi di investimento hanno rappresentato nel 2011 circa il 3,2% del totale dei ricavi riconducibili alle attività di BancoPosta (2,8% nel 2010), quasi interamente (95%) originati dal servizio di collocamento.

In base alle attività svolte e alle evidenze delle verifiche compiute, la funzione ha potuto rilevare con riferimento ai 25 "macro requisiti normativi" dell'area dei servizi di investimento, una valutazione: "positiva" o "positiva con aree di miglioramento" nel 32% dei casi, "adeguata con evidenza di aree critiche" per il 67% e "non

¹⁴ Il perimetro di riferimento è individuato da: discipline inerenti servizi di investimento, trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti dei clienti nell'offerta di prodotti bancari e credito al consumo, operazioni e servizi di pagamento, antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo, intermediazione assicurativa, tutela del consumatore e privacy.

adeguata" per il 4%. Tutte le aree che necessitano di miglioramenti sono oggetto di uno specifico piano di interventi, condiviso dal management delle funzioni coinvolte, tuttavia, con riferimento all'ambito dei requisiti normativi che attengono alla conoscenza e relazione con il cliente, si osserva la necessità di implementare la procedura per la classificazione della clientela nelle tre categorie "macro" previste dalla disciplina (clienti "al dettaglio", "professionali", "controparti qualificate").

Per quanto riguarda la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari nonché dei servizi di pagamento, la funzione ha svolto attività di consulenza normativa e validazione delle scelte a supporto delle unità di business ed operative ed ha monitorato l'avanzamento delle attività evolutive e progettuali. Sulla base delle attività svolte e delle evidenze delle verifiche compiute nel corso dell'anno, la funzione ha potuto rilevare, con riferimento ai 21 "macro requisiti normativi": il 19% di aree "non adeguate"; il 57% di aree "adeguate con evidenza di aree critiche"; il 24% di aree "positive con aree di miglioramento".

Anche in tale ambito, le aree di miglioramento individuate sono oggetto di un piano di 29 interventi, condiviso dal management delle funzioni interessate.

Nel corso del 2011 sono proseguite le attività volte al rafforzamento dei processi e dei presidi del sistema antiriciclaggio e antiterrorismo anche per adempiere ad una specifica richiesta della Banca d'Italia del 29-4-2011 nell'ambito dell'iter di autorizzazione all'acquisizione di MedioCredito Centrale da parte di Poste italiane. Le analisi condotte dalla funzione, pur in un quadro di progressivo consolidamento del sistema nelle sue componenti (adeguata verifica, registrazioni AUI, segnalazione di operazioni sospette) hanno confermato la presenza di aree critiche e la necessità di una ulteriore fase progettuale per completare il percorso di allineamento ai requisiti normativi.

Nello specifico, l'analisi ha evidenziato come con riferimento ai 44 "macro requisiti normativi" il 30% risulti "insufficiente" o "non adeguato"; il 43% risulti "adeguato con evidenza di aree critiche"; il 27% risulti "positivo con aree di miglioramento" o "positivo".

3.4.3 Funzione Risk Management

Il ricordato "Regolamento organizzativo e di funzionamento di Bancoposta" affida alla Funzione Risk Management la responsabilità di:

- garantire, con riferimento al perimetro di propria competenza, lo sviluppo di metodologie di gestione e misurazione dei rischi con l'obiettivo di monitorare a

consuntivo ed in chiave prospettica il contesto di rischiosità aziendale e la sua coerenza rispetto all'adeguatezza patrimoniale e organizzativa;

- rendere disponibile la necessaria informativa nei confronti dei diversi attori aziendali.

Nel corso del 2011 le attività della funzione Risk Management sono state direttamente interessate dalla costituzione del Patrimonio destinato BancoPosta. Infatti, a seguito della costituzione del suddetto patrimonio, le priorità delle attività della funzione Risk Management sono state ridefinite in funzione della prospettiva di prima applicazione a BancoPosta delle regole di vigilanza prudenziale (cd. Normativa di Basilea 2), con riferimento sia ai requisiti patrimoniali minimi ("primo pilastro") sia ai processi di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale ("secondo pilastro").

In proposito, la Banca d'Italia ha pubblicato il "Programma dell'attività normativa dell'area vigilanza per l'anno 2012" in cui era prevista, entro dicembre 2012, l'emanazione della "Normativa prudenziale per l'attività di Bancoposta"¹⁵. Nell'attesa dell'emanazione di tale "Normativa prudenziale", la funzione Risk Management ha approfondito, unitamente alle funzioni competenti, tematiche di rilievo quali la separazione contabile, le modalità di predisposizione delle segnalazioni di vigilanza, il Disciplinare Operativo Generale, i rischi operativi, il rischio di tasso di interesse, le minusvalenze sui titoli di Stato e i relativi riflessi sulle riserve patrimoniali. Inoltre, in questa fase transitoria, è stato ritenuto opportuno predisporre in via sperimentale, entro la seconda metà del 2012, un primo resoconto ICAAP¹⁶.

La quantificazione dei rischi, secondo la prospettiva di applicazione delle regole di Basilea 2, ha portato ai seguenti risultati:

- con riferimento agli assorbimenti patrimoniali di "primo pilastro" - la cui categoria di rischio più rilevante è rappresentata dai rischi operativi, a cui si aggiungono, con assorbimenti minori, i rischi di credito, di controparte e di cambio - la dotazione di Patrimonio di Vigilanza Bancoposta, utilizzando l'opzione prevista dalla normativa di vigilanza di sterilizzazione delle minusvalenze sui titoli governativi inseriti nel portafoglio "Disponibile per la vendita", risulterebbe adeguata a garantire il rispetto dei requisiti di primo pilastro;

¹⁵ Allo stato non risulta ancora emanata.

¹⁶ L'acronimo "ICAAP" indica l'*Internal Capital Adequacy Assessment Process*, ovvero Il processo aziendale di autovalutazione dell'adeguatezza dei mezzi patrimoniali a disposizione a fronte dei rischi assunti. Detto processo, unitamente al processo di valutazione da parte delle autorità di vigilanza (Supervisory Review Process o "SREP"), costituisce il "secondo pilastro" di Basilea 2.

- nelle regole di calcolo previste dal "secondo pilastro", ai rischi sopra citati si aggiunge anche il rischio di tasso di interesse che, per il Patrimonio BancoPosta, è fortemente rilevante visto l'ingente investimento in titoli di Stato, previsto per legge. In quest'ottica, il Patrimonio di Vigilanza BancoPosta al 31 dicembre 2011 risulterebbe insufficiente per circa 82 milioni di euro.

3.5 Funzione Tutela Aziendale

Analisi di contesto

Per una migliore valutazione delle attività in materia di sicurezza svolte dalla funzione Tutela Aziendale è opportuno fare un accenno ad alcuni aspetti di contesto che hanno caratterizzato lo scenario interno ed internazionale nel corso del 2011 ed anche successivamente.

Innanzitutto, va considerato il riacutizzarsi della crisi economica che partendo dal settore finanziario si è estesa rapidamente a livello internazionale rappresentando uno dei fattori di maggiore vulnerabilità del sistema Paese. La crisi di liquidità ha offerto nuovi spazi di intervento alle organizzazioni criminali nei circuiti economico-finanziari, in Italia e all'estero. Il processo di cambiamento degli equilibri geopolitici dei paesi del Nordafrica, specie per l'Italia, ha fatto incrementare i flussi migratori clandestini determinando fenomeni di potenziale impatto negativo sulla sicurezza nazionale.

L'acuirsi delle fenomenologie criminali tende a compromettere la sicurezza e la competitività nazionali, anche in settori strategici come i trasporti, le telecomunicazioni e l'energia, ambiti dove grandi investitori stranieri potrebbero accrescere il loro ruolo sul mercato italiano. Secondo i rapporti informativi ufficiali, infatti, l'attuale congiuntura favorisce la compartecipazione occulta e l'inserimento di capitali illeciti in aziende in difficoltà con lo scopo finale di introdursi nell'assetto proprietario delle società.

Le stesse attività di intelligence delle principali agenzie italiane, quali l'Agenzia informazioni e sicurezza esterna (Aise), l'Agenzia informazioni e sicurezza interna (Aisi) e il Dipartimento delle informazioni per la Sicurezza (Dis), nel corso del 2011, sono state orientate proprio verso le tematiche di maggiore interesse, quali il terrorismo internazionale, l'eversione e le minacce all'economia nazionale.

In questo contesto, quindi, opera Poste italiane S.p.A. che, per la tipicità dei servizi svolti specie quelli a carattere finanziario, deve assolutamente mantenere sempre alti i livelli di sicurezza e legalità.

Attacchi agli uffici postali (furti e rapine)

I dati del 2011 relativi agli attacchi (rapine e furti) subiti dagli Uffici Postali sull'intero territorio nazionale fanno emergere risultati complessivamente positivi, e confermano il positivo trend delineatosi nell'ultimo quinquennio.

Nello specifico, si registra una riduzione del numero delle rapine consumate che passa da 440 del 2010 a 399 del 2011 (-9,3%), mentre nel caso dei furti si evidenzia un incremento nel numero degli eventi consumati passati da 33 a 67 cui si associa anche un incremento degli eventi sventati passati da 99 a 115.

Un'analisi più dettagliata consente di rilevare che circa il 50% dei furti consumati (34 su 67) coinvolge Uffici Postali cd "monoperatori", spesso non dotati di impianto di allarme e con giacenze relativamente esigue (mediamente 15.000 euro).

Anche l'andamento degli attacchi ad ATM (Automated Teller Machine, sportelli automatici) perpetrati con mezzi di scasso ed esplosivi presenta una sensibile riduzione rispetto agli esercizi precedenti (5 attacchi nel 2011 contro 9 del 2010).

Gli interventi della Società sui sistemi e sulle procedure hanno consentito di ridurre in maniera sensibile sia il numero degli attacchi che il valore del conseguente danno subito. Particolarmente significativo risulta il confronto dell'andamento che lo stesso fenomeno presenta nel settore bancario, dove assume profili più consistenti. Ad esempio, nel corso del 2010 sono stati condotti 212 attacchi contro gli ATM di filiali bancarie, con un danno medio di 60 mila euro ad attacco, contro i 58 episodi subiti da Poste (5 consumati e 53 sventati) che hanno causato un danno medio di 4,4 mila euro.

Il danno economico conseguente agli attacchi mantiene un andamento decrescente attestandosi, in termini assoluti, a circa 6,6 milioni di euro, confermando i positivi risultati registrati nel 2010.

Truffe e Frodi

La gestione degli eventi illeciti, con particolare riferimento ai fenomeni fraudolenti (truffe e frodi), è affidata alla funzione *Fraud Management*, con il compito, tra l'altro, di accertare le responsabilità e quantificare le eventuali perdite economiche subite dall'Azienda.

Nel corso del 2011 la funzione ha portato a termine complessivamente 937 incarichi, attribuendo responsabilità in 875 casi. L'importo totale associato a tali responsabilità è pari a circa 5,5 milioni di euro con un decremento del 55% rispetto all'importo del 2010.

Con riferimento alle frodi nel settore postale, le attività di accertamento hanno consentito di completare 299 incarichi (386 nel 2010). Resta ancora prevalente nell'ambito degli eventi illeciti la categoria delle frodi interne (48% sul totale).

Nel 54,3% dei casi esaminati, sono state accertate responsabilità a carico di dipendenti, individuando 237 responsabili. In tale ambito, sono state individuate e segnalate circa 130 posizioni suscettibili di sanzione disciplinare; 5 casi hanno prodotto un provvedimento di licenziamento.

Nel corso del 2011, sono state monitorate 8.236 segnalazioni, riguardanti prevalentemente furti/smarrimenti di posta registrata, da cui sono stati quantificati circa 86.000 oggetti denunciati come non recapitati.

Il danno potenziale a carico di Poste italiane S.p.A. per tali fattispecie è stato stimato in circa 2,3 mln di euro, di cui il 66% è rappresentato dal danno patrimoniale conseguente al furto/smarrimento del prodotto *raccomandate*, mentre il restante 34% si riferisce al prodotto *assicurate*.

Con riferimento alle attività di inchiesta nell'ambito dei servizi finanziari ed amministrativi, risultano definiti nel corso del 2011 un totale di 609 incarichi. L'analisi dei dati rileva un incremento sia dei casi di frode interna che esterna a fronte di un ammontare complessivo del danno accertato pari a circa 6 mln di euro che risulta, invece, dimezzato rispetto al 2010.

A livello centrale la funzione Fraud Management, ha svolto anche indagini interne che nel corso del 2011 hanno consentito di individuare 189 posizioni di responsabilità di varia natura (disciplinare, patrimoniale e penale). In particolare, le responsabilità patrimoniali ammontano a circa 83,9 mln di euro e rappresentano la quasi totalità del danno registrato.

Nell'ambito del fenomeno delle frodi on-line, il phishing costituisce ancora una delle tecnologie criminali più sofisticate e difficili da fronteggiare per la tutela del business aziendale. Il trend degli attacchi phishing contro i clienti di Poste italiane S.p.A. risulta in costante crescita. Infatti, nel corso del 2011, la Centrale Allarmi (attivata nel novembre 2005 allo scopo di rilevare i tentativi di phishing ai danni di Poste italiane S.p.A.) ha rilevato e disattivato 6.913 siti fraudolenti contro i 3.865 dell'anno precedente.

Sicurezza delle informazioni

Tra le misure di sicurezza adottate dall'Azienda al fine di garantire l'adeguata protezione del proprio patrimonio informativo assume rilievo l'attività di censimento degli archivi contenenti dati personali (ai sensi del D. Lgs 196/2003). Tale

censimento si rivolge alle banche dati contenenti dati personali presenti su tutto il territorio nazionale che danno origine al trattamento dei dati effettuato dall'Azienda. Il censimento, realizzato tra gennaio e marzo 2011, ha coinvolto circa 27.600 banche dati costituite da circa 30.000 archivi (contenenti dati personali, sensibili e giudiziari) cartacei ed elettronici.

Ancora in tema di sicurezza, si è consolidata l'azione del *Cyber Security Competence Center*, volta a supportare le strategie di sicurezza del Gruppo mediante la realizzazione di studi e analisi per la valutazione degli impatti infrastrutturali e funzionali di sicurezza indotti dall'innovazione tecnologica e di processo.

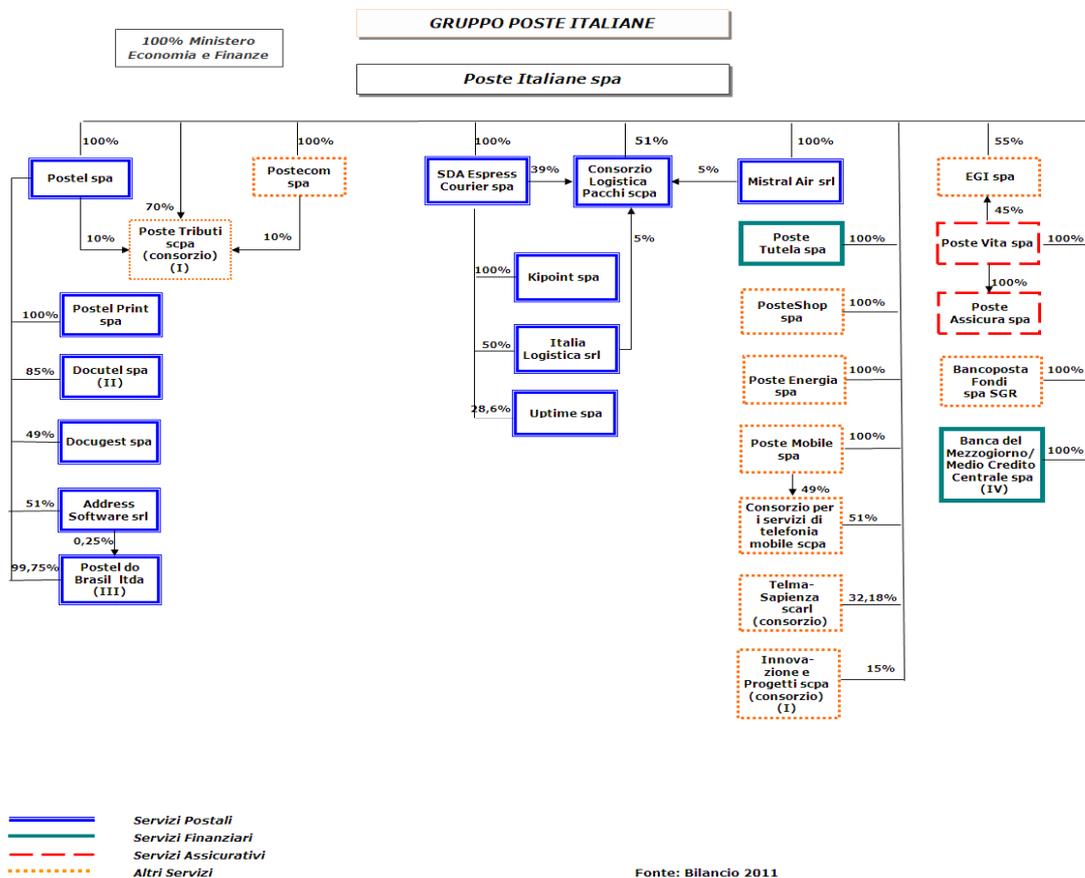
Al Competence Center afferisce inoltre il coordinamento operativo della *European Electronic Crime Task Force*, un'iniziativa di cooperazione fondata da Poste italiane S.p.A., United States Secret Service e Polizia Postale e delle Comunicazioni, con l'obiettivo di costruire un'alleanza strategica per la condivisione di informazioni operative sul crimine elettronico e l'aggregazione di competenze a livello europeo, che oggi coinvolge istituzioni pubbliche, forze di polizia, mondo accademico, magistratura ed enti del settore privato.

4 GRUPPO POSTE ITALIANE

4.1 Assetto e programmi di razionalizzazione societaria

Allo scadere dell'esercizio 2011, le maggiori partecipazioni societarie di Poste italiane spa contano 21 società e 5 società consortili (Figura 4.1), raggruppate sotto le quattro aree: *Servizi Postali*, *Servizi Finanziari*, *Servizi Assicurativi* e *Altri Servizi*. In particolare, l'area *Servizi Finanziari*, che fino allo scorso anno contemplava solo Poste Tutela spa, nel 2011 comprende anche la Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale spa (BdM/MCC spa).

Figura 4.1



(I) Poste Tributi scpa: la residua quota del capitale consortile, pari al 10%, è detenuta dal socio esterno AIPA spa (Agenzia Italiana per Pubbliche Amministrazioni).

(II) La quota partecipativa di Postel spa in Docugest spa è cresciuta a seguito delle operazioni societarie descritte nel Paragrafo 4.1 di questo referto. Le restanti quote del pacchetto azionario di Docugest spa, del 37% e del 14%, sono ripartite rispettivamente tra le società esterne C-Global spa e CEDACRI spa.

(III) Società non operativa.

(IV) La Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale (BdM/MCC) è entrata a far parte del Gruppo Poste italiane con effetto 1° agosto 2011.

Allo scadere dell'esercizio 2011, il Gruppo Poste italiane comprende cinque società consortili: Consorzio Logistica Pacchi scpa, Poste Tributi scpa, Consorzio Innovazione e Progetti scpa (in liquidazione), Consorzio per i servizi di telefonia mobile scpa e Consorzio Telma Sapienza scarl.

Nel corso del 2011 esce dalla compagine societaria C-Global spa, già partecipata da Postel spa in ragione del 17%, a seguito della cessione di detta quota alla consociata Cedacri spa e della contestuale acquisizione, da quest'ultima, del 12% del pacchetto azionario in Docugest spa. Conseguentemente, la partecipazione societaria di Postel spa in quest'ultima azienda, precedentemente attestata al 37%, si è portata al 49%.

Il consorzio Poste Link, le cui quote consortili erano distribuite tra la Capogruppo (70%), Postecom spa (15%) e Postel spa (15%), a metà del 2011 è stato incorporato in quest'ultima¹⁷.

Infine, sono alla fase finale gli adempimenti collegati alla liquidazione della società di diritto brasiliano Postel do Brasil Ltda (99,75% Postel spa)¹⁸.

Poste italiane spa sta promuovendo ulteriori interventi riorganizzativi, oltre quelli già illustrati nei referti 2009 e 2010, nell'intento dichiarato che una ridefinizione dell'assetto delle proprie partecipazioni sia necessaria, non solo per adeguare, in tale maniera, le proprie strategie alle nuove istanze commerciali, ma anche per realizzare una più incisiva razionalizzazione dei costi fissi, esigenza più che mai avvertita in questa fase critica dei mercati.

Per tale ragione, in occasione dell'adunanza del CdA di Poste italiane in data 28 settembre 2011, è stata eseguita una disamina delle successive fasi del "*Progetto di razionalizzazione del Gruppo*".

Particolare attenzione è stata dedicata alle scelte da assumere nei confronti delle controllate Mistral Air srl ed Italia Logistica srl, le cui problematiche sono già state anticipate da questa Corte nel referto 2010.

Un'ulteriore fase del *progetto di razionalizzazione* ha visto il trasferimento, nel settembre 2012, del ramo d'azienda *Esercizio* di Postecom a Poste Italiane spa, tenuto conto che la sua operatività viene effettuata prevalentemente in favore della Controllante.

4.1.1 Come già osservato, il processo di razionalizzazione del Gruppo continua ad essere incoraggiato dall'Organo consiliare della Capogruppo, nella prospettiva che altri passi possano essere fatti in tal senso, specie in presenza di progetti per i quali non si sono concretizzati ritorni adeguati, sia sotto il profilo finanziario, che strategico.

Nel caso della controllata Italia Logistica srl¹⁹, l'attività, iniziata abbastanza di

¹⁷ Capitolo 4.1 del referto 2010.

¹⁸ La società è stata cancellata dal Registro delle Imprese di Brasilia il 1° giugno 2012.

¹⁹ Controllo paritario SDA E.C. spa ed FS Logistica.

recente non sta garantendo i risultati previsti, tanto da essere reputata non più adeguata strategicamente, poiché, come osservato dai rappresentanti del socio SDA S.p.A., "tutti gli *asset* che avrebbero dovuto essere garantiti da Ferrovie (contratti, servizi, disponibilità di tratte di trasporto intermodale, etc) non si sono realizzati e, pertanto, si è venuta a determinare una situazione diversa da quella concordata e non più accettabile da parte di Poste Italiane".

Le criticità evidenziate alla chiusura della gestione 2011 sono state confermate dalla semestrale al 30.6.2012, in esito alla quale la controllata si è trovata nelle condizioni ex art. 2482 ter del codice civile (riduzione del capitale sociale al di sotto del minimo legale), per fronteggiare le quali si è reso necessario un intervento di ricapitalizzazione segnalato nel successivo punto 4.3.

Tale situazione ha indotto i Vertici della controllata a presentare un piano per la "separazione del patrimonio di Italia Logistica a favore dei due soci SDA e FS Logistica"; il socio SDA S.p.A. ha ottenuto l'autorizzazione a procedere a tale operazione dalla Capogruppo Poste italiane S.p.A. il 31 luglio 2012.

Le modalità attuative dell'intervento, al termine del quale SDA spa resterà l'unico detentore del marchio Italia Logistica, prevedono, preliminarmente, il ritorno ai due soci dei rispettivi *asset* originari, nonché la ripartizione delle restanti attività legate a nuove iniziative, in base alla partecipazione societaria.

L'Organo amministrativo della Capogruppo ha in più occasioni esortato i Vertici della Società a mantenere elevata l'attenzione sul livello qualitativo di prestazioni e prodotti, nonché sulla trasparenza e la correttezza delle comunicazioni alla clientela. Entrambe le tematiche, che, rispetto al passato, sono state regolamentate in maniera molto più stringente, sono indispensabili anche al positivo andamento delle società del Gruppo. Ciò ancor più se si considera che negli ultimi anni Poste italiane ha articolato le proprie offerte in maniera sempre più diversificata, tali da trovare valido supporto in esaurienti analisi preventive.

4.2 Principali eventi nell'area delle controllate

4.2.1 Area postale

Nel settore postale-logistico appare critica la condizione patrimoniale di SDA spa, che chiude in perdita l'esercizio 2011, perdita che trova conferma anche nella semestrale 2012, con un margine negativo di 23,99 mln di euro, a seguito del quale la società si è trovata nelle condizioni previste dall'art. 2446 c.c. (*riduzione del capitale per perdite in misura superiore al terzo dello stesso*)²⁰ rendendo indispensabile la convocazione dell'assemblea dei soci, per i necessari provvedimenti.

Con riferimento alla questione dei c.d. *crediti scaduti* che interessano in maniera particolare SDA spa²¹, dalla Relazione sulla gestione 2011 della controllata si evince che la situazione si presenta, al principio del 2012, meno onerosa, grazie alla registrazione, nei primi due mesi dell'anno, di incassi per pagamenti eseguiti da Poste italiane spa e dal Consorzio Logistica Pacchi, per un totale di 46,2 mln di euro²². In proposito si è rilevato che, in alcuni casi, i ritardi sui pagamenti sarebbero imputabili a problematiche di ordine contrattuale, per dirimere le quali sono stati programmati una serie di incontri con lo scopo precipuo di regolarizzare le attività eseguite infragruppo, mediante l'emissione di appositi documenti contabili.

Quanto evidenziato richiama l'attenzione sull'importanza di addivenire ad una definitiva regolamentazione dei rapporti *infragruppo*, sia sotto il profilo procedurale, che economico.

Nel primo semestre 2012 sono state eseguite delle verifiche nei confronti della menzionata controllata SDA spa, con la finalità di verificare presunte violazioni della normativa sui rapporti di lavoro da parte di operatori del trasporto (corrieri), ai quali l'azienda affida tale servizio²³. In esito a tali controlli è stato stabilito che "la valutazione del disegno e del funzionamento del sistema di controllo a presidio del processo di *outsourcing* dei servizi di trasporto non presenta criticità".

In merito alla controllata Postel S.p.A., si segnala che gli esiti delle verifiche promosse dalla Funzione Controllo Interno della Capogruppo sulle attività connesse

²⁰ Al 30 giugno 2012, il Patrimonio netto di SDA ammonta a 20,76 mln di euro, contro i 44,89 mln contabilizzati al 31 dicembre 2011.

²¹ Capitoli 4.2 - Area Postale e 11.2 - Area Postale - Settore Logistica/trasporti/distribuzione - SDA Express Courier spa, del referto 2010.

²² Per ciò che attiene agli aspetti gestionali e contabili, si rinvia, in analogia con le altre società del Gruppo, al Capitolo 11 del presente referto.

²³ L'attività di controllo è stata avviata dal Responsabile della Funzione *Internal Auditing e Qualità* di SDA spa, con il supporto del Controllo Interno della Capogruppo.

all'offerta di servizi *e-procurement mercato esterno*, hanno portato alla sospensione, a titolo cautelativo, dell'attività²⁴.

Le operazioni di verifica, che sono state, contestualmente, estese all'intero processo di approvvigionamento di Postel spa, hanno evidenziato l'opportunità di procedere ad un rafforzamento del sistema di controllo interno, anche in relazione ad una maggiore segregazione delle attività di acquisto, di sottoscrizione dei contratti e dei relativi ordini, in conformità con le procedure previste per l'attribuzione delle procure aziendali. Al riguardo sono stati predisposti specifici piani d'azione.

Nella prima parte del 2012, la suddetta controllata è stata interessata da indagini ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs. N. 74/2000 (legge sui reati tributari)²⁵. In tale occasione, Postel spa ha ritenuto di conferire incarico ad un primario studio legale tributario, al fine di individuare i provvedimenti da assumere "per la miglior tutela dell'interesse aziendale".

In esito all'istruttoria avviata il 9 marzo 2011 per presunto abuso di posizione dominante di Poste italiane spa, per aver agevolato la controllata Postel spa a svantaggio della concorrente Selecta, si fa rinvio al punto 5.3.

4.2.2 Area finanziaria

Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale spa (BdM-MCC spa).

La Banca MedioCredito Centrale è stata trasferita dal Gruppo Unicredit a Poste italiane spa con effetto dal 1° agosto 2011, a seguito della nota operazione di acquisizione²⁶, a fronte di un costo effettivo globale di 139,98 mln di euro; in data 21 novembre dello stesso anno, l'istituto bancario ha mutato la propria denominazione in *Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale SpA (BdM - MCC SpA)*, di seguito indicata anche Banca.

L'avvio della vera e propria operatività nell'ambito del Gruppo Poste italiane si è avuto dal 2 gennaio 2012, dopo la ratifica delle modifiche statutarie avvenuta nel corso dell'Assemblea Straordinaria del 5 dicembre 2011.

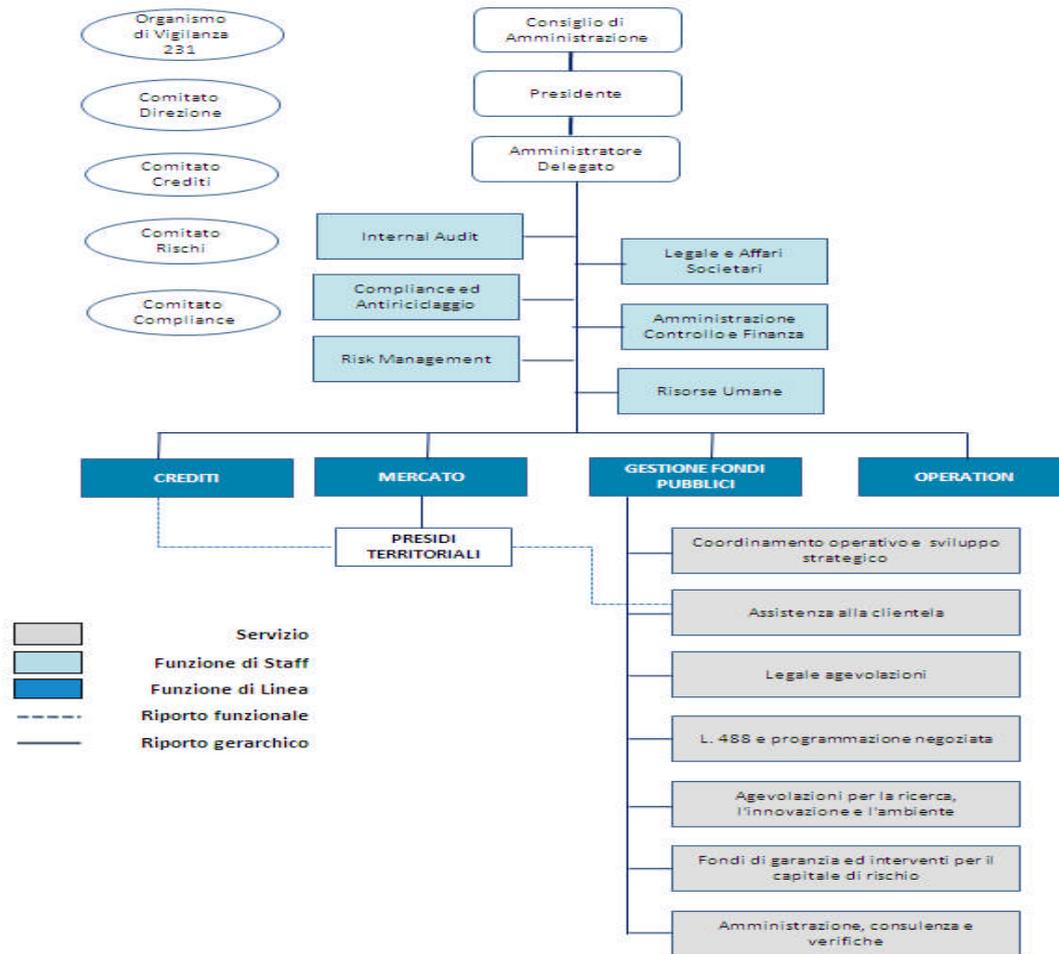
La sottostante Figura 4.2 riproduce l'assetto organizzativo della Banca al 31 dicembre 2011.

²⁴ Si segnala che nella prima parte del 2012, detta offerta è stata esclusa dal portafoglio prodotti e servizi della controllata.

²⁵ Modificato dal D. Lgs. 138/2011, convertito con Legge n. 148/2011.

²⁶ Gli adempimenti preliminari all'operazione sono stati illustrati nel capitolo 6.4 del referto 2010.

Figura 4.2



Si forniscono, di seguito, alcuni cenni sul sistema di *corporate governance* della Banca.

Il modello adottato è quello *tradizionale* caratterizzato dalla classica dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale, mentre le attività di revisione legale dei conti sono affidate ad una società di revisione²⁷.

In occasione della menzionata Assemblea Straordinaria del 5 dicembre 2011, al fine di adeguare gli Organi di governo alla nuova realtà, ma anche in un'ottica di snellimento delle attività di *governance*, è stata anche ratificata la riduzione dei componenti del Consiglio di Amministrazione, che sono stati portati a 5

²⁷ In occasione dell'approvazione del progetto di Bilancio 2011, sottoposta all'approvazione nel corso dell'adunanza dell'8 marzo 2012, il CdA della Banca ha, altresì, deliberato la revoca per "giusta causa" dell'incarico di revisione legale dei conti alla società KPMG spa, ai sensi dell'art. 13 del DLgs 39/2010 - Attuazione della direttiva 2006/43/CE, relativa alle revisioni legali dei conti annuali e dei conti consolidati. L'incarico in parola è stato, quindi, conferito alla società di revisione PricewaterhouseCoopers spa, in qualità di revisore della Controllante Poste italiane spa e revisore principale del Gruppo Poste italiane.

(anteriormente erano 15); sono stati, nel contempo, eliminati il *Comitato Esecutivo* e la figura del *Direttore Generale*.

L'operatività della Banca è articolata su tre principali filoni:

1. *Credito Industriale ed Agrario*, a supporto alle PMI impegnate nei settori industriale ed agricolo nel Sud Italia, come previsto dalle disposizioni normative, di cui alla Legge 23 dicembre 2009, n. 101 (*Finanziaria 2010*);
2. *Banca di Garanzia*, in quanto soggetto designato alla concessione di controgaranzie ai Confidi²⁸ e cogaranzie alle imprese;
3. *Gestione di Fondi Pubblici agevolativi*, per conto della Pubblica Amministrazione e a favore delle imprese, anche allo scopo di favorire un utilizzo ottimale delle risorse pubbliche nazionali e comunitarie.

Tra le attività propedeutiche all'entrata della Banca nel perimetro del Gruppo Poste Italiane, espletate dal Dirigente Preposto della Capogruppo, congiuntamente all'omologa figura presente nell'istituto bancario, rientrano quelle volte a confrontare le rispettive norme applicate nell'ambito dei controlli interni sull'informativa finanziaria.

Il 5 dicembre 2011 è stata approvata la "*Convenzione di distribuzione con Poste italiane spa - Patrimonio BancoPosta*", per il collocamento dei prodotti di finanziamento della Banca. La stessa regola i rapporti tra la Banca e *Patrimonio Bancoposta* della Capogruppo, con riferimento alle attività di distribuzione da parte di quest'ultima, dei prodotti di finanziamento concessi, erogati e gestiti dalla Banca.

Secondo tale Convenzione, a Poste italiane sono demandate le attività di promozione e collocamento, una prima attività di controllo (*screening*) delle richieste di credito dalla clientela, nonché la fase di sottoscrizione della documentazione contrattuale con quest'ultima.

Successivamente, nel corso dell'adunanza del 5 aprile 2012, il Consiglio d'amministrazione della Banca ha ratificato anche le modalità di determinazione e la misura delle *commissioni* da riconoscere a Poste italiane spa per l'anno 2012, con riferimento alle attività svolte ai sensi della menzionata Convenzione.

4.2.3 Area assicurativa

Il settore assicurativo in Italia, analogamente ad altre realtà imprenditoriali dell'area euro, è stato gravato, nel 2011, dalle incertezze collegate al risanamento

²⁸ Consorzio italiano di garanzia collettiva dei fidi che svolge attività di prestazione di garanzie per agevolare le imprese nell'accesso ai finanziamenti, a breve medio e lungo termine, finalizzati allo sviluppo delle attività economiche e produttive.

della finanza pubblica ed imprenditoriale.

Nonostante ciò, è da rilevare che Poste Vita spa, capogruppo dell'area assicurativa di Poste italiane, ha chiuso positivamente la gestione 2011, con risultati contabili e gestionali esposti nel punto 11.2.4.

In relazione alle attività di investimento, si segnala la delibera del 28 febbraio 2012²⁹, con la quale, previo parere del *Comitato Investimenti*, la Compagnia ha scelto di trasferire una quota parte degli attivi riferiti alla gestione separata della polizza *PostaValorePiù*, già affidati a *Credit Suisse*, alla società del Gruppo BancoPosta Fondi spa SGR³⁰, operativa sul mercato del risparmio gestito, lasciando al gestore svizzero un portafoglio governativo pari a circa 3 mld di euro.

Poste Vita S.p.A. ha proseguito, nel corso dell'anno, con le attività di sviluppo e miglioramento del proprio "Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi".

La Compagnia ha avviato anche interventi volti all'adeguamento del Gruppo Poste Vita alle prescrizioni diramate da ISVAP³¹ in materia di trasparenza e correttezza delle comunicazioni pubblicitarie ed informative alla clientela³².

L'impegno, finalizzato a garantire la conformità tra i modelli informativi ed i termini contrattuali fissati per le polizze commercializzate, si è tradotto essenzialmente nell'aggiornamento delle procedure preposte alla regolamentazione ed alla definizione dei contenuti delle offerte commerciali.

In tale ambito si rileva l'impegno della Compagnia nella pianificazione di attività formative e di interventi di monitoraggio sull'operatività delle reti commerciali, come richiesto dall'art. 40 del Regolamento ISVAP 5/2006³³.

Analoghi interventi nei confronti del suddetto personale sono stati promossi anche da Bancoposta Fondi spa SGR, con riferimento ai prodotti del suo portafoglio; questa univocità di impegni si è consolidata anche con la predisposizione di

²⁹ Tale delibera è parzialmente modificativa di quella, di analogo argomento, adottata nel corso del precedente CdA di Poste Vita spa (22 dicembre 2011). Gli effetti dell'operazione saranno, pertanto, recepibili a partire dal bilancio 2012.

³⁰ Detta controllata cura già, da più esercizi, parte delle attività di copertura del *Patrimonio libero* e delle *riserve tecniche* delle polizze di *Ramo I* di Poste Vita spa. Alla fine dell'esercizio 2011, il patrimonio di quest'ultima amministrato da Bancoposta Fondi risulta pari a 13,69 mld di euro.

³¹ Ai sensi del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 - *Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini*, il 9 novembre 2012, il Consiglio dei Ministri ha approvato lo Statuto dell'Ivass -Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni, nuovo organo di vigilanza del comparto assicurativo che sostituisce l'ISVAP a partire dal 1° gennaio 2013.

³² Regolamento ISVAP 35/2010 del 26 maggio 2010, sulla "Disciplina degli obblighi di informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi". Tale problematica è già stata in parte trattata nel referto 2010 (capitolo 4.2 - *Principali eventi societari - Area assicurativa*).

³³ Alla fine del 2011, il personale della rete degli uffici postali, formato e coinvolto negli aggiornamenti, conta più di 18 mila unità, mentre gli uffici postali abilitati alle attività di collocamento, circa 13.000, sono classificati per dimensione e tipologia di offerta. La medesima struttura distributiva è riservata anche al collocamento delle polizze *Ramo Danni* di Poste Assicura spa.

protocolli d'intesa con Poste Vita spa, aventi ad oggetto la regolamentazione delle comunicazioni pubblicitarie e commerciali.

Nonostante i buoni livelli di conformità accertati in esito ad analisi effettuate sui processi di collocamento dei prodotti assicurativi, in alcuni casi sono state individuate, presso gli uffici postali, "aree di miglioramento" con riferimento alle attività di verifica, richieste al personale preposto, sulla completezza e la conformità della documentazione presentata dai sottoscrittori e ed ai controlli precontrattuali, sia nel rispetto della normativa *MIFID*, che delle emanazioni in materia di antiriciclaggio ed antiterrorismo.

Per quanto attiene al comparto assicurativo *Danni*, si evidenzia che il raggiungimento del primo utile di Poste Assicura spa dal recente inizio della sua operatività (aprile 2010) in qualità di compagnia assicurativa nel settore³⁴.

Le analisi avviate nel 2011 da Poste Assicura S.p.A. con riferimento al proprio andamento commerciale, si sono tradotte in iniziative di *benchmarking* (raffronto con i principali operatori del settore) e in verifiche del livello di redditività ed economicità dei propri prodotti, la c.d. *loss ratio*.

D'intesa con la controllante Poste Vita spa, la medesima ha proseguito con l'aggiornamento delle procedure, sulla base delle prescrizioni della normativa di settore, sia con riferimento alle regole di *governance*, che alla conformità normativa ed al presidio dei rischi. Tale impegno congiunto è stato rafforzato con il recepimento del *Regolamento del Gruppo Assicurativo Poste Vita* (maggio 2011). In attuazione delle disposizioni di cui al Regolamento ISVAP n. 39/2011, le due compagnie hanno proceduto alla verifica del livello di *rispondenza dei sistemi di remunerazione*, materia che disciplina le politiche di remunerazione delle compagnie assicurative, con la finalità di garantire una "sana e prudente gestione dei rischi, in parallelo con la garanzia della redditività e l'equilibrio dell'impresa nel medio/lungo termine"³⁵.

Infine, in relazione all'accertamento di vigilanza ispettiva avviato dall'ISVAP tra l'ultimo trimestre 2008 ed il primo 2009, si evidenzia che l'Autorità di vigilanza ha disposto l'archiviazione del procedimento sulla base delle argomentazioni esposte dalla Compagnia in esito alla sua richiesta³⁶.

³⁴ Tra le offerte commerciali di Poste Assicura spa non rientra quella relativa al segmento assicurativo Auto.

³⁵ In sede di prima applicazione le due società del Gruppo Poste Vita hanno comunicato all'ISVAP, nel novembre 2011, le risultanze delle rispettive attività di autovalutazione ed alcuni interventi di adeguamento, da effettuare entro marzo 2012.

³⁶ Provvedimento n. 4085/2011, del 18 ottobre 2011.

4.2.4 Area tecnologico-informativa

Nel 2011 migliora l'andamento di Postecom spa, la società che presidia il settore informatico del Gruppo, tendenza che si riconferma anche alla fine del primo semestre 2012 (cfr punto 11.2.5.2).

Permangono alcune problematiche relative ad inadempienze contrattuali da parte di società esterne, che hanno generato posizioni creditorie scadute.

La società PosteMobile spa chiude l'esercizio con risultati in incremento, sia sotto il profilo del fatturato, che della redditività, grazie anche all'evoluzione delle offerte commerciali, che mirano all'integrazione tecnologica tra il sistema di telefonia mobile della controllata e quelli di pagamento, commercializzati dall'area di business Bancoposta.

Ai ricavi totali della società hanno contribuito, per il 20% circa, quelli connessi alla gestione della Rete TLC, il cui ramo d'azienda è stato trasferito alla controllata dalla Capogruppo a far tempo da ottobre del 2010.

Lo sviluppo delle potenzialità imprenditoriali di Poste Mobile spa si avvale di nuovi progetti, come quello relativo all'ingresso della medesima, a partire dalla seconda parte del 2012, nel settore dedicato alla *NCF- Near Field Communication*, nuova tecnologia che consente il trasferimento di dati in modalità *wireless* tra cellulari e dispositivi di lettura.

4.2.5 Altre iniziative

Tra le attività residuali figura quella *del risparmio gestito*, che, nell'ambito del Gruppo Poste italiane, è affidata a Bancoposta Fondi spa SGR. Nel 2011 - nonostante i segnali positivi dei primi nove mesi - il comparto, in Italia, ha risentito diffusamente delle criticità della finanza pubblica e dei mercati, complici anche le valutazioni al ribasso espresse dalle agenzie di *rating* su debiti sovrani ed istituti di credito.

Le *performance* negative hanno, pertanto, scoraggiato gli investimenti, in particolare nell'area delle *gestioni collettive*, fenomeno accompagnato da un deflusso di capitali dovuto a consistenti disinvestimenti; i prodotti che hanno subito le perdite più corpose sono stati quelli di diritto italiano, in particolare i fondi comuni dei comparti azionario e monetario.

Anche Bancoposta Fondi spa SGR ha accusato tali criticità, registrando una flessione della produzione, associata ad una maggiore onerosità per le spese di collocamento dei suoi prodotti, attività che è affidata alla Capogruppo Poste italiane spa³⁷.

³⁷ Per i dettagli di carattere finanziario e gestionale relativi alla SGR, si fa rinvio al capitolo 11.2.5.3.

Torna positivo il risultato gestionale di PosteShop spa, dopo due esercizi in perdita; la commercializzazione di beni di consumo di terzi attraverso più tipologie di canali di vendita, che costituisce l'oggetto sociale della controllata, a metà 2012 si è arricchita ed integrata.

Nel 2011, crescono i *ricavi da mercato* della società consortile Poste Tributi scpa, attiva nel settore dei servizi di *riscossione locale*³⁸, grazie all'incremento dell'attività contrattuale. A tutt'oggi, il comparto è ancora in attesa di una regolamentazione definitiva dell'attività, dopo che il D.L. 13 maggio 2011, n. 70 (coordinato con la legge di conversione 12 luglio 2011, n. 106) ha previsto, a partire dal 1° gennaio 2013, la cessazione delle attività di accertamento da parte di Equitalia e delle società partecipate, nell'ambito della riscossione locale.

In seno al Gruppo, la gestione e valorizzazione del portafoglio di immobili non strumentali appartenenti a Poste italiane spa è affidata, fin dal 2000, a Europa Gestioni Immobiliari spa (EGI spa).

Nel corso degli anni, la controllata, oltre a gestire le attività di locazione dei beni ad uso abitativo e a pianificare i necessari interventi di manutenzione, ha proceduto alla dismissione di vari immobili, il cui valore globale era inizialmente stimabile in circa 554 mln di euro. Le vendite hanno interessato, sovente, beni immobili di rilevante valore, per cui negli ultimi anni la dotazione maggiormente appetibile è sensibilmente diminuita.

Le politiche di valorizzazione varate dalla medesima, accanto a programmi di azioni migliorative destinate ad "immobili da detenere", prevedono progetti esclusivamente dedicati agli "immobili destinati alla vendita" (ad es.: sviluppo o trasformazione urbanistico-edilizia).

Nell'ambito delle nuove attività che, secondo i programmi di EGI spa, verranno affiancate a quella primaria (cfr punto 11.2 – *Altri Servizi – Europa Gestioni Immobiliari spa* del referto 2010), la medesima è impegnata a dotarsi di maggiori requisiti, anche sotto il profilo della certificazione qualitativa, che le consentano di accrescere le proprie capacità ai fini dell'ammissione e dell'aggiudicazione a gare per lo svolgimento di servizi in campo immobiliare.

4.3 Principali interventi finanziari

Dopo la concessione, da parte della Capogruppo³⁹ di due prestiti subordinati rispettivamente di 50 mln, a durata quinquennale, e di 150 mln di euro, a durata

³⁸ Per i dettagli economico-gestionali di Poste Tributi scpa, si rinvia al capitolo 11.2.5.4 della presente relazione.

³⁹ Settembre 2011.

indeterminata, Poste Vita spa ha proceduto ad una importante operazione societaria, deliberando, nel corso dell'Assemblea straordinaria del 21 dicembre, un aumento del capitale sociale per 305 mln di euro, importo interamente versato il 30 dicembre 2011. In tal modo, il capitale della Compagnia, che precedentemente ammontava a 561,6 mln, si è portato a 867,0 mln di euro. Contestualmente, è stato deliberato il rimborso di un prestito subordinato di 45 mln di euro, di prossima scadenza, nonché quello di 260 mln, ossia parte del prestito subordinato di 350 mln di euro, concessi dalla Capogruppo nell'aprile 2010, con scadenza giugno 2015, del quale questa Corte aveva riferito nel capitolo 3.2 del referto 2009. Quest'ultima decisione ha consentito alla Compagnia la riduzione di onerosi interessi collegati alla concessione di prestiti subordinati.

Nel settore logistico-postale si rileva il contributo di SDA spa nei confronti della diretta controllata Italia Logistica srl, a seguito di una perdita di periodo pari a 1,9 mln di euro, registrata da quest'ultima al 30 settembre 2011; la medesima, sommata al margine negativo del bilancio consuntivo 2010 di 9,9 mln, ha portato ad una passività di 11,9 mln di euro.

Tali passività hanno eroso sensibilmente il *patrimonio netto* della controllata, che era costituito da un *capitale societario* di 5 mln di euro e da *riserve* pari a 6,9 mln euro, generando un *patrimonio netto negativo* (0,09 mln di euro). L'operazione finanziaria di SDA spa è, pertanto, consistita nel ripianamento di tutte le perdite ed il contestuale incremento del *capitale sociale* di Italia Logistica srl, fino a 0,9 mln di euro.

4.4 Emolumenti erogati agli Amministratori ed ai Sindaci.

La Tabella 4.1 riepiloga l'ammontare degli emolumenti erogati ai membri dei Consigli di Amministrazione e dei Collegi Sindacali delle società controllate negli anni 2009-2011. I dati sono al netto delle voci contabili di competenza della Capogruppo.

Al riguardo, si rileva una sostanziale stabilità dei compensi nell'arco del triennio.

Tabella 4.1*EMOLUMENTI EROGATI AGLI ORGANI COLLEGIALI DELLA SOCIETA' DEL GRUPPO*

<i>(importi in €/mln)</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
<i>Compensi e spese Amministratori</i>	<i>1,60</i>	<i>1,39</i>	<i>1,25</i>
<i>Compensi e spese Sindaci</i>	<i>1,17</i>	<i>1,50</i>	<i>1,53</i>
<i>Totali</i>	<i>2,77</i>	<i>2,88</i>	<i>2,78</i>

Fonte: Bilancio 2011

Gli interventi mirati al contenimento della spesa pubblica operati negli ultimi anni hanno riguardato anche i compensi ex art. 2389 del codice civile (*compensi degli amministratori*), con riferimento agli emolumenti dei membri dei consigli di amministrazione delle società partecipate dallo Stato.

Nell'arco del 2011, si sono adeguate a tali misure tre società del Gruppo, SDA spa, Poste Tutela spa e Consorzio Logistica Pacchi, i cui consigli di amministrazione avevano il mandato in scadenza alla data di approvazione del bilancio 2010. Inoltre, la riduzione è stata applicata "cautelativamente" anche ai membri del Collegio Sindacale di SDA spa, in attesa di verifiche sull'applicabilità al caso in questione della legge n. 122 del 2010.

Nel corso dell'adunanza del Cda della Controllante, nel luglio 2011, nel far riferimento alla normativa in questione, l'intero Organo consiliare ha condiviso la scelta di limitare il numero di membri esterni nell'ambito degli organi consiliari delle società controllate, con riferimento a presidenti e consiglieri, mentre, nei casi in cui, per validi motivi, fosse necessario designare membri esterni, di rapportare i loro emolumenti a quelli già fissati nelle altre controllate.

E' da notare che, in concomitanza con i più recenti rinnovi dei collegi sindacali, hanno prodotto i loro effetti, per ciò che concerne l'ammontare dei compensi individuali dovuti ai singoli membri di tali organi, le disposizioni di cui al D.L. del 24 gennaio 2012, n. 1, convertito nella Legge del 24 marzo 2012, n. 27. Mentre in precedenza l'ammontare dei compensi medesimi era determinato sulla base di specifiche tabelle tariffarie, la nuova normativa, nell'abrogare siffatta regolamentazione, ha disposto che i compensi per le prestazioni professionali vengano determinati all'atto del conferimento dell'incarico stesso⁴⁰.

⁴⁰ Articolo 9, commi 1,4 e 5.

A tali principi si sono richiamate le deliberazioni della controllata Postel spa all'atto della determinazione dei compensi spettanti al neo-eletto collegio sindacale (assemblea ordinaria del 24 aprile 2012). In particolare, è stato specificato che i corrispettivi annuali stabiliti debbano intendersi onnicomprensivi "di qualsiasi corresponsione legata a partecipazione a riunioni e/o qualsiasi altro compenso determinato in misura variabile, con esclusione del rimborso delle spese sostenute".

5 SERVIZI POSTALI

5.1 Recepimento normativa comunitaria in materia di liberalizzazione postale

Com'è noto la terza Direttiva Postale europea 2008/6/CE aveva fissato il termine ultimo (31 dicembre 2010) per il pieno completamento del mercato interno e l'abolizione dei diritti speciali.

Con l'emanazione del Decreto Legislativo di delega 31 marzo 2011, n. 58, in attuazione della Legge 4 giugno 2010 n. 96 (Comunitaria 2009), l'Italia si è adeguata agli altri paesi europei in materia di liberalizzazione ed ha aperto al mercato internazionale un settore che vede restringersi progressivamente nel suo segmento più tradizionale il volume delle spedizioni postali.

Il decreto legislativo, come già riferito nella precedente relazione, ha confermato la concessione di affidamento diretto del servizio universale a Poste italiane S.p.A. per 15 anni (fino al 2026) e ridefinito il perimetro di tale servizio⁴¹.

Il legislatore, a partire dal 30 aprile 2011, ha disposto l'eliminazione dell'area riservata a Poste per i servizi di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii di corrispondenza interna e transfrontaliera entro il limite di peso di 50 grammi e, a decorrere dal 1° giugno 2012, la pubblicità diretta per corrispondenza, ma ha mantenuto per esigenze di "ordine pubblico" (art.4) la riserva legale per la notificazione, a mezzo posta, degli atti giudiziari e degli atti relativi alle violazioni del Codice della Strada. Il decreto ha anche istituito una Agenzia quale ente regolatore del settore postale.

L'assetto, però, è stato ancora modificato, in quanto, come già accennato nel precedente referto, sono intervenute nuove disposizioni normative che hanno previsto interventi per garantire un corretto ed efficiente funzionamento del mercato.

In tale ambito, il decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201 (c.d. "decreto Salva Italia" convertito in Legge 22 dicembre 2011, n. 214) ha deliberato la soppressione dell'Agenzia nazionale di regolamentazione del settore postale, mai divenuta operativa, attribuendo le relative competenze all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Con delibera n. 731/11/CONS del 20 dicembre 2011 il Consiglio dell'Autorità delle comunicazioni ha istituito la nuova "Direzione per i

⁴¹ In base al decreto il SU comprende:

- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg e dei pacchi postali fino a 20 kg;
- i servizi relativi agli invii raccomandati ed assicurati;
- la c.d. "posta massiva" (comunicazioni bancarie, bollette e bollettini di pagamento, estratti conto ecc.).

servizi postali” con compiti di regolamentazione e vigilanza del servizio postale, di assicurazione della qualità del servizio universale, di determinazione delle tariffe e di analisi dei relativi mercati. Peraltro, la suddetta direzione è divenuta operativa dal 25 gennaio 2012 e fino a tale data dette funzioni sono state svolte dal Ministero dello Sviluppo economico.

L’individuazione dell’AGCOM come regolatore indipendente allinea l’Italia al modello dominante in Europa: su 27 Paesi, 22 hanno assegnato all’Autorità di regolamentazione delle Telecomunicazioni la vigilanza dei servizi postali. Tale scelta appare utile sia per la risoluzione della procedura di infrazione (n. 2149 del 2009), pendente sull’Italia in violazione del diritto comunitario, per la mancata istituzione di una autorità indipendente, sia per la rappresentanza nel Gruppo dei Regolatori Postali Europei (ERPG), fino ad oggi preclusa in quanto al regolatore non venivano riconosciuti i requisiti di indipendenza dal regolato.

Ciononostante, in merito all’adeguamento dei servizi postali al modello europeo, sono state segnalate dalla stessa AGCOM alcune incoerenze riguardanti in particolare la designazione di Poste italiane quale fornitore del servizio universale per 15 anni e l’esenzione dall’imposta sul valore aggiunto (IVA) per i servizi rientranti nel servizio universale. Resistenze evidenziate anche dall’Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) che ha suggerito alcune modifiche descritte nella segnalazione presentata al Governo e al Parlamento lo scorso 5 gennaio 2012 (*“Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza”*)⁴².

Il documento dell’Antitrust, nel riscontrare la permanenza, nel quadro normativo del settore postale, di alcuni ostacoli sotto il profilo concorrenziale, ritiene sia necessario eliminare quelle condizioni che differenziano i servizi forniti dall’operatore pubblico da quelli delle controparti private, che garantirebbero al primo una condizione di privilegio rispetto alla concorrenza.

Con particolare riferimento alla disciplina di esenzione dall’IVA applicabile ai servizi postali, l’attuale normativa nazionale⁴³ dispone la franchigia alle *“prestazioni del servizio universale, nonché le cessioni di beni e le prestazioni di servizi a queste accessorie, effettuate dai soggetti obbligati ad assicurarne l’esecuzione”*. Tale norma, secondo il Garante, accoglierebbe solo parzialmente i principi comunitari in materia come risultanti dalla sentenza della Corte di Giustizia Europea del 23 aprile

⁴² Sulla tematica l’AGCM è già intervenuta con segnalazione del 15 gennaio 2011 al Governo e al Parlamento.

⁴³ Art.10, comma 1 del dpr 633/72, così come riformulato dall’art.2, comma 4bis, del decreto legge 40/2010 convertito in legge 22 maggio 2010 n.73.

2009⁴⁴, nella quale il giudice comunitario ha chiarito che l'esenzione si adotta nei confronti degli operatori, pubblici e privati, che forniscono servizi postali rispondenti ai bisogni essenziali della popolazione e non si applica a quei servizi rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti quali, in particolare, le prestazioni le cui condizioni siano state negoziate individualmente.

Al riguardo è da evidenziare che l'AGCM ha avviato, in data 14 marzo 2012, una istruttoria nei confronti di Poste italiane S.p.A. per possibile abuso di posizione dominante per la fornitura in esenzione IVA anche di servizi oggetto di negoziazione individuale (vedi punto 5.3).

5.2 Normativa interna

Con la legge 12 novembre 2011 n. 183 (Legge di Stabilità 2012) è stato definitivamente approvato il Contratto di Programma 2009-2011, sottoscritto dalle parti nel mese di novembre 2010, volto a regolare i rapporti tra Stato e Poste italiane S.p.A. per la fornitura del servizio postale universale. L'accordo è divenuto pienamente efficace a seguito della ratifica della Commissione europea, avvenuta in data 20 novembre 2012 con decisione C(2012)8230final, rilevante ai fini dei trasferimenti pubblici a Poste per la copertura dell'onere del servizio universale relativo al triennio. Emerge, così, nuovamente come il complesso iter procedurale di approvazione del contratto si concluda con molto ritardo rispetto ai tempi di inizio lavori, peraltro in un nuovo e differente contesto caratterizzato dall'evoluzione dello scenario normativo di riferimento.

Nel documento, fra le principali misure dettate dall'esigenza di diffondere il servizio postale anche in situazioni economiche non redditizie, ricorrono alcune flessibilità riferite alla modalità di erogazione e al contenimento dei costi del servizio universale⁴⁵. In particolare, il recapito del servizio universale *"... può essere effettuato a giorni alterni in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale e geografica in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq e comunque fino ad un massimo di un ottavo della popolazione nazionale"* ed inoltre, con riferimento alla rete degli uffici postali, l'Azienda *"può ridefinire la propria articolazione base del servizio secondo parametri più economici, concordando eventualmente con le autorità locali una presenza più articolata nelle singole aree territoriali, i cui costi non siano a carico della società stessa"*.

⁴⁴ La sentenza della Corte di Giustizia CE n. C/357/09 ha imposto nell'Unione Europea l'esenzione IVA sui prodotti postali universali, sollevando dall'onere i titolari del servizio universale, ma non gli operatori concorrenti.

⁴⁵ Contratto di programma 2009-2011 - Art.2 "Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di contenimento dei costi e di efficienza di gestione".

Va evidenziato che la norma prevede alcuni margini di intervento nell'organizzazione della rete postale pubblica nell'ambito dei territori comunali dove sono presenti presidi postali. Effettivamente l'Azienda, attraverso un piano annuale di razionalizzazione della rete, sottoposto all'esame dell'Autorità di regolamentazione, dispone misure di ridimensionamento con specifico riferimento agli uffici postali che non garantiscono condizioni di equilibrio economico. Sulle conseguenze di tali interventi, oggetto di numerose interrogazioni parlamentari nel 2012 poiché comporterebbero disagi per le comunità interessate, si riferirà nella prossima relazione della Corte.

Nel corso dell'anno il contesto normativo del settore è stato interessato anche dall'approvazione in data 20 maggio 2011 del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico riguardante la revisione della tariffa per la spedizione del pacco ordinario fino a 20 kg all'interno del territorio nazionale e l'istituzione di un nuovo standard di recapito, fissato in j+3 al 94%.

Con riferimento alle spedizioni di prodotti editoriali, il 21 febbraio 2011 è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il Decreto ministeriale 23 dicembre 2010 che introduce nuove condizioni tariffarie agevolate a favore del settore "no profit" valide per l'anno 2010, nel rispetto dei limiti dello stanziamento previsto (€ 30 mln). Successivamente è intervenuto sullo stesso tema il Decreto-legge n. 216 del 29 dicembre 2011 "*Proroga di norme nel settore postale*" - convertito con modificazioni dalla Legge 24 febbraio 2012, n. 14 - il quale, all'art. 21, stabilisce che, a decorrere dall'entrata in vigore del decreto e fino al 31 dicembre 2013, i gestori dei servizi postali sono autorizzati ad applicare apposite tariffe per le spedizioni di prodotti editoriali effettuate da associazioni e organizzazioni senza fini di lucro che siano iscritte al Registro degli operatori di comunicazione (ROC). Lo stesso citato articolo dispone inoltre la non applicabilità, con riferimento alle riduzioni tariffarie, dell'art. 3, comma 1, del D.L. 353/2003 (convertito dalla legge 27 febbraio 2004 n.4) che prevede il rimborso da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio in favore di Poste italiane della somma corrispondente all'ammontare delle riduzioni complessivamente applicate.

5.3 Procedimenti davanti all'AGCM per violazioni dell'art. 102 del Trattato UE

Il settore postale nel corso degli ultimi anni è stato oggetto di numerose segnalazioni e di vari interventi istruttori da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), tutti finalizzati ad assicurare l'effettiva apertura

alla concorrenza in un contesto normativo e regolamentare ritenuto per molti aspetti non conforme al relativo quadro comunitario di liberalizzazione.

Nel corso del 2011 sono proseguite le attività dell'Antitrust relativamente al procedimento avviato in data 15 ottobre 2009, volto ad accertare la possibile violazione da parte di Poste dell'art. 102 del TFUE⁴⁶ (ex art. 82 del Trattato UE) per aver adottato condotte di tipo escludente volte ad ostacolare l'operatività del Gruppo TNT Post Italia⁴⁷ nell'offerta del servizio di recapito "a data e ora certa" e nella partecipazione ad alcune gare⁴⁸.

Nella fase interlocutoria con l'Autorità, Poste italiane S.p.A. ha formalizzato i propri impegni volti a superare eventuali profili anticoncorrenziali e dato la disponibilità a individuare soluzioni che non hanno tuttavia evitato l'accertamento di infrazione. Con delibera del 14 dicembre 2011 il Garante ha condannato Poste al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 39 milioni di euro. Il Tar, al quale ha fatto ricorso la Società avverso il provvedimento, dopo aver fissato un'udienza di merito in ragione della particolare rilevanza della controversia, nell'aprile 2012 ha accolto il ricorso annullando la sanzione. Contro tale decisione TNT Post ha proposto ricorso al Consiglio di Stato.

Una ulteriore istruttoria nei confronti di Poste italiane S.p.A. è stata avviata in data 9 marzo 2011 per verificare se abbia ostacolato, a vantaggio della propria controllata Postel S.p.A., la presenza sul mercato della società Selecta S.p.A.. Entrambe le aziende operano nel settore dei servizi di intermediazione tra i clienti/mittenti. In sostanza svolgono attività di ricezione e gestione dati, stampa e imbustamento di comunicazioni rivolte dalla clientela business a grandi masse di destinatari. In risposta alle criticità evidenziate, l'Azienda ha formulato nei mesi di giugno e luglio 2011 una serie di impegni ai sensi dell'art. 14-ter della legge 287/90. Il provvedimento di valutazione di tali impegni, ritenuti idonei a rimuovere i

⁴⁶ Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea, firmato il 13 dicembre 2007 ed entrato in vigore in data 1° dicembre 2009.

⁴⁷ TNT Post Italia è indirettamente controllata dalla società di diritto olandese TNT Poste Group NV, *holding* dell'omonimo gruppo attivo a livello mondiale nel settore postale, del trasporto espresso e della logistica.

⁴⁸ Il procedimento faceva seguito ad alcune denunce presentate dall'operatore concorrente TNT il quale lamentava un insieme di comportamenti messi in atto da Poste italiane che avrebbe cercato di ostacolare lo svolgimento del servizio *Formula Certa* (garanzia del recapito della posta entro data e ora certa con relativa certificazione) introducendo sul mercato un proprio servizio di invio di corrispondenza a data e ora certa denominato *Posta Time*. Avrebbe indirizzato ad alcuni clienti di TNT tale offerta caratterizzata da prezzi estremamente bassi, sostenibili, secondo la denuncia, solo grazie alla rete integrata di Poste. TNT ha inoltre segnalato la possibile esistenza di condotte abusive con riferimento all'offerta di servizi postali liberalizzati alla Pubblica Amministrazione e ad altri enti.

profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria, ha portato, nel marzo 2012, alla conclusione del procedimento senza accertamento di infrazione.

Infine, con delibera del 14 marzo 2012 l'Autorità ha aperto una nuova istruttoria per accertare se Poste abbia applicato l'esenzione dall'imposta sul valore aggiunto (IVA) anche in casi di fornitura dei servizi postali frutto di negoziazione individuale, proponendo offerte economicamente non replicabili da parte dei concorrenti.

Tutti i servizi postali, fatta eccezione per quelli rientranti nel servizio universale erogati da Poste italiane, sono soggetti all'IVA che, a partire dal 17 settembre 2011, corrisponde ad un'aliquota del 21% sulla base imponibile⁴⁹. Il favorevole trattamento fiscale ostacolerebbe i concorrenti nei settori liberalizzati non riservati (posta massiva, prioritaria, raccomandata, assicurata, stampe e pacchi) che devono applicare l'imposta.

L'AGCM intende esaminare la condotta di Poste alla luce della normativa nazionale e comunitaria e, in particolare, delle linee interpretative fornite dalla Corte di Giustizia europea nella sentenza del 23 aprile 2009, secondo le quali i servizi negoziati individualmente dovrebbero ritenersi esclusi dall'esenzione IVA. Su quest'ultima istruttoria, il cui termine di conclusione è stato fissato al 4 febbraio 2013, si riferirà nel prossimo referto.

5.4 Pianificazione e gestione del settore

Nel corso dell'anno è proseguita la riorganizzazione della funzione Servizi Postali, già preposta al presidio dell'intero processo di accettazione, raccolta, trasporto, smistamento e recapito della corrispondenza. Con effetto dal marzo 2011 sono state trasferite alla struttura sia le attività connesse alla logistica dei pacchi nazionali, con conseguente superamento della funzione corriere espresso e pacchi, che quelle collegate all'erogazione dei servizi integrati e innovativi.

Con il fine di assicurare la crescita e l'innovazione nel mercato dei servizi logistici, è stata istituita la funzione Marketing e Governo Servizi Logistici nella quale sono confluite le attività relative allo sviluppo di servizi di commercio elettronico e all'offerta di prodotti/servizi di spedizioni nazionali e internazionali.

Infine, per conseguire una maggiore focalizzazione del presidio di marketing relativo ai prodotti/servizi postali integrati e di comunicazione digitale è stato ridefinito il perimetro della funzione Marketing e Servizi Logistici Digitali, ridenominata Marketing Servizi Postali e Digitali.

⁴⁹ L'aliquota è stata aumentata in virtù delle modifiche introdotte dall'art.2, comma 2bis-lettera a), del d.l. 13 agosto 2011, n.138, convertito con modificazioni in Legge 14 settembre 2011, n.48 (pubblicata in G.U. n. 216 il 16 settembre 2011).

Nel maggio 2011 è stato portato a termine il Progetto 8VENTI, avviato a seguito dell'Accordo con le OO.SS del 27 luglio 2010, che ha avuto come obiettivo principale un modello organizzativo più flessibile del servizio postale, rimodulato su cinque giorni lavorativi settimanali. In particolare, per quanto riguarda il recapito, il ridisegno di tutte le zone di distribuzione ha comportato un nuovo apparato strutturale articolato in 915 Centri di Distribuzione⁵⁰ con maggiore efficienza di 4.142 zone di recapito ed il superamento di circa 700 unità territoriali attraverso accorpamenti nei PDD. Il progetto ha consentito inoltre, nella prospettiva della Società, la realizzazione di interventi volti a diversificare e allargare l'offerta dei servizi sia con la creazione di un nuovo canale di contatto (ASI - Articolazione Servizi Innovativi) sia con la valorizzazione delle funzionalità legate al ruolo del portalettere (Postino telematico) tramite l'utilizzo dei palmari e l'implementazione dei POS come sistema di pagamento.

La ristrutturazione dei servizi postali dovrebbe consentire all'Azienda di realizzare un sistema flessibile volto a ricercare nuovi segmenti di mercato per affrontare il difficile contesto economico e salvaguardare un ramo di azienda insidiato dalla crescita delle comunicazioni elettroniche e dalla pressione competitiva.

5.5 Qualità postale

Il monitoraggio di qualità di posta indescritta (prioritaria, massiva e commerciale) viene certificato da società esterne⁵¹ che stabiliscono le regole ed i piani statistici di campionamento, mentre per i prodotti di posta descritta (raccomandata e assicurata) i risultati derivano dalle misurazioni sui singoli oggetti, sottoposti a tracciatura e registrazione elettronica.

Gli esiti relativi all'anno 2011 – secondo quanto riferito dalla Società - indicano il raggiungimento degli obiettivi per tutte le tipologie di prodotto e, nella quasi totalità dei casi, con risultati migliori rispetto all'anno precedente.

Il controllo sulla rispondenza dei tempi di consegna della *posta non massiva* (prioritaria) agli standard di qualità viene condotto da un certificatore esterno alla Società cui è affidato il controllo sia della velocità di consegna della corrispondenza, calcolata in base alla percentuale di invii recapitati nel giorno lavorativo successivo

⁵⁰ I Centri di Distribuzione (Master, Primari o Secondari, a seconda del numero di zone di recapito gestite) sono uffici di recapito che hanno la competenza della distribuzione della corrispondenza e curano le lavorazioni interne per l'ambito territoriale servito, essendo individuati in maniera baricentrica rispetto ad esso. Gestiscono direttamente i Presidi Decentrati di Distribuzione (PDD), ovvero, tutti gli altri uffici postali di provincia in cui sono presenti portalettere.

⁵¹ IZI per la posta prioritaria – PWC per la posta massiva, posta commerciale ed editoria.

all'impostazione (j+1), sia dell'affidabilità del servizio derivante dalla percentuale di invii recapitati entro tre giorni lavorativi successivi a quello di impostazione (j+3).

Gli indici di qualità relativi alla posta prioritaria sono attualmente definiti dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 1° ottobre 2008 e prevedono obiettivi regionali con valori crescenti nel triennio 2009-2011. Per il 2011 è stato fissato un innalzamento pari allo 0,5% per l'obiettivo del flusso extraregionale (87,5%) e dell'1% per quello regionale (85%) come illustrato nella tabella 5.1.

Il Contratto di programma 2009-2011 ha rideterminato l'obiettivo per la posta non massiva in j+3 al 98%.

Gli obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 relativi ai servizi di *posta massiva*, *raccomandata*, *assicurata* e *pacco ordinario*, rientranti nel servizio universale, sono stati assegnati dal D.M. del 23 novembre 2009 che ha introdotto, per la posta assicurata, valori crescenti di mezzo punto percentuale per ogni anno dal 2009 (vedi tabella 5.1).

Per il solo pacco ordinario il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 20 maggio 2011 (pubblicato in G.U. n.174 del 28 luglio 2011), ha introdotto un nuovo obiettivo di qualità in j+3 al 94%.

Tabella 5.1

OBIETTIVI DI QUALITÀ 2009-2011

		2009	2010	2011	
Posta prioritaria					
<i>obiettivi di qualità a livello nazionale</i>	J+1	89,0%	89,0%	89,0%	J+3 al 98%*
	<i>urbana</i>	89,5%	89,5%	89,5%	
	<i>provinciale</i>	85,5%	86,0%	86,0%	
	<i>regionale</i>	89,0%	89,0%	89,0%	
	<i>extraregionale</i>	86,5%	87,0%	87,5%	
<i>obiettivi di qualità a livello regionale</i>	J+1	83,0%	84,0%	85,0%	
Posta massiva					
	J+3	94,0%	94,0%	94,0%	
Posta raccomandata					
	J+3	92,5%	92,5%	92,5%	J+5 al 98%*
Posta assicurata					
	J+3	93,0%	93,5%	94,0%	
Pacco ordinario					
	J+5	94,0%	94,0%	94,0%	J+3 al 94%**

* gli obiettivi di qualità a livello nazionale in j+3 per la posta prioritaria e in j+5 per la posta massiva, raccomandata e assicurata sono stati modificati dal Contratto di programma 2009-2011, in precedenza erano fissati al 99%.

** l'obiettivo di qualità in j+3 per il pacco ordinario è stato introdotto con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 20 maggio 2011.

Fonte: Poste italiane S.p.A.

I monitoraggi effettuati dalla società esterna confermano un trend al di sopra dell'obiettivo prefissato. I risultati della verifica della qualità relativa alla corrispondenza prioritaria condotta nel 2011 hanno evidenziato una concentrazione di recapiti in j+1 pari al 94,6%, mentre in j+3 pari al 99,7% come riportato nella tabella seguente.

Tabella 5.2

POSTA PRIORITARIA					
		<i>obiettivo</i>	<i>risultato</i>	<i>obiettivo</i>	<i>risultato</i>
<i>Posta prioritaria</i>		2010		2011	
<i>obiettivi di qualità a livello nazionale</i>	J+1	89,0%	92,0%	89,0%	94,6%
	urbana	89,5%	93,9%	89,5%	97,2%
	provinciale	86,0%	91,1%	86,0%	93,3%
	regionale	89,0%	92,2%	89,0%	95,9%
	extraregionale	87,0%	90,8%	87,5%	92,4%
<i>obiettivi di qualità a livello nazionale</i>	J+3	99,0%	99,7%	98,0%	99,7%

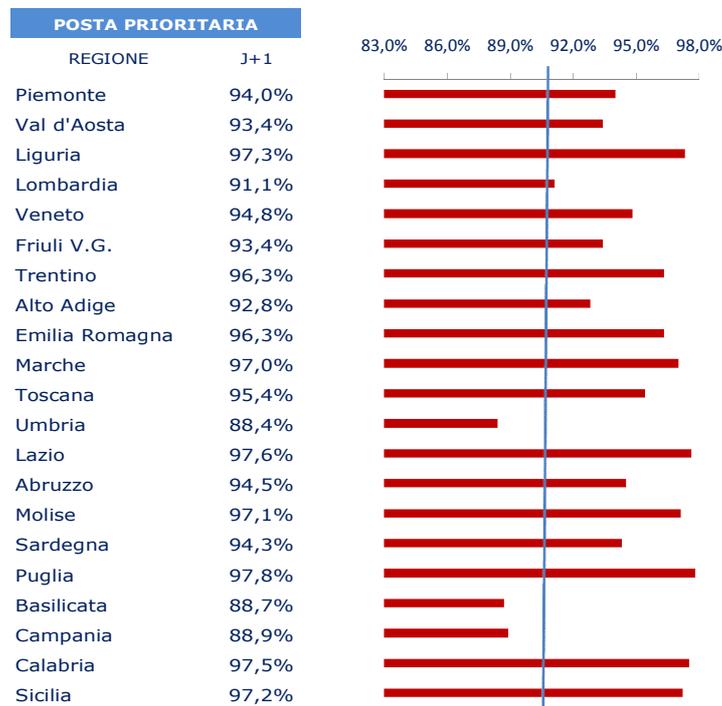
Fonte: Poste italiane S.p.A. – Servizi Postali

I dati sopraindicati confermano il conseguimento degli obiettivi sia a livello nazionale che per tipologia di tratta, evidenziando, rispetto al 2010, una crescita del risultato nazionale in j+1 del 2,6%.

Per le prestazioni a livello regionale l'analisi dei risultati (Tabella 5.3) mostra il mancato raggiungimento degli obiettivi in tre regioni: Umbria, Basilicata e Campania dove la prestazione è inferiore all'obiettivo per pochi decimali di punto. Il valore massimo di 97,8% è stato ottenuto in Puglia.

Tabella 5.3

OBIETTIVI REGIONALI IN J+1



Fonte: Poste italiane S.p.A. – Servizi Postali

Per quanto riguarda la posta registrata (Tabella 5.4) la prestazione nazionale del prodotto raccomandata si mostra superiore all'obiettivo prefissato, il dato in J+1 risulta allineato a quello dello scorso esercizio con un lieve miglioramento (0,3), mentre il risultato in j+3 è inferiore di 1,3 punti rispetto al 2010. Il risultato della posta assicurata si palesa ampiamente oltre l'obiettivo con un miglioramento di 0,4 punti rispetto al 2010.

Tabella 5.4

POSTA REGISTRATA					
		<i>obiettivo</i>	<i>risultato</i>	<i>obiettivo</i>	<i>risultato</i>
		2010		2011	
Raccomandate					
	J+3	92,5%	95,1%	92,5%	93,8%
	J+5	99,0%	99,0%	98,0%	98,3%
Assicurate					
	J+3	93,5%	98,5%	94,0%	98,9%
	J+5	99,0%	99,6%	98,0%	99,8%

Fonte: Poste italiane S.p.A. – Servizi Postali

La linea positiva riscontrata per tutte le categorie monitorate non ha tuttavia evitato segnalazioni per problematiche riconducibili per lo più all'organizzazione del servizio di recapito (giacenze e mancata consegna corrispondenza).

Sull'argomento occorre prendere atto della valutazione effettuata sulle strutture di recapito dalla funzione Controllo Interno, esposta nella Relazione sulle attività di audit per il primo trimestre 2012 che sintetizza le verifiche territoriali realizzate nel corso del 2011. Dal documento emerge che in alcune sedi ispezionate sono state riscontrate giacenze di corrispondenza che risulterebbero non concordare con il risultato ufficiale di qualità misurato dalla società esterna. Dagli audit risulta che il 23% dei centri di distribuzione (CD), unità organizzative territoriali dove vengono effettuate le attività operative di recapito, hanno conseguito una valutazione negativa.

L'Azienda, in proposito, ha segnalato una situazione sotto controllo precisando che a livello nazionale la maggior parte delle giacenze si riferirebbe alla posta commerciale che, a fronte di un prezzo più basso, ha standard di qualità meno stringenti rispetto alla posta registrata.

Per quanto concerne la misurazione della qualità del servizio erogato, la Società ha fornito un quadro complessivo relativo agli eventi che nel 2011 hanno determinato ripercussioni negative, anche mediante informazioni sulla qualità percepita tramite l'analisi dei reclami e degli articoli di stampa.

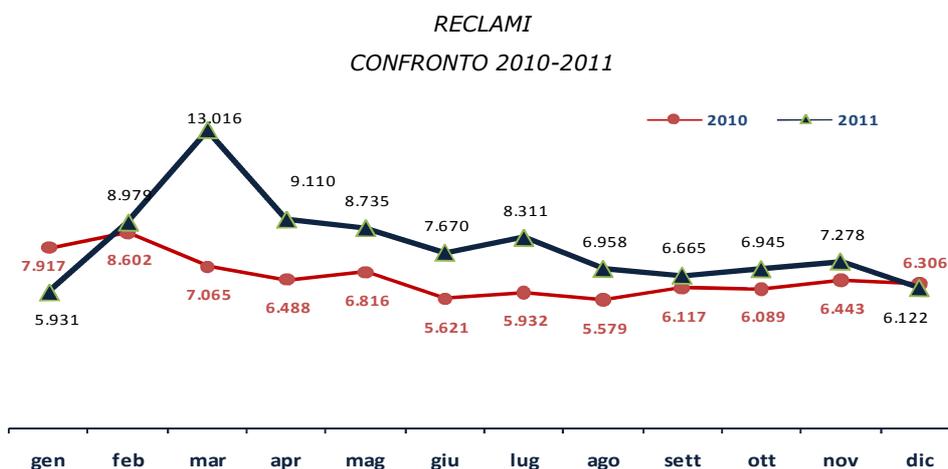
Tra tali eventi particolare rilevanza ha avuto la riorganizzazione dei servizi postali (Progetto "8Venti") che ha interessato il territorio durante i primi mesi dell'anno con variazioni organizzative. Più precisamente nel settore recapito il ridisegno delle zone di distribuzione ha fatto registrare rallentamenti nello svolgimento del servizio riconducibili alla tipologia del territorio, all'insufficiente toponomastica e all'applicazione di nuove unità che non avevano maturato una conoscenza delle località da servire.

Ulteriori effetti negativi, individuati dall'Azienda, sono riconducibili ad agitazioni sindacali verificatesi nei mesi di ottobre e dicembre sfociate nell'astensione dalle prestazioni straordinarie e nel rifiuto della flessibilità operativa (in termini di ore giornaliere perse: mediamente 3.730 in ottobre, scese a 2.280 nel mese di dicembre).

Maggiormente significativo nella valutazione del livello di servizio appare l'esame del numero dei reclami pervenuti nel corso del 2011 confrontati con il 2010, che evidenzia un trend negativo rispetto allo scorso anno: 95.780 reclami rispetto ai 78.975 precedenti.

Come illustrato nel seguente grafico 5.1, si registra un picco di reclami nel mese di marzo (13.016), coincidente con la fase di implementazione del nuovo modello organizzativo, ascrivibile in maggior misura al servizio di recapito (4.369) e alla posta raccomandata (4.177).

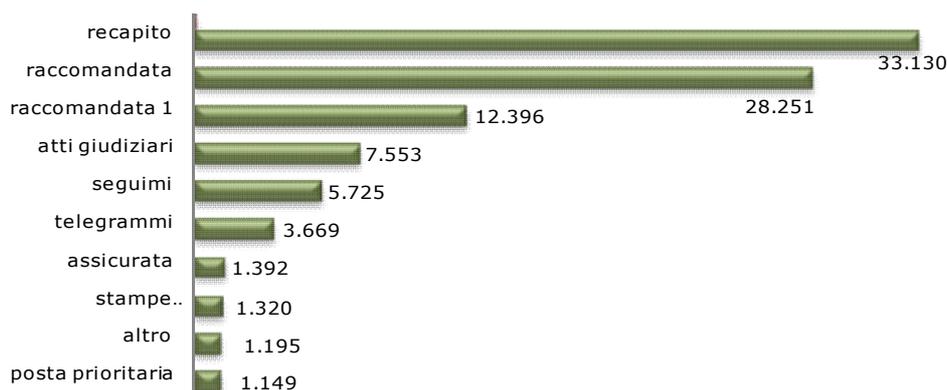
Grafico 5.1



Fonte: Poste italiane S.p.A. – Servizi Postali

Relativamente ai reclami analizzati per singolo prodotto, il grafico 5.2 conferma l'elevato numero di segnalazioni per il servizio di recapito (n. 33.130) e per il prodotto raccomandata (n. 28.251).

Grafico 5.2

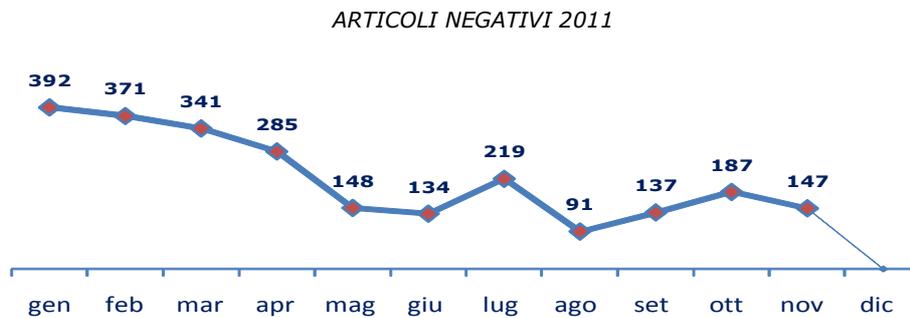


Fonte: Poste italiane S.p.A. – Servizi Postali

Nel corso dell'anno la Società ha introdotto la misurazione della "reclamosità" della posta registrata, vale a dire il rapporto tra il numero di reclami e gli oggetti recapitati. Ai responsabili territoriali è stato assegnato un obiettivo di riduzione della reclamosità rispetto ai valori raggiunti nel 2010, pari al 5%.

Nel grafico successivo, che fornisce un quadro sull'andamento degli articoli negativi riguardanti i servizi postali nel periodo gennaio-novembre 2011, si evidenzia come parallelamente al completamento del processo di riorganizzazione (maggio 2011) si registra una flessione dell'attenzione della stampa.

Grafico 5.3



Fonte: Poste italiane S.p.A. – Servizi Postali

Un numero significativo di segnalazioni negative si sono registrate in Lombardia, Veneto, Toscana, Campania e Lazio. La maggior parte degli articoli provengono da sindaci e amministratori pubblici e, a seguire, da organizzazioni sindacali, cittadini residenti in comunità montane e associazioni di consumatori.

Il contenuto delle segnalazioni riguarda problematiche di varia natura riconducibili a questioni organizzative che si pongono in contrasto con il processo di rinnovamento e modernizzazione avviato dall'Azienda.

Di fatto, nonostante quasi tutti i passaggi del processo di lavorazione della corrispondenza siano ormai completati e meccanizzati, resta sempre l'ultima fase, quella del recapito, a richiedere maggiore impegno per consentire un più efficiente svolgimento del servizio.

6 SERVIZI FINANZIARI

6.1 Costituzione del Patrimonio destinato BancoPosta

BancoPosta è la Funzione di Business che ha l'obiettivo di garantire lo sviluppo competitivo di Poste italiane S.p.A. sul mercato dei servizi bancari e finanziari, attraverso la definizione di piani di crescita coerenti con le strategie aziendali, nel rispetto del quadro normativo di riferimento.

L'area di competenza della Funzione copre l'offerta di conti correnti, servizi di pagamento, prodotti finanziari (inclusi i prodotti di risparmio postale – Libretti e Buoni Fruttiferi Postali – distribuiti per conto della Cassa Depositi e Prestiti) e prodotti di finanziamento sviluppati da terzi.

Le attività relative ai servizi di BancoPosta sono regolamentate dalle disposizioni del testo unico bancario (TUB), dal testo unico della finanza (TUF), dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 – recante norme sui servizi di BancoPosta e sottoposte alle autorità di vigilanza del sistema bancario. Il testo unico bancario conferisce alla Banca d'Italia poteri di vigilanza nei confronti delle banche, dei gruppi bancari, delle società finanziarie e degli istituti di moneta elettronica, mentre il testo unico della finanza disciplina la vigilanza sugli intermediari che operano nel settore dei servizi di investimento.

Come già evidenziato nei precedenti referti, il D.P.R. 144/01 e le Istruzioni di Vigilanza Banca d'Italia hanno previsto che, per l'esercizio dell'attività finanziaria, Poste italiane S.p.A. si avvallesse di strutture organizzative autonome e di un sistema di contabilità separata rispetto alle altre attività.

La legge 26 febbraio 2011, n. 10⁵², ha stabilito che Poste italiane S.p.A. – ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia e a garanzia delle obbligazioni assunte nell'esercizio dell'attività di BancoPosta – costituisse entro il 30 giugno 2011 un patrimonio destinato esclusivamente all'attività del BancoPosta, come disciplinato dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144.

In attuazione della predetta normativa, l'Assemblea straordinaria degli azionisti nell'adunanza del 14 aprile 2011, su proposta del Consiglio di amministrazione, ha deliberato la costituzione di un patrimonio (denominato "Patrimonio BancoPosta") destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta.

Come previsto dalla legge, la Società ha definito un apposito regolamento denominato "Regolamento del Patrimonio BancoPosta" che, tra l'altro, indica le

⁵² La Legge, in sede di conversione del d.l. 29 dicembre 2010, n.225, ha aggiunto all'art. 2 il comma 17, octies e seguenti che disciplinano la materia.

categorie di beni e rapporti riconducibili all'attività di BancoPosta e stabilisce gli effetti della segregazione, i relativi principi amministrativo-contabili e le modalità con cui sono disciplinati i rapporti con le altre funzioni aziendali di Poste italiane S.p.A..

Il Regolamento prevede un modello di organizzazione e gestione del Patrimonio BancoPosta articolato su diversi livelli, che vede coinvolti, in funzione delle prerogative attribuite, il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore delegato, il Responsabile della funzione BancoPosta e un Comitato Interfunzionale BancoPosta. Come disciplinato dal Regolamento Patrimonio BancoPosta, il sistema di contabilità separata prevede l'attribuzione al Patrimonio BancoPosta di tutti i ricavi e dei costi afferenti lo stesso, tenendo anche conto delle attività che le varie strutture di Poste italiane S.p.A. svolgono a favore della gestione del Patrimonio medesimo.

A tal fine, in esecuzione di quanto previsto nel Regolamento del Patrimonio BancoPosta, in occasione del Consiglio di Amministrazione di Poste italiane S.p.A. tenutosi in data 26 ottobre 2011, è stato approvato il "Disciplinare Operativo Generale in materia di valorizzazione degli apporti delle diverse funzioni aziendali di Poste italiane allo svolgimento del Patrimonio BancoPosta".

In linea con quanto definito nel Disciplinare Operativo Generale la Società ha predisposto per l'anno 2012 i Disciplinari esecutivi, aggiornati in funzione dell'andamento delle principali variabili economiche, operative e commerciali considerate nel processo di Budget 2012.

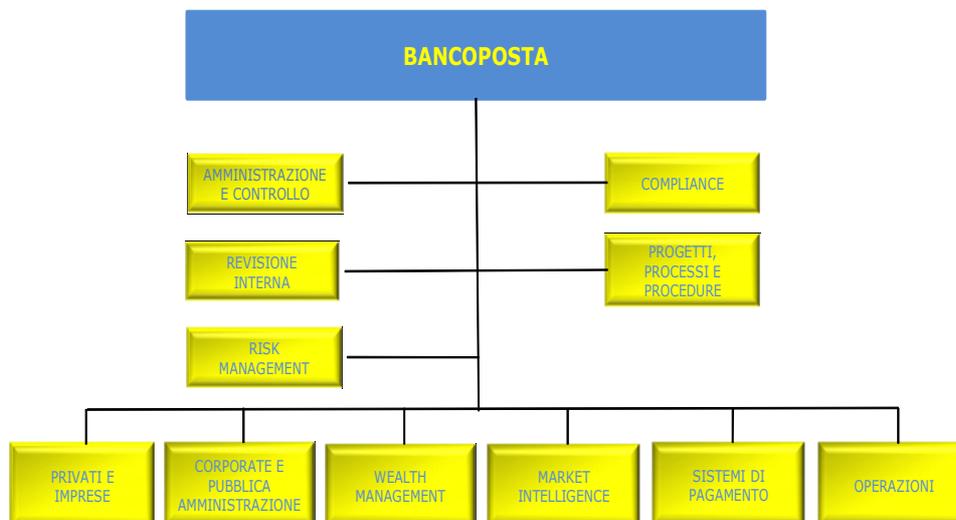
Il modello organizzativo della funzione BancoPosta prevede che la stessa:

- governi, in via diretta, il processo di innovazione, sviluppo e gestione dei propri prodotti, nonché presidi le attività di *back office* dei servizi finanziari, in raccordo con la funzione Mercato Privati;
- veicoli la vendita dei prodotti e servizi finanziari attraverso la forza vendita di Poste italiane S.p.A.;
- si avvalga dell'apporto delle altre Funzioni di Poste italiane S.p.A. in linea con quanto previsto nel Disciplinare Operativo Generale.

La Funzione BancoPosta, inoltre, si avvale di unità organizzative di staff che operano in raccordo funzionale con le omologhe funzioni *corporate* della Società, nonché delle funzioni di controllo dotate di requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla normativa di Vigilanza (Compliance, Risk Management, Revisione Interna).

Nella figura 6.1 viene illustrata in forma schematica la struttura organizzativa della Funzione BancoPosta:

Figura 6.1 Organigramma BancoPosta



Le risorse impiegate nell'ambito della Funzione BancoPosta nel periodo preso in esame ammontano a 1.748 unità, con un costo pari a 57 milioni di euro.

6.2 Principali risultati economico e gestionali

- Periodo 2 maggio/31 dicembre 2011 -

Le masse intermedie dal Patrimonio BancoPosta ammontano al 31/12/2011 ad oltre 412 miliardi di euro. Nella Tabella 6.1 sono riportate tali masse in relazione ad ogni prodotto di raccolta:

Tabella 6.1

(dati in €/mln)

Masse intermedie in relazione ad ogni prodotto di raccolta	
Prodotto	Importo
Raccolta diretta:	38.166
<i>Conti correnti e carte Prepagate</i>	<i>38.166</i>
Raccolta indiretta:	372.282
<i>Libretti</i>	<i>92.614</i>
<i>BFP</i>	<i>208.187</i>
<i>Obbligazioni</i>	<i>18.762</i>
<i>Titoli di Stato + Altro</i>	<i>2.101</i>
<i>Polizze assicurative</i>	<i>47.126</i>
<i>Fondi mobiliari BP</i>	<i>3.492</i>
Altre forme di raccolta	1.989
<i>PCT</i>	<i>1.989</i>
Totale	412.437

La liquidità riveniente dai conti correnti della Pubblica Amministrazione è obbligatoriamente investita presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) ed è remunerata a un tasso variabile in conformità a quanto previsto da apposita

convenzione con il MEF per i servizi di Tesoreria affidati a BancoPosta sottoscritta l'8 maggio 2009.

Secondo quanto previsto dalla legge Finanziaria 2007, i fondi provenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali presso la clientela privata sono invece obbligatoriamente investiti in titoli governativi dell'area euro.

Nella citata Convenzione con il MEF per i servizi di Tesoreria è stato confermato che una limitata quota della raccolta privata può essere impiegata in un apposito deposito presso il MEF, c.d. Conto "Buffer", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane dei debiti verso correntisti.

Il risultato netto della gestione operativa del BancoPosta, per gli otto mesi chiusi al 31 dicembre 2011, si è attestato a 463 milioni, mentre l'utile netto è stato pari a 256 milioni di euro, come si evince dalla Tabella 6.2.

Tabella 6.2

Conto economico 2 maggio 2011 - 31 dicembre 2011	
(dati in €/mln)	
Margine di interesse	1.063
<i>Commissioni attive</i>	2.348
<i>Commissioni passive</i>	27
Commissioni nette	2.321
<i>Risultato netto delle attività finanziarie</i>	82
<i>Altri oneri/proventi di gestione</i>	12
Proventi operativi	3.454
<i>Spese amministrative:</i>	2.991
<i>di cui: Disciplinare</i>	2.879
Oneri operativi	2.991
Risultato della gestione operativa	463
<i>Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento crediti</i>	6
<i>Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri</i>	12
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	457
<i>Determinazione delle imposte</i>	201
Utile d'esercizio	256

L'andamento economico del periodo, seppur caratterizzato da un contesto di mercato difficile, evidenzia un positivo risultato della gestione che ha condotto a conseguire utili pari a 256 milioni di euro per l'esercizio di otto mesi in cui il Patrimonio ha operato.

Nel dettaglio, il margine di interesse si attesta a 1.063 milioni di euro e rappresenta il saldo tra gli interessi attivi derivanti dal rendimento degli impieghi fruttiferi in

titoli di Stato e depositi presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (1.142 mln/€) e gli interessi passivi riconosciuti alla clientela sulla raccolta da conti correnti (67 mln/€) e a primari istituti di credito partner di operazioni in Pronti conto Termine (12 mln/€).

Le commissioni attive ammontano a 2.348 milioni di euro e si riferiscono per 1.054 milioni di euro alle attività rese nell'ambito della convenzione con Cassa Depositi e Prestiti, per 778 milioni di euro ai servizi di incasso bollettini e pagamenti vari e per 516 milioni di euro ad altri servizi, tra cui quelli connessi alla distribuzione di prodotti assicurativi e alla tenuta e gestione dei conti correnti.

Le commissioni passive ammontano a 27 milioni di euro e sono in larga parte ascrivibili ai servizi correlati all'adesione ai circuiti di regolamento delle carte di debito/credito.

6.3 Progetti adeguamento normativo

L'accresciuta complessità normativa, che ha profondamente innovato negli ultimi anni le regole applicabili ai servizi di investimento, ha fortemente impegnato Poste italiane S.p.A. in una serie di attività volte al loro progressivo adeguamento.

Il nuovo quadro normativo comunitario ha ampliato le responsabilità di coloro che prestano servizi di investimento e curano la distribuzione di prodotti finanziari, richiedendo ad essi maggiori competenze tecniche e comportamenti rigorosamente ispirati alla salvaguardia degli interessi del cliente.

L'intero processo di adeguamento è sottoposto al controllo della Banca d'Italia, che verifica l'adeguatezza degli assetti organizzativi e procedurali e il rispetto degli adempimenti normativi.

Nel prosieguo vengono descritti i principali interventi avviati dalla Società in tema di adeguamento alla disciplina MiFID, Antiriciclaggio e Trasparenza.

"MiFID"

Poste italiane S.p.A., a seguito dell'emanazione della Direttiva MiFID approvata dal Parlamento e dal Consiglio Europeo il 21 aprile 2004, recepita con D.lgs 17 settembre 2007, n. 164, ed entrata in vigore il 1° settembre 2007, ha avviato il "Progetto MIFID", con lo scopo di adeguare il modello aziendale di erogazione dei servizi di investimento ai principi in essa contenuti e con l'obiettivo di rafforzare la tutela del cliente, mettendolo nella condizione di poter scegliere in maniera più consapevole i propri investimenti.

Tale iniziativa progettuale ha visto l'avvio, a partire dal luglio 2010, del "servizio di consulenza" in abbinamento alle attività di collocamento di strumenti finanziari, di

distribuzione dei prodotti finanziari assicurativi e di ricezione e trasmissione in ordini da parte dei clienti. Tale "servizio" è fondato su una valutazione di adeguatezza dell'investimento in funzione delle caratteristiche del portafoglio complessivo del cliente, nonché sul rafforzamento, in corso di consolidamento, dei presidi di controllo di primo e secondo livello, attraverso la standardizzazione di procedure operative realizzate anche mediante l'implementazione e l'ottimizzazione di sistemi di supporto.

Le evidenze delle attività di monitoraggio relative al 2011 hanno mostrato il ricorso al "servizio consulenza" nel 77% dell'operatività disposta dai clienti in acquisto (80% nel 2010).

In merito alla fase di "conoscenza del cliente", la scelta inizialmente adottata da Poste italiane S.p.A. è stata quella di classificare tutta la clientela servita come "clientela al dettaglio" (massimo livello di tutela) in considerazione della assoluta prevalenza di tale tipologia, pianificando in una fase successiva all'avvio del servizio di consulenza la gestione del censimento della clientela e la tracciabilità di eventuali modifiche avvenute nel corso del rapporto.

Come già evidenziato nel 2010, si richiama la necessità per la Società di implementare la procedura per la classificazione della clientela nelle tre categorie "macro" previste dalla normativa di riferimento (clienti "al dettaglio", "professionali", "controparti qualificate").

Per quanto riguarda il dibattito di contrattualizzazione sono state riscontrate criticità nella corretta archiviazione dei contratti e nella completa compilazione degli stessi. Nel processo di profilazione (a fine 2011 coperto circa il 40% della clientela MiFID), le evidenze confermano la prevalenza di clientela caratterizzata da una conoscenza ed esperienza finanziaria e da una propensione ad assumere un grado di rischio medio-alto.

Il permanere di comportamenti anomali da parte degli operatori di rete – quali ad esempio la tendenziale polarizzazione della clientela MiFID nelle classi di profilazione medio-alte e la criticità nella corretta archiviazione e compilazione dei contratti richiede alla Società di effettuare un'analisi sulle motivazioni che determinano il fenomeno, in modo da attivare interventi mirati e di maggiore incisività.

Malgrado l'impegno progettuale si evidenzia un'erogazione di proposte di consulenza, indirizzata per la quasi totalità verso la clientela al dettaglio, quasi esclusivamente "mono-prodotto" ed un significativo numero di clienti "MiFID" con

un portafoglio composto da un unico strumento finanziario (circa il 50% dei clienti profilati), solo in parte diversificato con prodotti di risparmio postale.

Ne consegue che, al fine di rafforzare i contenuti del servizio di consulenza prestato in coerenza con le caratteristiche della clientela, particolare attenzione dovrà essere posta nell'indirizzare un'offerta contestuale e continuativa di strumenti con diverse caratteristiche in termini di complessità, rischio e durata incrementando il grado di diversificazione delle proposte di consulenza e conseguentemente dei portafogli della clientela.

Antiriciclaggio

Poste italiane S.p.A., in conformità agli obblighi introdotti dal Decreto Legislativo del 21 novembre 2007, n. 231 e successive modifiche in tema di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, ha avviato dal secondo semestre del 2009 una vasta progettualità aziendale volta a realizzare e consolidare l'insieme dei presidi organizzativi e procedurali, dei sistemi informativi di supporto, dei microprocessi operativi e delle iniziative formative.

In materia sono stati emanati da Banca d'Italia tre provvedimenti recanti, da un lato, le disposizioni per la tenuta dell'Archivio Unico Informatico (AUI) e per l'individuazione delle operazioni anomale e, dall'altro, le disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli volti a prevenire l'utilizzo dell'intermediario ai fini di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

Nell'ambito delle attività relative a BancoPosta la prevenzione dei reati di riciclaggio e finanziamento del terrorismo si basa su un sistema complesso di processi, applicativi informatici e controlli a carattere "trasversale", articolato in tre principali componenti: conoscenza della clientela, registrazione delle operazioni, segnalazione delle operazioni sospette.

Il CdA di Poste italiane S.p.A., nell'adunanza del 28 settembre 2011, ha approvato il documento "Linee guida in materia di Antiriciclaggio e Antiterrorismo" che definisce il sistema aziendale per la prevenzione e gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, individuando gli assetti organizzativi del processo, i diversi ruoli di supervisione strategica, gestione e controllo, le principali modalità operative e i flussi informativi, in conformità con la normativa vigente e con le recenti disposizioni attuative emanate dalla Banca d'Italia⁵³.

⁵³ Provvedimento del 10 marzo 2011: "Disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni".

Con successivo Ordine di Servizio n. 1/12 la Società ha proceduto ad implementare il modello organizzativo prevedendo nell'ambito della funzione Compliance di BancoPosta la funzione "Antiriciclaggio" specificatamente deputata a prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e la funzione "Segnalazioni Antiriciclaggio" deputata alla valutazione e inoltro delle segnalazioni di operazioni sospette di riciclaggio all'Unità di Informazione Finanziaria.

L'esame e la valutazione della funzionalità del sistema dei controlli interni relativi alla prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo ha fatto emergere, pur in un contesto di progressiva strutturazione ed implementazione del processo in coerenza con la normativa, alcune aree critiche che richiedono ulteriori sforzi di consolidamento a livello di processo aziendale e di completamento degli strumenti di monitoraggio e controllo, unitamente ad una sempre maggiore diffusione a tutti i livelli dell'organizzazione di una cultura aziendale di sensibilità al rischio "riciclaggio" in linea con le tipologie di operatività e di clientela gestite.

In particolare è emersa la necessità per la Società di dover procedere ad una sollecita attivazione di iniziative volte al superamento di talune aree di criticità riconducibili ai processi operativi di seguito illustrati.

- a) Adeguata verifica e conoscenza della clientela: in particolare risulta necessario il progressivo recupero dei dati di adeguata verifica per la clientela acquisita da Poste italiane S.p.A. in modalità cartacea dall'entrata in vigore del D. Lgs 231/07 e non ancora riversati sui sistemi informatici a supporto del processo antiriciclaggio;
- b) registrazione delle operazioni nell'Archivio Unico Informatico (AUI): le verifiche condotte dall'Organismo di Vigilanza 231 hanno rilevato la presenza, al 31 dicembre 2011, di un numero elevato di registrazioni non perfezionate in AUI a partire dal giugno 2010, determinate da posizioni anagrafiche incomplete. Ulteriori test compiuti su due periodi a campione (1-11 giugno 2011 e 7-12 novembre 2011) hanno evidenziato numerose operazioni registrate oltre il termine normativo dei 30 giorni e con dati del documento identificativo con data scadenza incongruente o inverosimile;
- c) segnalazione di operazioni sospette: alla data del 15 febbraio 2012 circa un terzo delle pratiche segnalate dalle strutture territoriali risultano non analizzate. Tra dette segnalazioni, in ragione delle caratteristiche intrinseche del soggetto e dell'operazione segnalata, una significativa percentuale risulta da sistema come ad "alto rischio" riciclaggio. L'eliminazione di tale arretrato risponde all'esigenza di assicurare la tempestiva segnalazione di operazioni eventualmente sospette all'UIF.

Inoltre sono emersi utilizzi anomali delle carte Postepay, per le quali sono state evidenziate numerose posizioni di clienti che hanno effettuato volumi di ricariche anomale per frequenza e dimensioni delle transazioni.

Trasparenza

L'offerta da parte di Poste italiane S.p.A. di servizi bancari e finanziari è disciplinata dalle disposizioni di Trasparenza, che si applicano a tutte le operazioni e a tutti i servizi previsti dal titolo VI del TUB aventi natura bancaria.

Con comunicazione del 21 luglio 2011, la Banca d'Italia ha comunicato alla Società gli esiti delle verifiche sul rispetto della normativa di trasparenza effettuate, relativamente alla Funzione BancoPosta, ai sensi dell'art. 128 del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (TUB) presso diversi uffici postali dal 6 luglio al 23 dicembre 2010.

L'Autorità di Vigilanza ha riscontrato, a seguito delle citate verifiche, anomalie in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni con la clientela. In particolare, ha rilevato criticità riguardo l'aggiornamento, l'esposizione al pubblico e la completezza del contenuto degli strumenti di pubblicità. Le carenze riscontrate sul piano della pubblicità si sono talvolta tradotte, nell'ambito dei singoli rapporti contrattuali, nell'applicazione di condizioni non pienamente rispondenti a quelle pubblicizzate. Profili di inadeguatezza sono emersi anche in relazione ai contratti, con riguardo agli inadempimenti di forma e alla completezza del contenuto.

I punti di osservazione riscontrati dall'Autorità di Vigilanza configurano un rischio potenziale di non conformità alla normativa applicabile, con particolare riguardo al tema delle informazioni, comunicazioni pubblicitarie e promozionali rivolte alla clientela. Tali carenze dal punto di vista informativo potrebbero avere anche delle implicazioni in termini reputazionali e di rischi operativi (es: rimborso commissioni applicate alla clientela in virtù di disallineamenti tra i fogli informativi ed i relativi contratti).

6.4 Business Continuity Management (BCM)

Gli organismi internazionali e nazionali (Comitato di Basilea e Banca d'Italia) hanno avviato per il settore bancario, un processo di definizione delle misure da adottare in caso di crisi, per garantire la continuità operativa di esercizio sia a livello di sistema che di singolo operatore.

Su questo tema la Banca d'Italia ha identificato BancoPosta tra gli intermediari finanziari a rilevanza sistemica che devono rispettare requisiti particolari di continuità operativa.

Nel corso del 2010 (2 novembre – 3 dicembre) la Banca d'Italia ha sottoposto Poste italiane S.p.A. ad ispezione ai sensi delle disposizioni in materia bancaria e finanziaria, ai fini di valutare l'adeguatezza delle misure organizzativo/informatiche per la continuità operativa e la sicurezza dei canali distributivi telematici.

Nell'adunanza del 28 luglio 2011 il CdA di Poste italiane S.p.A. ha approvato il testo del documento "Relazione sull'adeguatezza del Piano di Business Continuity Management di BancoPosta – luglio 2011" nel quale vengono indicate le principali iniziative pianificate a fronte degli esiti dell'ispezione e l'avanzamento delle ulteriori attività volte ad elevare l'efficacia e l'efficienza di tutto il piano di emergenza previsto per BancoPosta.

Con lettera del 4 agosto 2011 la Banca d'Italia ha richiesto una relazione dell'Internal auditing al fine di attestare l'idoneità del nuovo modello organizzativo BCM BancoPosta per la gestione della crisi e l'attuazione dei piani di rientro delle criticità.

Nell'adunanza del 28 novembre 2011 il CdA della Società ha approvato il documento di risposta a Banca d'Italia "Ricognizione sul grado di attuazione delle iniziative in materia di business continuità e sicurezza dei canali telematici a seguito della verifica ispettiva della Banca d'Italia".

Poste italiane S.p.A. ha risposto ai rilievi di Banca d'Italia con un apposito programma di adeguamento che ha previsto in particolare alcune iniziative completate nel 2011 relative alla revisione sia del modello di governo aziendale della continuità operativa, sia del documento "Business continuità Plan" (BCP), in coerenza con il nuovo modello di governance.

Il nuovo modello di governo di BCM per i servizi finanziari, sottoposto a valutazione in sede di audit da parte della Revisione Interna BancoPosta è stato ritenuto idoneo a rispondere alle istanze della normativa di vigilanza. La sua piena attuazione richiede, tuttavia, il completamento del complesso dei presidi organizzativi e funzionali previsti e la revisione della documentazione procedurale a supporto.

Sempre con riferimento alle risultanze dell'attività di audit, lo stato di attuazione dei piani di rientro delle criticità emerse nel test di *Disaster Recovery* (DR) ha evidenziato complessivamente il superamento delle criticità emerse nel corso delle attività di testing condotte sia nel 2010 che nel 2011. Il consolidamento dei risultati ottenuti richiede un ampliamento del perimetro del DR e, in generale, il

completamento della catena tecnologica degli applicativi a supporto dei servizi finanziari e sistemici. Inoltre, in relazione agli obblighi previsti in caso di "outsourcing" di processi critici, non risulta completata la corretta formalizzazione degli obblighi di continuità operativa, come peraltro disciplinato nella policy di riferimento.

Per quanto riguarda la revisione del modello di governo aziendale della continuità operativa, con disposizione interna del 17 ottobre 2011 la Società ha definito una nuova Unità di Crisi (UdC) BCM più apicale sulla partecipazione dei livelli aziendali con diretta responsabilità di gestione sulle situazioni di emergenza/crisi a fronte di eventi con significativi impatti sui principali asset aziendali. Con la stessa disposizione è stato definito il Comitato per la Continuità Operativa dei Servizi Finanziari con funzione di gestione ordinaria/straordinaria di tutto il Business Continuity Plan.

6.5 Reclami sui servizi finanziari e fenomeno del phishing

Sulla base dei dati forniti dalla Funzione Gestione Reclami, nel corso del 2011 Poste italiane S.p.A. ha ricevuto complessivamente n. 17.626 reclami riconducibili all'offerta di servizi bancari e finanziari, in aumento (+25%) rispetto al 2010.

Per quanto attiene i contenuti dei reclami ricevuti, la maggior parte delle lamentele della clientela è riconducibile ai sistemi di pagamento (53,6%) e all'operatività sul conto corrente (38,2%).

Le causali maggiormente ricorrenti sono riferibili al fenomeno del "phishing", che ha determinato complessivamente circa la metà dei reclami ricevuti nel 2011, e all'errata esecuzione di operazioni connesse ad operatività su conto corrente, carte prepagate ricaricabili, carte di credito e Buoni Postali Fruttiferi.

Con riferimento all'adeguatezza del processo di trattazione dei reclami si evidenziano criticità riconducibili ad aspetti procedurali connessi alla gestione dei reclami ricevuti ed alla redazione delle risposte.

Al riguardo, vengono evidenziati sia la presenza di un significativo numero di reclami da evadere (19% del totale reclami ricevuti), sia i tempi di lavorazione delle pratiche trattate, superiori per circa il 30% al termine di 30 giorni previsto dalla normativa.

Inoltre, particolare attenzione richiedono, anche alla luce dei rilievi formulati dall'Autorità di Vigilanza, le debolezze nel processo di gestione dei ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, in relazione al rafforzamento dei contenuti delle

controdeduzioni e miglioramento delle tempistiche di lavorazione (invio delle controdeduzioni e pagamento delle spese e rimborsi dovuti).

Nel corso del 2011 sono stati presentati all'Arbitro Bancario e Finanziario complessivamente nr. 443 ricorsi da parte della clientela di Poste italiane S.p.A. prevalentemente riconducibili (65% del totale) a casistiche di phishing su Postepay e conti BPOL. A fronte dei ricorsi analizzati dall'ABF nel 2011 Poste italiane S.p.A. ha riconosciuto risarcimenti per un importo complessivo di circa 396 mila euro riconducibili quasi esclusivamente (81% del controvalore) al fenomeno del phishing.

L'incidenza di tale fenomeno sulle causali dei reclami ricevuti (9.019 ricorsi riconducibili ad operatività su carte prepagate ricaricabili PostePay, conto BPOL e conto BPIOL) mostra come, nell'ambito delle frodi on-line, il fenomeno del phishing ai danni dei clienti BancoPosta abbia assunto negli ultimi anni una rilevante importanza. Tale circostanza appare indicativa di una vulnerabilità delle procedure amministrative e dei sistemi informatici della Società che rende più agevole utilizzare conti correnti postali o carte prepagate PostePay quali mezzo per il trasferimento delle somme indebitamente sottratte.

La "truffa", che costituisce una delle tecnologie criminali più sofisticate, innovative, organizzate e difficili da fronteggiare per la tutela del business aziendale viene realizzata attraverso forme di comunicazione elettronica rivolte a destinatari titolari di rapporti bancari, al fine di carpirne fraudolentemente le credenziali di accesso ai servizi di *online banking* per la successiva utilizzazione finalizzata a disporre fraudolentemente dei conti/rapporti intestati a tali soggetti passivi del reato.

Sull'argomento si rinvia a quanto specificato nel punto 3.5 del presente Referto.

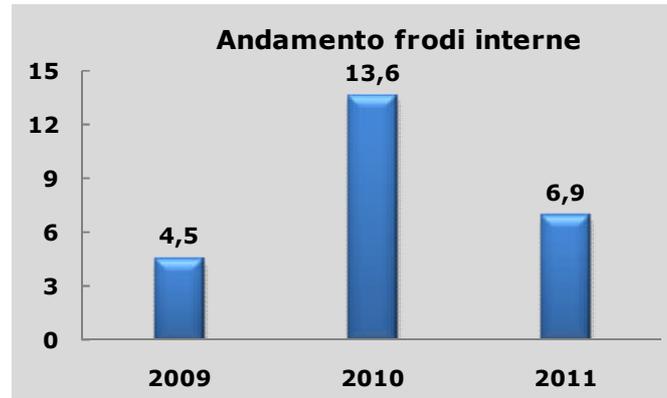
6.6 Frodi nei Servizi Finanziari

Nel corso dell'anno 2011, la Funzione Fraud Management ha condotto sul territorio nazionale varie inchieste che hanno evidenziato la presenza di gravi carenze nei sistemi di sicurezza, cui sono conseguiti rilevanti danni economici.

La seguente Figura 6.2 illustra il trend relativo all'importo dei danni subiti da Poste italiane S.p.A. con riferimento alle frodi interne sui processi finanziari:

Figura 6.2

(dati in €/Mln)



Il picco del 2010 è dovuto principalmente al completamento, in tale anno, di indagini e relativa registrazione di alcuni eventi fraudolenti di anni precedenti.

I dati forniti dalla Società riportano che il 38% delle perdite, connesse a prodotti di risparmio postale, si sono verificate negli Uffici postali mono-operatore. Tale incidenza mette in evidenza, per questa tipologia di Ufficio, la intrinseca suscettibilità al rischio di frode per appropriazione indebita di denaro da parte di dipendenti infedeli e la inopportunità del mantenimento di una stessa risorsa a responsabile di un Ufficio postale per un lungo periodo di tempo.

Nel corso del 2011, inoltre, ha ricevuto specifica attenzione da parte dell'Azienda anche il fenomeno relativo alle clonazioni degli assegni postali. Nonostante i miglioramenti registrati negli anni passati a seguito della realizzazione di nuovi moduli di assegni recanti specifiche caratteristiche antifalsificazione e contraffazione, si è assistito ad una continua espansione della casistica, con la presentazione all'incasso di 786 assegni falsi, riprodotti con caratteristiche di contraffazione rivelatesi molto efficaci.

Vengono di seguito sintetizzati i principali eventi di frode del 2011, relativi ai servizi finanziari.

UP San Gregorio di Catania

Nel corso del 2011 la Struttura Fraud Management è stata chiamata ad effettuare un urgente accertamento scaturito dalla emersione di gravi irregolarità nelle procedure di rimborso di Buoni Fruttiferi Postali (BFP) presso l'UP di San Gregorio di Catania.

La frode, che ha generato un danno complessivo finale accertato per oltre 3,5 mln di euro, è stata perpetrata dall'ex direttore dell'Ufficio postale tramite particolari artifici e all'insaputa dei clienti. Nella fattispecie sono stati rimborsati 488 Buoni

Fruttiferi Postali cartolari (tra il 2006 e agosto 2011) senza la produzione materiale dei titoli nelle contabilità inviate alla Filiale.

L'evento è stato scoperto a seguito della presentazione all'incasso di un Buono presso un Ufficio postale della Filiale di Aosta, da parte degli eredi dell'intestatario: il titolo risultava già contabilmente rimborsato nonostante gli espositori ne avessero prodotto l'originale non rimborsato.

UP Castel San Pietro Romano

La frode finanziaria è emersa a seguito di un intervento programmato di Audit Compliance avviato in data 10 maggio 2011 dalla Struttura Controllo Interno presso l'Ufficio postale di Castel San Pietro Romano. A seguito dell'avvio di tale evento sono state individuate alcune circostanze sospette, quali il mancato rinvenimento di n. 22 Buoni nella contabilità dei BPF rimborsati e la presentazione di un cliente che aveva esibito il titolo cartaceo del deposito a risparmio con un credito residuale risultato non corrispondente alle risultanze del sistema informativo.

La frode finanziaria continuata e perpetrata tra febbraio 2007 e maggio 2011, ascrivibile all'operato della Responsabile pro-tempore dell'Ufficio postale di Castel San Pietro Romano (mono-operatore), ha prodotto un danno complessivo accertato pari a circa 1,7 mln di euro.

Le "vittime" dell'attività fraudolenta sono state persone anziane e non esperte nel campo dei settori finanziari delle quali la Responsabile, avendo instaurato con loro un rapporto fiduciario, conosceva i dati necessari per eseguire le transazioni con la tecnica della "forzatura" senza la disponibilità dei titoli cartacei.

Dalle verifiche effettuate dalla società incaricata del controllo legale dei conti, è emerso che, a fronte di circa 300.000 operazioni giornaliere su libretti, circa il 10% si riferiscono a prelievi cd "in forzatura", ovvero operazioni manuali effettuate in deroga alla procedura informatizzata quando questa non risulta attuabile per problemi tecnici. Il numero di forzature lecite è molto elevato (indicativamente 50.000 al giorno per i Libretti Postali e 1.500 per i Buoni Fruttiferi Postali) e quindi risulta impossibile effettuare un controllo totale mentre la soglia sopra la quale è previsto il controllo è una scelta discrezionale in base ad una valutazione costi/benefici. L'elevato numero di prelievi in forzatura espone la Società a rischio di frode per appropriazione indebita di denaro da parte di dipendenti infedeli. Inoltre, un numero così elevato di forzature indebolisce l'efficacia dei controlli effettuati dal Centro di Monitoraggio di Torino che svolge analisi campionarie basate su indicatori statistici.

Per quanto riguarda i casi di frode sopradescritti, i prodotti utilizzati sono stati prevalentemente quelli che Poste italiane S.p.A. gestisce per conto di Cassa Depositi e Prestiti (Libretti di Risparmio Postale e Buoni Fruttiferi Postali); tali prodotti, in coerenza con quanto previsto dalla Convenzione con Cassa Depositi e Prestiti, non sono supportati da alcun flusso periodico di rendicontazione da trasmettere al cliente ed è quindi difficile che quest'ultimo possa tempestivamente accorgersi di possibili errori o frodi, dovendosi affidare ai documenti in suo possesso.

Risulta quindi auspicabile che la Società, tenuto conto della specifica caratteristica di prodotti quali il Libretto di Risparmio postale ed i Buoni Fruttiferi Postali, preveda ulteriori modalità di riscontro sulle operazioni effettuate dalla clientela e regoli in modo più stringente l'utilizzo delle operazioni "in forzatura".

UP Bari Mongolfiera Japigia

Tra i significativi eventi relativi al 2011, si segnala la frode di ingente valore intentata presso un Ufficio postale a novembre 2011 non andata a buon fine in quanto il sistema dei controlli ha sventato il possibile danno.

Nello specifico, si fa riferimento a normale attività di monitoraggio degli obiettivi commerciali effettuata presso l'Ufficio di Bari Mongolfiera Japigia, durante la quale è stata rilevata un'abnorme posta monetaria in uscita dalla contabilità in conseguenza dell'emissione, avvenuta in orario successivo al termine della normale attività lavorativa, di cinque assegni postali vidimati per un importo complessivo di 74 milioni di euro con addebito su cinque conti correnti intestati a Ministeri/Amministrazioni centrali dello Stato.

L'anomalia è stata segnalata alla Funzione Tutela Aziendale che, d'intesa con BancoPosta/Operazioni, ha disposto l'immediato blocco degli assegni. Va tuttavia precisato che, nel corso delle indagini sono state individuate importanti carenze e profili di discontinuità nella gestione delle procedure di sicurezza informatica e di corretto utilizzo delle credenziali informatiche di accesso.

7 RISORSE UMANE

7.1 Quadro di sintesi

E' pari ad € 5.831,6 mln il costo del personale 2011 di Poste italiane S.p.A. e rappresenta il 96,3% del totale costo del lavoro dell'intero Gruppo aziendale (€ 6.057,2 mln), composto da 21 Società e 5 attività consortili. L'onere suddetto, in diminuzione del 2,3% rispetto all'esercizio precedente (€ 5.970,0 mln), è stato sostenuto per 144.434 unità mediamente impiegate nel corso del 2011 espresse in *Full Time Equivalent*⁵⁴, anch'esse in calo rispetto al 2010 che ne evidenziava 148.231 (-3.797 FTE). Viene inclusa nel costo del lavoro, in quanto per natura e tipologia ad esso riconducibile, la voce *Spese per servizi del personale* ammontante a € 150,6 mln, iscritta in bilancio nel più generale aggregato *Costi per servizi*.

Nonostante il 2011 abbia risentito dello sfavorevole scenario economico, italiano ed europeo, e del mutato contesto normativo, in special modo caratterizzato dalle misure restrittive adottate in materia fiscale, di IVA e di allungamento dell'età pensionabile nel tentativo di accelerare il consolidamento dei conti pubblici, la gestione delle risorse umane della Società ha registrato aree di miglioramento in ambiti a forte impatto economico/produttivo, quali il contenimento del costo del lavoro, la riduzione del numero dei dipendenti, le assenze dal servizio per malattia, l'adozione di misure disciplinari e gli infortuni occorsi sul luogo di lavoro. Permangono, invece, le criticità relative al fenomeno del contenzioso con i dipendenti assunti con contratto a tempo determinato (in prosieguo *CTD*) derivanti dalla incertezza interpretativa degli ultimi dettati legislativi (vedi punto 7.4) che hanno determinato maggiori oneri per accantonamenti nel relativo *Fondo Vertenze*. In aumento anche i costi per *Incentivi all'esodo*.

Una importante novità gestionale intervenuta nell'esercizio in esame riguarda la ripartizione delle evidenze economico-patrimoniali di Poste italiane S.p.A. tra il Patrimonio destinato BancoPosta e il Patrimonio non destinato (cosiddetto *Poste Industriale*) descritta nel capitolo 10 a cui si fa rinvio.

7.2 Costo del lavoro

La tabella 7.1 riepiloga le singole partite contabili che costituiscono il costo del lavoro secondo i dati del bilancio 2011.

⁵⁴ *Full Time Equivalent (FTE)* esprime il numero di risorse a tempo pieno necessario all'azienda per svolgere una determinata attività, calcolando l'equivalente delle ore anche in presenza di part-time ed altre forme contrattuali con meno ore di lavoro giornaliero del full-time. Il valore *FTE* viene utilizzato per sapere quanti full-time sono presenti in azienda e si ottiene dividendo il totale delle ore lavorate per otto (ore lavorate a tempo pieno).

Tabella 7.1

<i>Costo del lavoro 2010/2011</i>			
(in migliaia di euro)			
<i>Descrizione</i>	2010	2011	$\Delta\%$ 11/10
Salari e stipendi	4.253.536	4.153.736	-2,3%
Oneri sociali	1.184.857	1.158.665	-2,2%
TFR (costo relativo prev.za compl. e INPS)	256.372	253.434	-1,1%
Accantonamento al fondo oneri di solidarietà	58.706	-58.706	-
Incentivi all'esodo	156.715	286.894	83,1%
Accantonamenti netti per vertenze pers.le	47.364	101.163	113,6%
Altri costi (recuperi di costo) del personale	-75.224	-164.549	-
Contratto di somministrazione lavoro	1.974	2.578	30,6%
<i>Totale Costi</i>	5.884.300	5.733.215	-2,6%
Compensi e spese amministratori	2.630	2.506	-4,7%
Proventi per accordo CTD	-66.320	-54.715	-17,5%
<i>Costo del lavoro da Bilancio 2011</i>	5.820.610	5.681.006	-2,4%
Spese per servizi del personale	149.364	150.584	0,8%
<i>Totale Costo del lavoro</i>	5.969.974	5.831.590	-2,3%

In confronto all'esercizio 2010, si evidenziano in calo le componenti ordinarie rappresentate da *Salari e stipendi* (-2,3%), *Oneri sociali* (-2,2%) e *TFR* (-1,1%). La registrata diminuzione è riferibile, principalmente, all'effetto della riduzione dell'organico mediamente impiegato (-3.797 unità *FTE*), all'assorbimento di oneri ritenuti non più necessari ed al minor utilizzo di personale *CTD*. La voce relativa al *TFR* evidenzia l'onere di € 253,4 mln, imputato al *costo del lavoro* per gli accantonamenti disposti nei Fondi di previdenza complementare o presso l'INPS, a seguito della riforma del 2007. Le quote di *TFR* maturate antecedentemente alla predetta riforma rappresentano, invece, passività derivanti da ipotesi di calcolo attuariale, le cui principali assunzioni sono state rivisitate in sede di bilancio 2011, in considerazione dello scenario macroeconomico di riferimento e delle novità legislative introdotte circa i termini di maturazione dei requisiti pensionistici. In tal senso è stato definito un nuovo tasso di attualizzazione delle quote di *TFR* per difendersi dagli effetti dello *spread*, che avrebbe potuto impropriamente deprimere il valore attuale delle passività accantonate. Gli utilizzi di *TFR* ammontano a € 133,5 mln mentre un incremento di € 3,4 mln proviene dal *Fondo vertenze con il personale*, per effetto del reintegro in organico dei ricorrenti *CTD*.

In evidente ripresa l'onere sostenuto per gli *Incentivi all'esodo* dei dipendenti che, avendone titolo, hanno chiesto di risolvere il rapporto di lavoro anteriormente alla maturazione dei requisiti pensionistici. Il costo iscritto in bilancio è pari a € 286,9 mln, in aumento dell'83,1% rispetto all'esercizio 2010 (€ 156,7 mln) che aveva utilizzato per la copertura economica dell'esodo pianificato di circa 3.000 dipendenti anche quanto accantonato nel *Fondo di ristrutturazione* (€ 115 mln), fino al completo esaurimento. In aumento (113,6%) pure l'accantonamento al *Fondo vertenze con il personale*, costituito per fronteggiare le passività derivanti dall'esito di contenziosi e vertenze di lavoro emersi a vario titolo con il personale, sostanzialmente ascrivibili alla categoria dei *CTD*. Il vistoso rialzo, indicato in bilancio per € 101,2 mln (€ 47,4 mln nel 2010), trova giustificazione nell'aggiornamento della stima delle passività effettuata sulla base delle novità introdotte dall'emanazione della legge n. 183/2010 (*Collegato Lavoro*), meglio precisato al successivo par. 7.4. Completamente assorbito a conto economico il *Fondo oneri di solidarietà* in quanto oramai sono decorsi i termini per accedere alle prestazioni straordinarie di sostegno al reddito⁵⁵.

La voce *Altri costi (recuperi di costo) del personale* consente un miglioramento del costo del lavoro poiché evidenzia un saldo negativo pari a € 164,5 mln (€ -75,2 mln nel 2010) relativo a sopravvenienze attive derivanti da accantonamenti per specifici oneri a carico del personale, sovrastimati nei precedenti esercizi e relativi al CCNL (€ 110,5 mln), al sistema premiante (€ 29,9 mln), alle decontribuzioni fiscali (€ 5,4 mln) ed a recuperi in materia di formazione finanziata (€ 18,7 mln). Analogamente, ne favorisce una ulteriore riduzione, per il sesto anno consecutivo, la partita positiva di reddito *Proventi per Accordo CTD*. L'introito del 2011 è pari a € 54,7 mln ed accoglie le entrate derivanti dalla restituzione dei salari lordi e *TFR* da parte dei ricorrenti assunti a tempo determinato (*CTD*) aderenti all'ultimo Accordo Poste – OO.SS. del luglio 2010⁵⁶ sul tema delle riammissioni in servizio presso la Società. Gli importi oggetto della restituzione sono stati iscritti in bilancio al loro valore

⁵⁵ Il Fondo Oneri di Solidarietà era stato costituito nel 2010 a seguito degli Accordi con le OO.SS. per accedere alle prestazioni straordinarie di sostegno del reddito previste dal regolamento del Fondo di Solidarietà istituito presso l'INPS con D.M. n. 178 del 1 luglio 2005.

⁵⁶ L'accordo tra Poste e OO.SS. del 27 luglio 2010 reitera i contenuti delle precedenti intese del 2008 e del 2006 in tema di definizione dei contenziosi con la categoria dei *CTD* e ne consente l'assunzione in pianta stabile subordinandola alla restituzione delle somme erogate dalla Società secondo il dispositivo di ogni singola sentenza.

attuale⁵⁷ ed hanno generato, complessivamente dal 2006 ad oggi, un *Credito verso il personale e verso la gestione previdenziale ex IPOST* pari a € 300,8 mln.

La tabella 7.2 evidenzia le partite migliorative del costo del lavoro registrate nell'ultimo triennio. L'esercizio in esame beneficia di una riduzione di € 277,9 mln.

Tabella 7.2

<i>Voci contabili migliorative del costo del personale (triennio 2009/2011)</i>			
	(importi in €/mgl)		
	2009	2010	2011
Altri costi (recuperi di costo) del personale	15.032	75.224	164.549
Proventi per Accordo CTD	121.007	66.320	54.715
Accantonamento al Fondo di solidarietà			58.706
	136.039	141.544	277.970

Ulteriore valutazione concerne la voce *Spese per servizi del personale* attestatasi a € 150,6 mln che rimane sostanzialmente in linea con l'onere del 2010 (€ 149,4 mln) e che si compone di una serie di costi riconducibili alla gestione delle risorse umane, tra i quali emerge quello relativo al servizio mensa, rivolto all'intera platea di lavoratori della Società, che assorbe circa il 73% del totale (€ 110,3 mln).

Il costo del lavoro 2011 comprende, altresì, il *costo del personale* di Patrimonio destinato BancoPosta, iscritto per € 57 mln nel Rendiconto separato, facente parte integrante del Bilancio 2011 di Poste italiane S.p.A., sostenuto per l'impiego di 1.748 risorse *FTE*, in particolare per servizi resi dal personale operante nell'ambito degli Uffici Postali e dei Contact Center. Quest'ultimo onere deriva dalla quantificazione dei costi sostenuti da Poste italiane S.p.A. a favore del Patrimonio destinato ed attribuiti secondo prezzi di trasferimento stabiliti dal Disciplinare esecutivo in base a tariffe praticate sul mercato per attività coincidenti, ovvero dai costi più il *mark-up*⁵⁸, in presenza di specificità strutturali che non consentono di utilizzare un prezzo di mercato comparabile.

La tabella 7.3 mostra l'andamento del costo del personale complessivo e medio unitario del biennio 2010/2011 di Poste italiane S.p.A..

⁵⁷ A partire dal 2006, per ciascun anno, è stato rilevato in bilancio un provento attualizzato calcolato sul relativo valore nominale dell'adesione secondo i prevedibili flussi di incasso dei crediti ed in base a specifici indici che hanno tenuto conto dei tassi di rendimento dei titoli di Stato a scadenze prefissate.

⁵⁸ Ricarico, rapporto tra il prezzo di un bene o servizio ed il suo costo, (cd. metodo del costo maggiorato). Nella determinazione del *mark-up* si tiene conto della remunerazione del mercato sui principali servizi di BancoPosta.

Tabella 7.3

<i>COSTO DEL PERSONALE COMPLESSIVO E MEDIO UNITARIO 2010/2011</i>			
<i>Esercizio</i>	<i>Costo complessivo</i>	<i>RISORSE UMANE</i>	<i>Costo medio Unitario</i>
2010	5.969.973.279	148.231	40.274,8
2011	5.831.590.595	144.434	40.375,5
Δ 11/10	-138.382.684	-3.797	100,7
$\Delta\%$ 11/10	-2,3%	-2,6%	0,2%

Diminuiscono del 2,6% rispetto al 2010 i lavoratori impiegati mediamente in azienda sebbene rimanga sostanzialmente stabile il costo medio unitario annuo di ciascun lavoratore (+0,2%) per effetto degli intervenuti rinnovi contrattuali.

La struttura, sostanzialmente rigida, del costo del lavoro di Poste italiane S.p.A. incide negativamente sul complesso dei costi aziendali, dei quali assorbe il 70,7% del totale ed erode il 62,2% dei ricavi prodotti, come riportato nella tabella 7.4.

Tabella 7.4

<i>INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUI COSTI DI PRODUZIONE E SUI RICAVI AZIENDALI</i>			
<i>(importi in €/mln)</i>			
	2010	2011	$\Delta\%$ 11/10
Costo del personale	5.970,0	5.831,6	-2,3%
Costi della produzione*	8.483,0 70,4%	8.247,7 70,7%	0,3%
Ricavi e proventi*	9.481,0 63,0%	9.371,4 62,2%	-0,8%

* valori al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti

Inoltre, tale rigidità determina la difficoltà aziendale di offrire prezzi competitivi nella partecipazione a gare per l'assegnazione di servizi, in confronto a concorrenti che dispongono di una più favorevole e flessibile struttura del costo del lavoro.

Struttura costo del lavoro

Si riporta, di seguito, la struttura del costo del personale 2011, disaggregato secondo le diverse figure professionali presenti in Azienda e ripartito in base alle relative voci di bilancio. Il 96,7% del complessivo costo del lavoro è stato sostenuto per l'impiego medio annuo di 142.110 dipendenti in *Ruolo* (escluso il personale dirigente) che hanno determinato un onere pari circa € 5.639 mln. Il *personale dirigente*, che evidenzia 584 unità medie, è costato alla Società € 142,3 mln ed ha

impegnato il 2,4% del totale. Il restante 0,9% fa riferimento ai lavoratori *CTD* che, pur rappresentando una componente minima della forza lavoro postale (1.701 *FTE*), continuano ad offrire un indispensabile ausilio al regolare funzionamento dei circa 13.900 uffici postali presenti sul territorio. Essi hanno determinato un costo di circa 49 milioni di euro (€ 28.711 *pro/capite*). Irrilevanti le restanti categorie (*apprendisti/inserimento* e *somministrazione lavoro*) espresse in complessive 39 unità *FTE*.

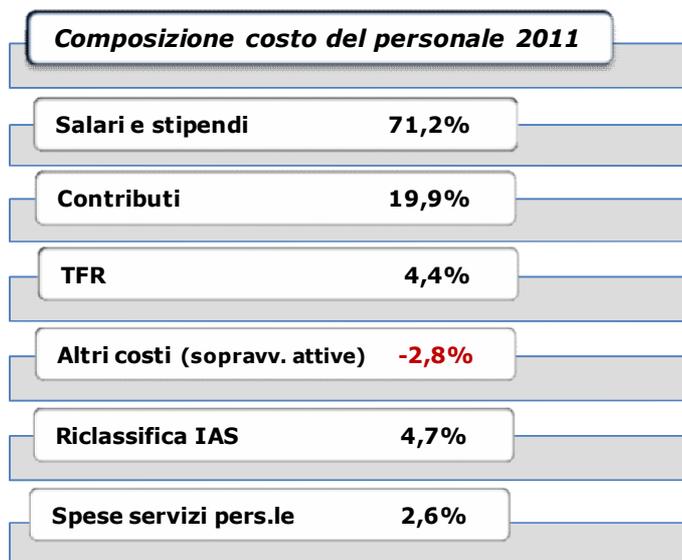
Tabella 7.5

COSTO DEL LAVORO DISAGGREGATO 2011						
(€/mgl)						
Voci	Dirigenti	Ruolo	CTD	Apprendisti e Inserimento	Contratto di Somministrazione lavoro	Totale a bilancio (*)
Salari e Stipendi	87.709	4.028.109	37.593	323	1.056	4.154.790
Contributi	27.464	1.120.744	10.381	77		1.158.666
TFR	5.231	246.172	2.417	22		253.842
Altri costi	1.591	-164.588	-1.553	-		-164.550
Riclassifica IAS	17.503	260.755				278.258
Costo da bilancio	139.498	5.491.192	48.838	422	1.056	5.681.006
Spese servizi personale	2.778	147.795	11	-	-	150.584
Costo del lavoro	142.276	5.638.987	48.849	422	1.056	5.831.590
% su costo lavoro	2,4%	96,7%	0,9%	-	-	100%
Numero medio unità	584	142.110	1.701	14	25	144.434
Costo medio unitario	243,6	39,7	28,7	30,1	42,2	

(*) Gli importi indicati derivano dalla somma del costo dei dirigenti (che comprende anche quello del Direttore Generale) e dipendenti.

Il 92,7% del costo del lavoro 2011 è impegnato nelle componenti ordinarie dell'onere: *Salari e Stipendi* (71,2%), *Contributi* (19,9%), *TFR* (4,4%) ed *Altri costi* (-2,8%). Il restante 7,3% è rappresentato dalla *Riclassifica IAS*, che evidenzia i costi collegati alle politiche del lavoro (*Proventi per Accordo CTD*, *Incentivi all'esodo*, *Fondo Vertenze Personale*) e dalla voce *Spese per servizi del personale*. Lo schema 7.1 offre la composizione analitica del costo del personale 2011.

Schema 7.1



Un'ultima considerazione interessa le azioni retributive disposte a favore del personale, collegate ad un processo, formale e certificato, di assegnazione di obiettivi ed alla consuntivazione del raggiungimento dei risultati. Molteplici sono i sistemi di incentivazione⁵⁹ economica applicati da Poste italiane, che si differenziano per logiche di funzionamento e finalità, oltre che per tipologie di lavoratori ai quali sono rivolti. La tabella 7.6 indica l'onere sostenuto nell'esercizio in parola, che si attesta a € 60,9 mln, in crescita del 24,5% rispetto al 2010.

Tabella 7.6

<i>Onere compensi incentivanti</i>					
	Anno 2010		Anno 2011		Δ% '11/'10
	<i>N. interventi</i>	<i>Importi erogati</i>	<i>N. interventi*</i>	<i>Importi erogati</i>	
Dirigenti	563	14.730.700	554	16.062.150	9,0%
Dipendenti	99.509	34.204.003	100.105	44.850.283	31,1%
Totale	100.072	48.934.703	100.659	60.912.433	24,5%

* il numero di interventi si riferisce a sistemi di incentivazione di competenza sia del 2010 che del 2011.

⁵⁹ Gli incentivi economici riconosciuti da Poste italiane sono gli stessi dei precedenti esercizi e si classificano in:

- MBO (Management by Objective) strumento destinato al manager che traduce le scelte strategiche del vertice aziendale in obiettivi specifici ed attraverso il quale viene misurato e valorizzato il contributo del singolo manager al complessivo risultato aziendale raggiunto;
- Incentivazione commerciale, strumento dedicato alla rete di vendita;
- SIO (Sistema di Incentivazione per Obiettivi) meccanismo di valutazione e *compensation* legato alle *performance* individuali.

Nello specifico, un aumento del 9% ha riguardato gli incentivi corrisposti ai dirigenti aziendali mentre l'incentivazione del personale quadri ed impiegati, ripartita in oltre 100 mila interventi gratificanti concessi nell'anno a cadenza trimestrale per l'importo complessivo di € 44,8 mln, ha registrato un incremento del 31,1% ed ha interessato specifiche professionalità operative, prevalentemente, negli aspetti commerciali e di business.

Particolare attenzione nell'attribuire incentivi è stata riservata alla figura del postino telematico (Portalettere ASI) per l'attività di informazione e proposizione alla clientela dei servizi offerti dalla Società, unitamente al personale di rete, per il quale sono stati introdotti specifici parametri premianti, finalizzati a rendere maggiormente efficace il raggiungimento di obiettivi legati, oltre che alla quantità dei volumi/ricavi, anche alla capacità di effettuare le attività nel pieno rispetto delle disposizioni interne ed esterne.

7.3 Classificazione del personale

Con 144.434 unità medie espresse in *FTE*, Poste italiane S.p.A. si conferma, anche per il 2011, la prima azienda italiana per numero di dipendenti. A livello territoriale, la distribuzione del personale vede il 44,4% delle risorse impegnate al Nord, il 31% al Sud ed il 24,6% al Centro del Paese. Vi lavorano 9.289 dipendenti disabili e 4.034 persone appartenenti a categorie protette, assunti in vigore della legge n. 68/99⁶⁰. Il 69,5% del totale del personale aziendale è in possesso di un diploma di scuola superiore di secondo grado e il 7,8% è laureato.

A seconda della categoria di appartenenza, essi vengono così classificati:

⁶⁰ L'art. 3 della L. 68/1999 prevede che i datori di lavoro pubblici e privati sono tenuti ad avere alle loro dipendenze lavoratori con disabilità nella misura del 7% del totale qualora gli occupati siano più di 50 dipendenti. E' inoltre attribuita una quota di riserva a favore degli orfani e dei coniugi superstiti e di coloro che sono deceduti a causa di lavoro, di guerra e per servizio e di altri soggetti equiparati nonché dei profughi. Tale quota di riserva è pari a un punto percentuale per i datori di lavoro che occupano più di 150 dipendenti.

Tabella 7.7

<i>TIPOLOGIA DEL PERSONALE</i>		(unità medie in FTE)	
	2010	2011	Δ 11/10
Dirigenti	597	584	-13
A1	5.725	5.788	63
A2	8.081	7.890	-191
B,C,D	126.294	124.111	-2.183
E, F	5.419	4.321	-1.098
Personale di ruolo	146.116	142.694	-3.422
Personale CTD	2.081	1.701	-380
Contratto di inserimento	23	14	-9
Contratto di somministrazione lavoro	11	25	14
Personale flessibile	2.115	1.740	-375
Totale pers. di ruolo e flessibile	148.231	144.434	-3.797
<i>di cui:</i>			
A) comandati	15	13	2.142 risorse FTE
B) sospesi non retribuiti	2.126	2.077	
C) distaccati c/o Soc. del Gruppo	76	52	
D) personale operante in <i>Patrimonio destinato Bancoposta</i>			
Dirigenti		45	1.748 risorse FTE
Quadri direttivi		357	
restante personale dipendente		1.345	
altro personale		1	

Il personale di ruolo si attesta a 142.694 unità medie⁶¹ presenti nel corso del 2011, a cui si aggiungono 1.740 risorse, utilizzate secondo diverse tipologie contrattuali e presi in prestito da altre imprese. Complessivamente, si evidenzia una diminuzione pari a 3.797 unità (-2,6% rispetto al 2010), superiore alle previsioni di *budget 2011* che prefiguravano una media annua di circa 145.000 presenze. Vengono sottratti al patrimonio delle risorse umane aziendali ulteriori 1.748 *FTE*, in quanto utilizzate, dal maggio 2011, dalla nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta.

E' proseguita nel 2011 la riorganizzazione della funzione Mercato Privati⁶² e l'attività di riordino del recapito postale, in particolare degli uffici postali di maggiore rilevanza, nell'ottica di miglioramento degli aspetti operativi/gestionali relativi alla

⁶¹ 139.635 unità al 31 dicembre 2011 (dato puntuale delle risorse di ruolo espresse in *FTE*).

⁶² La funzione aziendale Mercato Privati gestisce il *front end* commerciale e le attività di assistenza *pre* e *post* vendita per i segmenti di clientela Privati, Piccole e Medie Imprese e PP.AA. dei servizi/prodotti postali e finanziari. E' composta da 9 Aree Territoriali pluriregionali, 142 Filiali, 13.945 uffici postali e dispone, a fine 2011, di complessive 66.477 risorse *FTE*.

qualità dei servizi offerti ed allo sviluppo della diffusione delle politiche commerciali. In tale contesto, sono stati realizzati anche gli strumenti di flessibilità riguardanti l'articolazione degli orari e dei giorni lavorativi e sono state introdotte nuove figure professionali di venditori e specialisti del settore merceologico, attraverso modalità di relazione diretta con la clientela nell'ottica di raggiungere settori appartenenti ai più diversi ambiti imprenditoriali (associazioni, agenzie di pubblicità e stampa, aziende manifatturiere, imprese alberghiere, istituti di istruzione privati, professionisti). Considerevole anche il processo di valutazione delle prestazioni di quadri ed impiegati nell'assegnazione delle competenze professionali, in atto già da alcuni esercizi, che ha interessato circa 82 mila unità (79 mila nel 2010). Analogamente monitorato il potenziale manageriale, per cui circa 630 risorse sono state avviate, nell'anno, a percorsi di crescita e sviluppo delle proprie qualità. Hanno subito una riduzione⁶³ gli sportelli aperti al pubblico sull'intero territorio nazionale che sono passati da 14.005 uffici postali vigenti a fine 2010 ai 13.945 operativi alla data del 31 dicembre 2011.

Sul versante della relazione con il cliente, nel 2011 è stato dato l'avvio all'apertura della pagina ufficiale di Poste italiane sul social network *Facebook*, come canale di ascolto e dialogo giornaliero con i clienti, e l'utilizzo del canale *YouTube* allo scopo di diffondere video aziendali ufficiali. E' stato inoltre attivato il canale Poste Spedizioni su *Twitter*, attraverso il quale la clientela può ricevere assistenza sui prodotti postali tracciati.

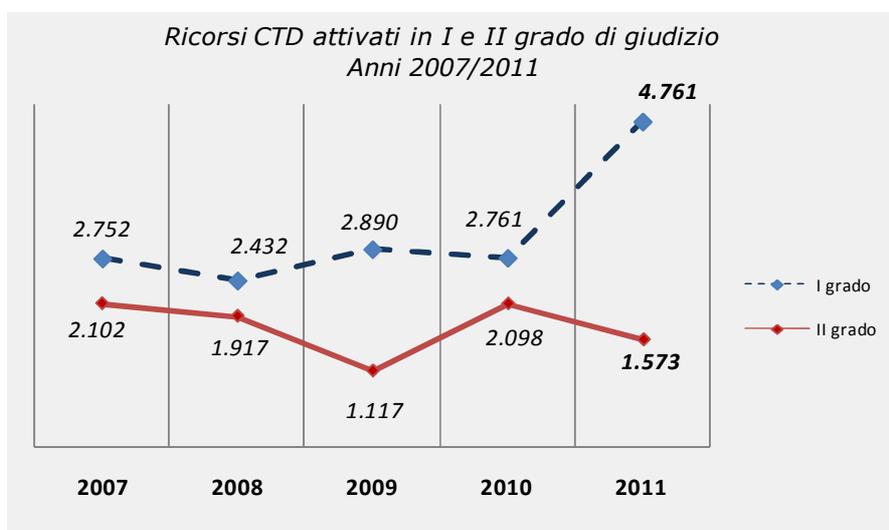
7.4 Contenzioso del lavoro

La questione del contenzioso del lavoro in Poste italiane S.p.A., già ampiamente trattata nei precedenti referti, attiene alle migliaia di cause attivate contro la Società dai lavoratori *CTD* per vedere riconosciuta la nullità del termine apposto ai propri contratti di lavoro, di solito della durata di due/tre mesi, ed ottenere l'assunzione in pianta stabile. Le controversie, invece, originate da presunte violazioni degli altri istituti contrattuali previsti nel vigente CCNL (promozioni, trasferimenti, ecc.) contano l'avvio di 1.846 nuovi procedimenti e si attestano su valori ritenuti fisiologici dalla Società. Pertanto, le considerazioni esplicitate nel presente paragrafo fanno riferimento al contenzioso *CTD* e ne forniscono un aggiornamento, soprattutto in termini di novità legislative che, verosimilmente,

⁶³ Sono 60 gli uffici soppressi che trovavano ubicazione in territori considerati "a basso potenziale" e presentavano caratteristiche di bassa operatività non in grado di mantenere gli standard economici richiesti.

produrranno positive conseguenze sulla gestione del fenomeno nei futuri esercizi. Il 2011 annota l'attivazione di 4.761 nuove cause, in crescita del 72% rispetto al 2010, che ne evidenziava 2.761. In aumento, seppur in misura inferiore, anche i ricorsi in appello che si attestano a 2.157 procedimenti definiti, di cui 1.573 dopo un esito di primo grado favorevole a Poste italiane. I giudizi conclusi in Cassazione sono circa 7.600. La figura 7.1 evidenzia l'andamento dei ricorsi attivati in prima e seconda istanza nel quinquennio 2007/2011.

Figura 7.1



E' evidente la ripresa di detto contenzioso, causata dalle incertezze interpretative della Legge 183/2010 che, appena emanata, sembrava potesse consentire, in virtù dell'introduzione dei nuovi dettati legislativi⁶⁴, un ridimensionamento del contendere. Il riavvio delle controversie è infatti imputabile, da un lato, ai termini stringenti fissati, a pena di decadenza, per poter procedere all'impugnazione del contratto a termine sottoscritto con la Società e dall'altro, alle diverse ordinanze prodotte alla Corte Costituzionale da alcuni Tribunali (Trani e Corte di Cassazione) nelle quali veniva paventato un vizio di costituzionalità del nuovo sistema

⁶⁴ La legge n. 183 del 4 novembre 2010 reca rilevanti cambiamenti in materia di mercato del lavoro, riforma del processo e delle controversie di lavoro. Nello specifico, l'art. 32 sancisce l'obbligo dell'impugnativa del contratto a termine entro sessanta giorni dalla data del licenziamento ed un tetto al risarcimento del danno subito compreso tra un minimo di 2,5 ed un massimo di 12 mensilità, da ridursi alla metà in presenza di specifiche graduatorie per le assunzioni, come nella fattispecie di Poste italiane. La norma suddetta ha avuto la finalità, a tutela di entrambe le parti coinvolte, di garantire tempi certi e più brevi di accesso alla giustizia e per le aziende di limitare gli effetti negativi derivanti, in termini di risarcimento del danno, dall'eccessivo protrarsi del giudizio. Il successivo decreto legge 29/12/2010, n. 225 (c.d. *Milleproroghe*) (convertito nella L. 10/2011) ne ha differito i tempi di attuazione al 31 dicembre 2011. Tale differimento, secondo alcuni orientamenti emersi dalla giurisprudenza di merito, non sarebbe limitato al solo licenziamento ma riguarderebbe i vari istituti previsti dal Collegato, ivi comprese le impugnative CTD.

risarcitorio e veniva, quindi, richiesta la pronuncia della Corte medesima sulla legittimità della norma. Ciò ha determinato, nel corso del 2011, una accelerazione nella presentazione dei ricorsi, uno stallo nelle pronunce di alcuni tribunali che, intendendo condannare la Società, hanno rinviato i giudizi in attesa della decisione della suddetta Corte e, in termini economici, un maggior stanziamento al *Fondo Vertenze Personale*, per fronteggiare gli esborsi, in caso di soccombenza, impegnato per oltre il doppio rispetto al precedente esercizio (€ 101,2 mln contro € 47,4 mln). La successiva pronuncia⁶⁵ della Consulta, arrivata a fine 2011, è risultata favorevole ai contenuti della citata legge 183, ma ha fatto registrare opposti orientamenti applicativi da parte di alcuni giudici di merito (ad es. Foro di Torino, Corte di Appello di Roma) che, ritenendola “*interpretativa di rigetto*” e dunque non vincolante per le loro decisioni, hanno proseguito nell’emissione di sentenze a svantaggio di Poste italiane. Ad inizio 2012 sono intervenuti ulteriori giudizi⁶⁶, contenenti diversità di orientamento, fino all’emanazione della Legge 28 giugno 2012 n. 92⁶⁷ (nota come *Riforma del Lavoro*) che all’art. 1, comma 13, ha proceduto ad una precisa interpretazione del citato art. 32, affermando che l’indennità prevista dal *Collegato lavoro* esaurisce il sistema risarcitorio predisposto a favore dei *CTD*, in caso di loro successo in giudizio, sia essa di natura retributiva che previdenziale. Trattasi di una disposizione destinata a rimanere un punto di snodo fondamentale nella evoluzione del diritto del lavoro in quanto risolve definitivamente i contrasti sulla natura del risarcimento del danno correlato alla stabilizzazione per sentenza di un rapporto di lavoro precedentemente precario. L’esercizio 2012 consentirà di verificare l’effettivo allineamento dei Fori di merito e, sul piano dei costi e gestionale, le positive ricadute sul contenzioso ancora in pendenza (circa 21.850 ricorsi).

⁶⁵ Con Sentenza n. 303 dell’11 novembre 2011 la Corte Costituzionale ha chiarito come art. 32 attua un equilibrato componimento dei contrapposti interessi e punta a tutelare due diritti aventi pari dignità costituzionale, cioè il *diritto al lavoro* poiché prevede la stabilizzazione del contratto a termine che “assicura la protezione più intensa che possa essere riconosciuta ad un lavoratore precario” ed il *diritto all’impresa* poiché salvaguardia l’equilibrio economico-finanziario di un’azienda che, con il nuovo sistema risarcitorio, è tenuta ad un risarcimento ragionevole. In tal senso, la Corte Costituzionale ha esplicitato che l’indennità riconosciuta al ricorrente si somma al beneficio dell’assunzione (piuttosto che sostituirsi ad essa), copre l’intero arco temporale (dalla scadenza del *CTD* fino alla sentenza con cui il giudice converte il *CTD* in TI; da tale momento spetta la retribuzione anche in assenza di prestazione lavorativa), ha una chiara valenza sanzionatoria risultando fissa ed insensibile ad eventuali detrazioni da “*aliunde perceptum*” (stipendi percepiti per aver lavorato altrove dopo il termine del *CTD*), è forfettizzata così da neutralizzare gli effetti delle lungaggini processuali ed evitare di addossarne i costi sulle imprese.

⁶⁶ Sentenze Corte Cassazione nn. 1.411 del 31/1/2012, 3.056 del 29/2/2012 e 5.240 del 2/4/2012.

⁶⁷La norma statuisce: “La disposizione di cui al comma 5 dell’articolo 32 della legge 4 novembre 2010, n. 183, si interpreta nel senso che l’indennità ivi prevista ristora per intero il pregiudizio subito dal lavoratore, comprese le conseguenze retributive e contributive relative al periodo compreso fra la scadenza del termine e la pronuncia del provvedimento con il quale il giudice abbia ordinato la ricostituzione del rapporto di lavoro”.

Dal fenomeno sopra evidenziato deriva, infatti, un ingente numero di riassunzioni in servizio, disposte da sentenze giudiziarie a cui la Società non può sottrarsi, che per l'anno 2011 sono ammontate a 1.209 *FTE* e che si attestano a 11.875 unità complessive nell'ultimo quinquennio. La figura 7.2 riporta i reintegri forzati per gli anni 2007/2011.

Figura 7.2



In relazione, poi, agli oneri sostenuti per pagamenti effettuati nell'anno ai ricorrenti, il bilancio 2011 rileva un utilizzo del *Fondo Vertenze Personale* pari a € 122 mln, contro i 245 milioni di euro del 2010 (-50,2%), evidenziando un importante ridimensionamento del costo di ogni singola causa, passato mediamente da € 74.260 a € 32.900. La figura 7.3 riporta il costo *pro/capite* di ogni singola vertenza nel quinquennio 2007/2011.

Figura 7.3



Per effetto dell'applicazione del nuovo sistema risarcitorio, gli accantonamenti al relativo *Fondo*, sebbene in crescita rispetto al 2010, hanno assunto quale parametro di riferimento per ogni singola posizione, l'ammontare medio di 9 mensilità, contro le 29 dei precedenti esercizi. Sul piano dei costi, la favorevole sentenza della Corte Costituzionale n. 303/2011 ha fatto stimare alla Società un "risparmio consolidato" di circa € 250 mln a valere sul biennio 2010/2011⁶⁸.

Un minor onere è stato sostenuto anche nelle *spese legali e di giudizio*, passate da € 26,7 mln a € 16,8 mln (-37%) in linea con le previsioni gestionali che auspicavano un maggior ricorso a legali interni per le cause cosiddette *standardizzate*. Stabile il tasso di soccombenza in giudizio che si attesta, come per il 2010, al 46,3%. Ultimo aspetto della questione interessa la gestione dei pignoramenti attivati sui conti di liquidità della Società che presenta, anche nel 2011, degli aspetti critici legati all'immobilizzo del valore da corrispondere e, spesso, al rischio di effettuare duplicazione dei dovuti pagamenti. Il fenomeno è tenuto sotto controllo da specifiche procedure di monitoraggio, ancora non del tutto a regime, dei flussi informativi e della tracciatura puntuale degli eventi presso la rete degli uffici postali.

Sull'argomento, infine, meritano cenno due ulteriori Accordi Poste-OO.SS. siglati nel maggio 2012 che, in linea nei contenuti con quelli già sottoscritti negli anni 2006, 2008 e 2010, prevedono assunzioni in ruolo dei *CTD* e, per la prima volta, dei somministrati, previa rinuncia al contenzioso (sono 293 le relative cause attivate nel 2011) e restituzione del *quantum* riconosciuto dai giudici del lavoro. Vengono, invece, eliminati dai termini e contenuti degli ultimi Accordi i ricorrenti *CTD* "potenziali", cioè in possesso dei soli requisiti per citare in giudizio la Società.

7.5 Gestione personale dirigente

Ammonta a 142,3 milioni di euro il costo del personale dirigente di Poste italiane S.p.A., in aumento del 4,2% rispetto all'esercizio 2010. Esso rappresenta il 2,4% del complessivo costo del lavoro 2011 ed è riferito alla presenza in Azienda di 584 unità medie/*FTE*. Sostanzialmente stabile la componente ordinaria *Salari e Stipendi* che aumenta solo dello 0,3% a seguito del bilanciamento tra spese fisse, in crescita del 2,4% per gli effetti dell'intervenuto rinnovo CCNL nonostante il minor numero di

⁶⁸ Se la sentenza fosse stata sfavorevole, la Società avrebbe dovuto ripristinare gli accantonamenti di circa € 150 mln risparmiati nel 2010 in applicazione del *Collegato lavoro* e, in aggiunta, accantonare ulteriori € 100 mln quale adeguamento del Fondo rischi per il 2011.

dirigenti rispetto al 2010 (-13 unità), ed accessorie che, invece, evidenziano un abbattimento del 9,1%. In lieve ribasso i *Contributi* (-1,1%) e la *Riclassifica IAS*, riepilogativa di oneri e spese attribuiti a collaboratori a progetto di qualificata professionalità, agli amministratori aziendali ed agli esodi incentivati di competenza dell'esercizio, che calano complessivamente dello 0,9%. In rialzo il TFR (+3,2%) e gli *Altri costi di personale* che evidenziano partite specifiche connesse alla gestione dei dirigenti (*compensation*, sopravvenienze in tema di permessi, 14° mensilità, ecc.). Invariata la voce *Spese per servizi del personale* (€ 2,8 mln) che accoglie, prevalentemente, oneri riferiti a *rimborsi spese per missioni* (90% del totale). La tabella 7.8 espone il suddetto onere, disaggregato secondo le principali voci di bilancio, e lo raffronta con i medesimi dati del trascorso esercizio.

Tabella n. 7.8

Costo personale dirigente					
	2010		2011		
	Importi	Num. Medio unità	Importi	Num. Medio unità	Δ% 11/10
Competenze fisse	67.422.983	597	69.029.103	584	2,4%
Competenze accessorie	20.549.144		18.680.419		-9,1%
Salari e Stipendi	87.972.127		87.709.522		-0,3%
Contributi	27.776.759		27.463.956		-1,1%
TFR	5.068.407		5.230.093		3,2%
Riclassifica IAS	17.654.167		17.503.285		-0,9%
Altri costi (recuperi di costo)	-4.678.307		1.591.339		ns
Spese per servizi pers.	2.790.585		2.778.334		-0,4%
Totale	136.583.738	597	142.276.529	584	4,2%
Costo del lavoro	5.969.973.279		5.831.590.595		-2,3%
Δ% su costo del lavoro	2,3%		2,4%		

Fa parte del complessivo onere di 142,3 mln di euro il costo dei dirigenti con responsabilità strategiche, pari a € 14,9 mln, anch'esso sostanzialmente analogo a quello del 2010 (€ 14,7 mln). Non va comunque sottaciuto che 45 dirigenti, benché facenti parti dell'organico aziendale di Poste italiane S.p.A., a far data dal 2 maggio 2011, sono stati destinati alla nuova realtà Patrimonio destinato BancoPosta.

7.5.1 Assunzioni e cessazioni

La gestione aziendale del personale dirigente ha realizzato, nel corso del 2011, l'assunzione di 23 nuove unità, tutte esterne alla Società, in considerazione della necessità di acquisire professionalità non presenti in Azienda da destinare a progetti strategici tesi a focalizzare il business verso attività a più alto valore aggiunto. Sono invece 51 i cessati dal servizio, dei quali 11 passati ad altre Società del Gruppo e 35 dimissionari con incentivo. Quest'ultima categoria ha generato un costo iscritto in bilancio, nell'onere del personale dirigente e secondo il criterio contabile di competenza, pari a € 13,5 mln, dei quali € 11,6 mln riferiti a cessazioni del 2011. La tabella 7.9 espone le risoluzioni consensuali verificatisi nell'ultimo biennio.

Tabella n. 7.9

<i>Risoluzioni consensuali personale dirigente</i>			
	<i>Unità cessate</i>	<i>Costo incentivi all'esodo</i>	<i>Costo pro/capite</i>
2010	44	10.459.550	237.717,0
2011	35	11.632.044	332.344,1

In aumento, nonostante il calo di tale tipologia di dimissionari (9 unità medie), si evidenzia il relativo costo, complessivo e medio unitario che, tra liquidazione di competenze di fine rapporto (TFR, indennità, ferie maturate) ed incentivazioni concesse, ammonta a 332 mila euro *pro/capite*.

7.6 Gestione personale dipendente

7.6.1 Relazioni industriali

Poste italiane registra un elevato tasso di sindacalizzazione dei dipendenti, stimato in circa l'88% a fine 2011 (85% a fine 2010). Nella prima parte dell'anno il sistema delle relazioni industriali di Poste italiane ha visto l'Azienda e le OO.SS. impegnate nelle procedure di rinnovo del CCNL per il personale non dirigente, siglato il 14 aprile 2011 in vigore per il triennio 2010/2012. Ulteriori tavoli di consultazione sono stati aperti per la realizzazione di un contratto di settore⁶⁹, comune per tutti gli

⁶⁹ E' presente nel CCNL una specifica clausola che definisce l'impegno delle Parti ad avviare la negoziazione per il Contratto di Settore, secondo il disposto del Decreto legislativo n. 58 del 31 marzo 2011, di recepimento della Direttiva Europea sulla liberalizzazione dei servizi postali, che dispone, tra l'altro, che "i soggetti esercenti i servizi postali sono tenuti al rispetto degli obblighi in materia di condizioni di lavoro previsti dalla legislazione nazionale e dalla contrattazione collettiva di lavoro di riferimento". Il percorso negoziale per giungere al Contratto di Settore verrà gestito direttamente da Confindustria, che assume un ruolo di rappresentanza negoziale dell'Azienda ed al tempo stesso di mediazione e interlocuzione rispetto agli altri attori coinvolti. Il negoziato definirà la regolamentazione generale del rapporto di lavoro ed i minimi retributivi applicabili alle aziende che rientrano nel suo campo

operatori del mercato postale. Altre intese significative hanno interessato il modello organizzativo dei Servizi Postali, in special modo il Recapito postale e l'Articolazione Servizi Innovativi (ASI), oltre alla diffusione di linee guida e orientamenti destinati alla promozione della qualità e dell'immagine aziendali. In ambito di responsabilità sociale di impresa, Poste italiane S.p.A. ha sottoscritto un Accordo Quadro con diciannove Associazioni di consumatori che definisce reciproche regole di confronto orientate alla trasparenza ed alla comune informazione preventiva a beneficio del consumatore.

Un raffreddamento, invece, delle relazioni industriali è stato registrato in materia di erogazione del premio di risultato 2011. Il malcontento ha trovato l'avvio nel parziale pagamento del premio di risultato 2010 ed è proseguito nelle difficoltà relazionali della relativa procedura di rinnovo per il periodo 2011/2013 che è stata sottoscritta, al termine del negoziato, da una rappresentatività sindacale pari a circa il 30% della totale. A titolo di anticipo, la Società ha erogato nel mese di ottobre 2011 una quota dell'importo complessivo del premio di risultato 2011, pari € 935 medi *pro/capite*.

Le azioni di sciopero registrate nel corso del 2011 hanno prevalentemente interessato le prestazioni straordinarie ed aggiuntive nel settore del recapito.

FondoPoste

FONDOPOSTE, Fondo Nazionale di Pensione Complementare per il personale non dirigente di Poste italiane S.p.A. è costituito in forma di associazione volontaria a cui la Società partecipa con un contributo pari all'1,90% dei minimi tabellari delle retribuzioni degli iscritti. Nel 2011 i volumi dei versamenti contributivi si sono attestati, trimestralmente, in circa 45 milioni di euro e il patrimonio del Fondo, a fine anno, ammonta ad oltre 854 milioni di euro, con un incremento del 23,4% rispetto all'anno precedente. Attualmente FondoPoste conta circa 93 mila aderenti.

7.6.2 Assunzioni e cessazioni

Le assunzioni di personale dipendente a tempo indeterminato hanno registrato, nel corso del 2011, 2.996 nuovi ingressi (espressi in *FTE*), contro i 4.538 dell'esercizio precedente (-34%). Anche per il 2011, il profilo professionale maggiormente interessato è stato quello relativo ai livelli B,C,D (2.111 risorse in totale), tra cui hanno trovato collocazione 1.252 riammissioni in servizio di ricorrenti *CTD* a seguito

di applicazione. In sede di contrattazione aziendale saranno definite le c.d. "norme di raccordo", funzionali ad armonizzare la disciplina applicabile in azienda a quella di settore ed a regolamentare istituti tipicamente aziendali che presentano caratteristiche di specificità (orari ed organizzazione del lavoro, qualifiche, ecc).

di sentenze giudiziarie sfavorevoli alla Società. Le politiche assunzionali hanno favorito il potenziamento e il ricambio generazionale nell'ambito degli uffici postali, sia per quanto concerne gli operatori di sportello, sia per i ruoli specialistici. Più in generale, è stato dato risalto all'inserimento di personale multilingue e di risorse con elevato potenziale di sviluppo, in possesso di specifiche professionalità, da introdurre negli organici aziendali al superamento di percorsi di *stages*. La tabella 7.10 espone, per qualifiche funzionali, i nuovi ingressi effettuate nel biennio 2010/2011.

Tabella 7.10

	2010	2011
<i>Assunzioni Dipendenti di Ruolo</i>		
Quadri A1	30	58
Quadri A2	19	30
Livelli B,C,D	2.562	2.111
Livelli E,F	1.927	797
<i>Totale</i>	4.538	2.996

Più contenuto rispetto ad esercizi precedenti il ricorso ai lavoratori a tempo determinato (*CTD*), assunti in periodi caratterizzati da picchi di attività connessi all'approssimarsi di festività, ferie, ecc., da adibire prevalentemente al settore del recapito postale. I relativi contratti sottoscritti nell'anno sono stati 8.944⁷⁰ mentre ammonta a 1.701 il dato medio degli *FTE* impiegati (-380 rispetto al 2010). A tale proposito si torna a sottolineare il carattere di eccezionalità che deve rivestire l'utilizzo in azienda di lavoratori temporanei per non compromettere la tutela della stabilità occupazionale.

Circa le nuove tipologie contrattuali, la formula del *telelavoro* ha realizzato, nell'anno, circa 80 postazioni attive, passate a 91 nel primo semestre 2012, mentre ammontano a 12.580 i rapporti di *lavoro part-time* (8,8% della forza lavoro) che hanno riguardato in modo significativo il servizio di sportelleria ed hanno avuto l'obiettivo di migliorare il mix quali-quantitativo degli organici aziendali.

Relativamente alle risoluzioni dal servizio, i cessati del 2011 sono stati 6.464, inclusi 51 dirigenti, e sono diminuiti di circa il 14,5% rispetto al 2010 (7.562 unità). Più dell'80% delle fuoriuscite dalla Società, che hanno coinvolto complessivamente

⁷⁰ I contratti a termine debbono, per legge (art. 2 comma 1-bis del D. Lgs. 368/01), rappresentare una percentuale non superiore al 15% dell'organico aziendale dell'anno a cui le assunzioni fanno riferimento.

5.262 dipendenti (oltre 11 mila nell'ultimo biennio), fanno riferimento alle causali dell'*esodo incentivato* (3.441 risorse), contemplato nel Piano Industriale che prevede un processo di esodo per i dipendenti operativi in azienda dal marzo 1999, e della *risoluzione consensuale* (1.821 risorse) che prospetta assunzioni part-time al 50%, da attuare secondo specifiche politiche di razionalizzazione dell'organico. Il relativo onere ammonta a € 286,9 mln (+83,1% rispetto al 2010).

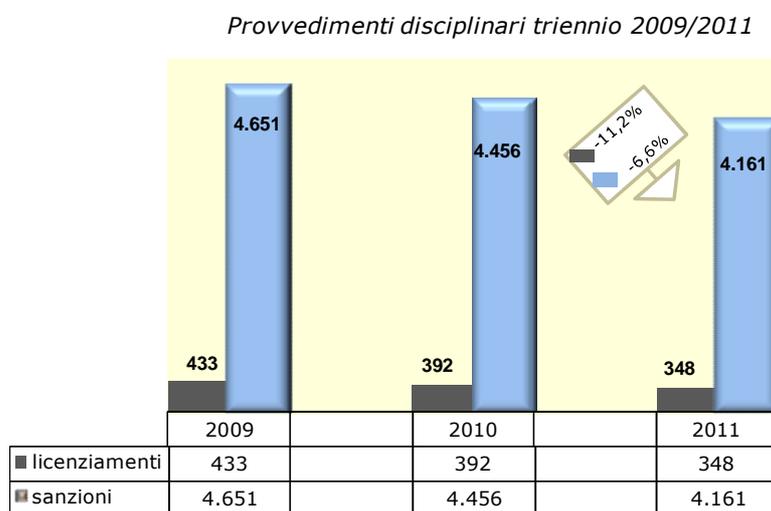
L'intervenuto innalzamento della soglia pensionistica, stimato dalla Società in circa tre anni, potrà ridurre la possibilità di gestire gli esodi aziendali mediante le formule consolidate negli ultimi esercizi inducendo l'Azienda ad orientare la politica di contenimento dei costi verso differenti partite gestionali (quali straordinario, ecc).

7.6.3 Provvedimenti disciplinari

Anche per il 2011, così come per il biennio precedente, il fenomeno dei provvedimenti disciplinari presenta un trend di diminuzione. Ammontano a 4.509 le sanzioni disciplinari comminate nel corso dell'esercizio, distinte in 348 licenziamenti e 4.161 sanzioni disposte a carico del personale postale negligente.

La figura 7.4 espone il numero dei provvedimenti disciplinari applicati nel corso dell'ultimo triennio.

Figura 7.4



In calo dell'11,2% rispetto al 2010 le infrazioni che hanno dato luogo a licenziamenti, anche se l'88% di queste hanno interessato la tipologia del "senza preavviso", a dimostrazione della gravità dell'illecito realizzato. Tra i licenziati *in tronco*, i lavoratori CTD rappresentano la categoria maggiormente sotto accusa, con 140 allontanamenti (contro i 200 del 2010) per *assenza ingiustificata dal servizio*

superiore ai 10 giorni. Sul versante delle sanzioni conservative, che prevedono, invece, l'applicazione di provvedimenti disciplinari differenziati secondo la gravità della infrazione commessa, emerge un miglioramento del fenomeno pari al 6,6% rispetto all'esercizio precedente. Ammontano, in totale, a 4.161 i provvedimenti disciplinari comminati al personale nel corso del 2011, di cui 935 applicati per riscontrata *assenza a visita fiscale* che rimane, anche per questo esercizio, la componente maggiormente rappresentativa. Seguono le *irregolarità di sportelleria* ed il *comportamento scorretto e/o negligenza* nell'adempimento dei doveri di ufficio.

Poste italiane procede, inoltre, al recupero del credito vantato nei confronti dei dipendenti in tutti i casi in cui sia accertata una responsabilità patrimoniale dei medesimi, a prescindere dall'adozione nei loro confronti di un provvedimento disciplinare. In tale senso, nel 2011 sono state avviate 409 procedure e ne sono state definite 437, per una entrata pari a circa € 4,6 mln. L'ultimo triennio ha registrato il recupero di complessivi € 6,6 mln, come evidenziato nella tabella 7.11.

Tabella 7. 11

<i>Recupero crediti da sanzioni disciplinari 2009/2011</i>			
	Avvio procedure	Definizione procedure	Importi recuperati
2009	404	161	870.000
2010	520	192	1.158.176
2011	409	437	4.592.024
	1.333	790	6.620.200

7.6.4 Malattie

Anche nelle assenze dal servizio a causa di malattia è proseguito il trend positivo, già riscontrato negli ultimi esercizi. Il relativo tasso di assenteismo, attestatosi al 3,3%, diminuisce dello 0,1% rispetto al 2010 (3,4%). I lavoratori assenti sono stati mediamente 72.808, contro i 74.094 del 2010 (-1,8%) ed hanno causato un onere, in termini di costi improduttivi, quantificato dalla Società in circa € 199 mln. Diminuiscono, di conseguenza, le posizioni lavorative a tempo pieno (*FTE*) perse nell'anno, che passano da 5.850 dello scorso esercizio a 5.570 (-4,8%). La media annua di assenze *pro/capite* è pari a 10,3 giorni (10,6 nel 2010), in calo del 2,8% e consente un miglioramento di 0,3 giorni a dipendente. La tabella 7.12 riepiloga la dinamica delle malattie nel biennio considerato.

Tabella 7.12

<i>Assenze per malattia biennio 2010/2011</i>			
	2010	2011	$\Delta\%$ '11/'10
Dipendenti assenti per malattia	74.094	72.808	-1,8%
Giornate malattia (media pro-capite annua)	10,6	10,3	-2,8%
Posizioni lavorative perse nell'anno	5.850	5.570	-4,8%
"Costo improduttivo teorico annuo" (€/mln)	~ 211,0	~ 199,0	-5,7%
Tasso di assenteismo per malattia*	3,4%	3,3%	-2,9%

*la stima viene effettuata su 312 giorni lavorativi (6 giorni per 52 settimane)

La positiva evoluzione del fenomeno⁷¹, che ha consentito di recuperare, dal 2004 al 2011, circa un milione di giornate di produttività equivalenti a 3.500 risorse, conferma e rafforza le strategie aziendali degli ultimi anni, che hanno inserito l'assenteismo come fattore di decurtazione nel calcolo del premio individuale e nell'erogazione dell'MBO dei dirigenti, poiché far leva sulla *compensation* è apparso essere tra i meccanismi più adeguati ed efficaci. Ulteriore valido elemento preso in considerazione è stato il tener conto dell'assiduità in servizio, quale *fattore premiante e/o abilitante*, nell'accesso alle graduatorie di mobilità nazionale.

7.6.5 Infortuni sul luogo di lavoro

Per la prima volta negli ultimi cinque anni, il fenomeno degli infortuni sul luogo di lavoro, si attesta sotto i 10.000 eventi. Nel 2011 sono stati registrati, infatti, 9.223 casi di incidenti sul lavoro, 1.688 eventi in meno rispetto al 2010, che ne evidenziava 10.911. Tale positivo andamento, reso evidente nella diminuzione del numero complessivo di giornate di assenza (52.662 in meno, pari a -15,3% in confronto all'esercizio precedente), ha comportato un recupero in termini economici di circa il 15% rispetto al 2010 poiché il costo improduttivo teorico, determinato rapportando il costo giornaliero *pro/capite* alle giornate di lavoro perse nell'anno, si attesta a circa € 37 mln contro i 43 dell'esercizio precedente.

Rimane stabile la durata media dell'assenza dal servizio per infortunio, attestandosi a 31,6 giorni per evento (31,5 gg/evento nel 2010). Circa il 69% degli infortuni ha

⁷¹ Menzionato anche sul "Global Postal Industry Report" dell'International Post Corporation 2011 - società di partner del settore postale internazionale - che sottolinea come la riduzione del tasso di assenza realizzata da Poste italiane risulti essere la più elevata rispetto agli altri vettori analizzati (Royal Mail Group, Swiss Post, Canada Post, ecc).

durata compresa tra i 4 e 40 giorni, mentre nella fascia oltre i 40 giorni la percentuale si assesta al 24%. Il restante 7% riguarda eventi fino a tre giorni.

E' interessante evidenziare che il 67% dell'intero fenomeno infortunistico del 2011 è assorbito dal *recapito* della corrispondenza, le cui figure professionali ivi applicate (ruoli di *Portalettere Senior e Junior*) risultano maggiormente esposte al rischio della circolazione stradale. In questo ambito, un incidente su quattro è imputabile all'utilizzo del motomezzo aziendale senza intervento di terzi e rappresenta il 39% degli eventi di detta tipologia. Le cadute durante il percorso a piedi (in strada pubblica, privata e/o in ambienti della Società) sono, invece, la seconda causa di infortunio, superiore anche alle collisioni dei mezzi aziendali con soggetti terzi. Importanti, a detta della Società, le conseguenze gestionali di tale tipologia di infortunio sia per le modalità con cui si sviluppa, sia per le implicazioni legate all'organizzazione del lavoro, a causa dei lunghi tempi di attesa per visite di accertamento e della durata delle prognosi, che spesso determinano inabilità temporanee oltre misura. Ne consegue che ogni anno circa 600 portalettere escono dal recapito per inabilità permanente alla mansione e vanno ad incrementare i gruppi di lavorazioni interne. Altro aspetto infortunistico che incide specificatamente nel settore del recapito postale è rappresentato dall'aggressione animale, stimata entro il 9% del totale.

Nel settore della *lavorazione* della corrispondenza, la movimentazione dei carichi di materiale postale ha generato incidenti dovuti al carico/scarico, piedi in fallo e schiacciamenti, rappresentando circa il 23% del fenomeno complessivo. Anche le 323 rapine perpetrate nell'anno negli uffici postali della Società hanno inciso sulla questione infortunistica generale determinando un indice di 0,98 infortuni per rapina ed impegnando il 5,6% del totale. Lombardia, Campania e Lazio risultano essere le regioni maggiormente esposte al pericolo rapina che, in controtendenza agli ultimi esercizi, evidenzia una sensibile ripresa con un incremento di circa il 4,6% rispetto al 2010. In tale ambito, diversi percorsi formativi in materia di sicurezza e prevenzione del rischio rapina hanno coinvolto nell'anno oltre 26 mila dipendenti (24 mila nel 2010) che hanno appreso il corretto utilizzo dei dispositivi anticrimine e le norme e le procedure per assicurare l'incolumità fisica propria e dei clienti.

E' presente, infine, tra le categorie infortunistiche, anche la tipologia "*in itinere*"⁷² che, sebbene estranea alla misurazione degli indici elaborati dalla Società e

⁷² Gli eventi *in itinere* sono rappresentati dagli incidenti occorsi al lavoratore mentre si reca e/o si allontana dal luogo di lavoro. Ammontano a 1.776 le denunce di infortunio inoltrate all'INAIL nel 2011.

pertanto non analizzata in questa sede, costituisce un costo sociale economico di indubbia rilevanza, attestandosi ad oltre 2 milioni di euro per soli costi diretti.

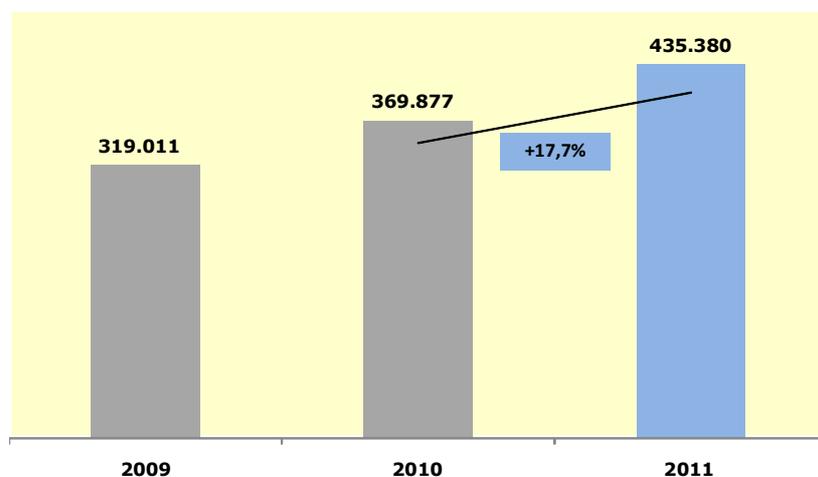
Poste italiane realizza anche un programma di sorveglianza sanitaria rivolto al personale addetto a mansioni ed attività che comportano l'esposizione a rischi specifici. L'applicazione dei protocolli sanitari, previsti nel Documento di valutazione dei rischi aziendali, tabellati in base ai contenuti del D.Lgs 81/2008, ha consentito di effettuare, nel corso del 2011, circa 30.600 visite mediche, finalizzate anche alla verifica di assenza di condizioni di alcol dipendenza e di uso di sostanze psicotrope e stupefacenti.

7.7 Aggiornamento e sviluppo professionale risorse umane

Nel 2011 l'attività di formazione e sviluppo professionale delle risorse umane di Poste italiane ha registrato un incremento del 17,7% rispetto all'esercizio precedente. L'utilizzo delle più avanzate procedure informatizzate, spesso estremamente variegata ed adattabili, per così dire "*customizzate*", secondo le esigenze dei consumatori/clienti e delle loro aspettative, richiede, infatti, l'erogazione, continua e costante, di programmi di aggiornamento e riqualificazione. Basti pensare, per comprendere i volumi dell'attività formativa erogata, al processo di innovazione tecnologica cui è sottoposta, ormai da diversi esercizi, l'intera rete degli sportelli postali che ha determinato, tra l'altro, la nascita di una infrastruttura al servizio del Paese in grado di svolgere un ruolo unificante fra azienda, imprese, PP.AA. e cittadini e, in ambito di comunicazione digitale, ha consentito a Poste italiane di assumere anche il ruolo di terza parte garante (fornendo garanzia legale per i soggetti fruitori del servizio).

Complessivamente sono stati coinvolti circa 146 mila dipendenti⁷³, a più riprese durante il corso dell'anno, per un totale di 1,48 milioni di partecipazioni. Sono state erogate 3,1 milioni di ore di formazione, pari a circa 435 mila giornate/uomo, con un impegno medio *pro-capite* di circa 3 giornate a dipendente, contro i 2,5 giorni del 2010. In linea generale, i piani di formazione offerti hanno supportato i mutamenti organizzativi intervenuti nell'ambito dei servizi postali, l'innovazione del business del settore Mercato Privati e l'aggiornamento delle conoscenze tecnico/specialistiche dei ruoli di staff. La figura 7.5 evidenzia l'andamento del volume delle attività di formazione della Società realizzato nel triennio 2009/2011.

⁷³ Numero dipendenti espresso a teste intere e non in FTE.

Figura 7.5*Attività formativa (gg/uomo - Triennio 2009/2011)*

Nello specifico, si rileva che le iniziative formative più consistenti, erogate con il metodo della presenza in aula, hanno totalizzato circa 305 mila partecipazioni, ripartite nei corsi di "Cultura del credito" e "Metodologie di vendita evolute", dirette specificatamente alle attività di supporto al business delle strutture commerciali. Altre 55 mila partecipazioni hanno riguardato, prevalentemente, il "Percorso formativo a supporto del Progetto ASI – Articolazione Servizi Innovativi" indirizzato al "personale di contatto", che riveste un ruolo fondamentale rappresentando l'impresa agli occhi del cliente. Circa lo sviluppo dei "saperi professionali", uno specifico corso ha visto il coinvolgimento di ulteriori 4 mila presenze. In ambito di formazione e aggiornamento in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dei lavoratori verso specifici rischi, l'attività si è concretizzata in corsi aziendali erogati, nell'anno, per un totale di oltre 343 mila ore/uomo.

Altri specifici percorsi hanno fornito un aggiornamento sulle continue evoluzioni normative e procedurali in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo (conoscenza e profilazione del cliente, segnalazione delle operazioni sospette, registrazione delle operazioni) e di potenziamento continuo dei sistemi di controllo (in special modo di secondo livello), a cui sono stati dedicati 5 corsi per un totale di oltre 120 mila iscrizioni, offerti prevalentemente con la formula dell'*e-learning*.

Sempre con la formula *on line* altre 35 mila persone sono state interessate da una campagna formativa sulla "Trasparenza bancaria", per illustrare gli obblighi previsti dalla disciplina della Banca d'Italia sulla correttezza e trasparenza delle condizioni contrattuali e 17 mila partecipanti, tra specialisti commerciali e direttori di uffici postali, hanno affrontato la tematica di condotte potenzialmente illecite contestualizzate nella realtà aziendale. Per supportare il lancio della Banca del

Mezzogiorno è stato dato avvio ad un percorso integrato (in aula e in modalità *e-learning*), che ha coinvolto oltre 5.500 risorse, articolato in 4 corsi *on line*, avente ad oggetto la divulgazione delle conoscenze tecniche sui primi prodotti di credito destinati alle imprese e specifici approfondimenti sull'argomento (ruoli, attori, strumenti, garanzie). In relazione alle attività collegate al Censimento ISTAT 2011, circa 44 mila operatori di sportello sono stati impegnati in corsi *on line* per l'acquisizione delle corrette procedure di gestione, archiviazione e distribuzione della documentazione ricevuta in consegna, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge.

Complessivamente, i costi di formazione sono stati iscritti in bilancio per un totale di € 5,8 mln, in aumento di circa il 36% rispetto al 2010 (€ 4,3 mln). La tabella 7.13 espone il trend di crescita dell'onere in parola sopportato nel triennio 2009/2011.

Tabella 7.13

<i>Costi di Formazione 2009/2011</i>				<i>(espressi in €)</i>
	Dirigenti	Dipendenti	Spese accessorie	Totale
2009	118.578	3.720.463	356.015	4.195.056
2010	246.924	3.980.974	32.300	4.260.198
2011	276.775	5.461.896	41.080	5.779.751
Δ%11/10				35,7%

Per quanto attiene ai finanziamenti conseguiti, sono stati contabilizzati recuperi di costi per un ammontare di circa 20,5 milioni di euro, ripartiti tra due specifiche fonti di finanziamento: Fondo di Solidarietà (€ 18,7 mln) e Fondimpresa (€ 1,8 mln).

8 TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

8.1 Contesto Economico-Gestionale

L'infrastruttura tecnologica di Poste italiane S.p.A. rappresenta sempre più, in un mercato liberalizzato e fortemente competitivo, una risorsa strategica in grado di abilitare l'offerta di servizi integrati. Tale posizionamento richiede competenze focalizzate e processi di pianificazione operativa e di sviluppo strutturati al fine di conseguire benefici in termini di contenimento costi, riduzione del *time to market*⁷⁴ e miglioramento della qualità del servizio offerto.

Nel corso del 2011 Poste italiane S.p.A. ha proseguito le attività di rimodellamento organizzativo della funzione "Tecnologie dell'Informazione" (TI) per un miglior adeguamento alla *mission* aziendale che vede la tecnologia come fulcro strategico per il business.

Il cammino di evoluzione intrapreso dalla Società a partire dal lancio del Programma ICT Plus (2004), ha trasformato il ruolo di TI da "supporto" alle iniziative aziendali e di business ad "abilitatore e innovatore" del business.

Le attività condotte in ambito ICT sono state orientate al sostegno e all'evoluzione dell'offerta dei servizi postali, logistici e finanziari, nonché al supporto dei servizi di comunicazione elettronica e di telecomunicazione.

La Società ha indirizzato la spesa IT (Investimenti + Costi) verso due macro aree progettuali: la prima definita di "Business", volta a sviluppare nuovi business/canali distributivi orientati alla crescita dei volumi e dei ricavi; la seconda, definita "Strutturale", volta all'aggiornamento ed al continuo miglioramento delle infrastrutture ICT aziendali al servizio dei processi di business e di supporto.

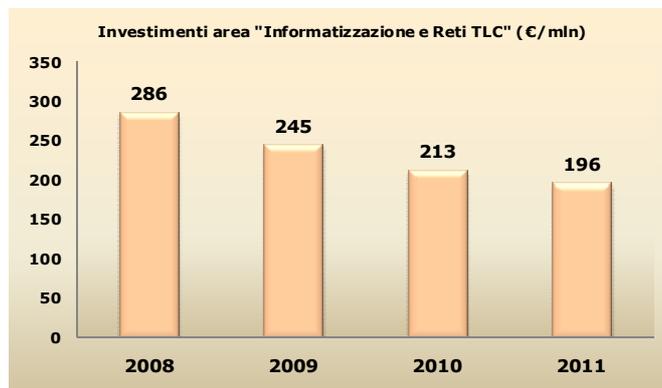
Si precisa che gli investimenti ICT risultano essere a carico delle singole funzioni aziendali che prevedono nei rispettivi perimetri di Piano le relative attività IT, mentre i costi operativi sono interamente sostenuti dalla funzione "Tecnologia dell'Informazione".

Gli investimenti realizzati nel corso del 2011 da Poste italiane S.p.A. nell'area ICT sono stati di circa 196 mln/€ corrispondenti al 57% del valore complessivo degli investimenti industriali (344 mln/€).

Nella Figura 8.1 è riportato l'andamento degli investimenti nell'area ICT nell'ultimo quadriennio.

⁷⁴ Tempo che intercorre tra l'ideazione di un prodotto alla sua effettiva commercializzazione.

Figura 8.1

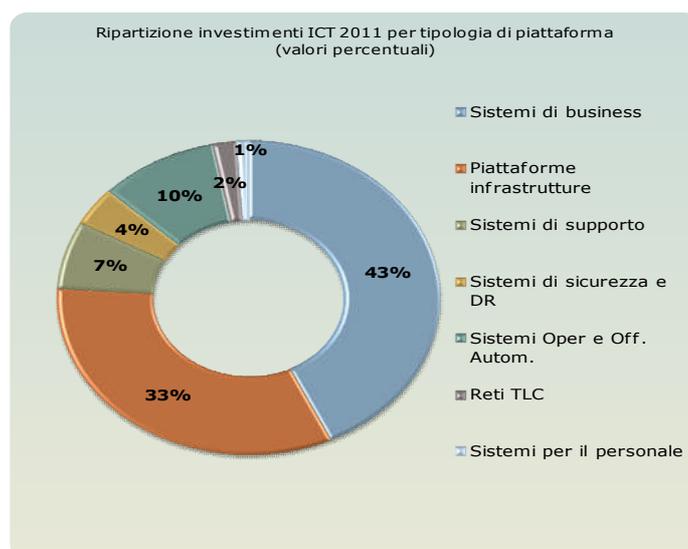


Tale andamento evidenzia una significativa flessione, che l'azienda ha imputato principalmente alla progressiva conclusione di significativi progetti avviati negli anni precedenti.

Poiché il budget è considerato uno strumento fondamentale per la gestione degli investimenti, la Corte non può non sottolineare l'aspetto negativo di tale significativo scostamento, ribadendo l'importanza del rispetto degli obiettivi programmati al fine di armonizzare gli investimenti alla strategia aziendale.

Dall'analisi della ripartizione degli investimenti per tipologia di piattaforma (Figura 8.2), si conferma anche per il 2011 una forte concentrazione degli investimenti sui sistemi che hanno un impatto diretto sul business o di supporto ad esso.

Figura 8.2

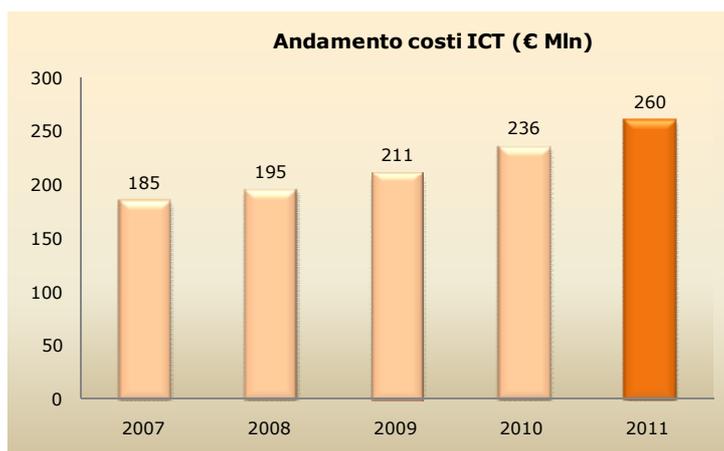


L'analisi della suddivisione permette di evidenziare che la Società ha destinato nel 2011 il 4% del totale degli investimenti alla realizzazione di sistemi di Sicurezza Informatica e *Disaster Recovery*: la percentuale risulta essere inferiore al

precedente esercizio nel quale la stessa Società aveva destinato il 6% ai Sistemi di sicurezza e l'1% al *Disaster Recovery* (per un totale del 7%).

Tale andamento appare essere in controtendenza con la sempre più crescente necessità per l'Azienda di investire in sicurezza al fine di poter adottare le necessarie misure di prevenzione in un contesto in cui i vantaggi e le opportunità offerte dai nuovi strumenti tecnologici possono trasformarsi in fonti di vulnerabilità. Nel 2011 i costi (Figura 8.3), pari a 260 mln/€, risultano aumentati del 10% rispetto al precedente esercizio (236 mln/€); l'incremento della quota è riconducibile, sulla base delle informazioni rese dalla Società, principalmente all'aumento dei costi per attività di gestione ed evoluzione della Rete TLC e per assistenza e manutenzione hardware e software, in seguito ai maggiori volumi in gestione per le aree di Esercizio (ATM, Sistemi Gestione Attese, SDP) e Sviluppo Servizi Integrati.

Figura 8.3



Con riferimento ai surriportati andamenti, la Corte ribadisce l'importanza che si assicuri un livello adeguato agli investimenti nei settori informatici e tecnologici innovativi, sia al fine di ridurre i costi sia per migliorare la soddisfazione del cliente, favorendo contestualmente la competitività della Società sul mercato in accordo con gli indirizzi strategici.

8.2 Disservizio Sistemi Mainframe

I sistemi Mainframe costituiscono un elemento strategico dell'evoluzione della piattaforma IT di Poste italiane S.p.A.: infatti tale piattaforma eroga i servizi relativi alle principali applicazioni operative e finanziarie di BancoPosta.

Nel corso del 2011 è stata aggiudicata la nuova gara per l'affidamento del servizio per la gestione e l'evoluzione della tecnologia dei sistemi Mainframe in Poste italiane S.p.A..

La scelta dell'architettura Mainframe operata dall'Azienda è stata motivata con riguardo alla necessità di garantire continuità con il sistema già preesistente ed alla capacità dei nuovi sistemi di elaborazione di apportare delle caratteristiche innovative necessarie alla creazione di procedure in grado di estendere la disponibilità dei servizi in modalità H24.

Come già accennato nel precedente Referto, durante la effettiva messa in esercizio, si è determinata una situazione di criticità per un guasto software su una componente del sistema *Mainframe*, il giorno 1° giugno 2011, alle ore 8,30 con il fermo dei servizi di sportello per circa due ore. Gli effetti del guasto si sono propagati, dopo poco, anche sulla piattaforma di sportello Service Delivery Platform (SDP), determinando rallentamenti che hanno provocato la chiusura delle attività di circa 4.000 dei 14.000 Uffici postali. Rallentamenti e momentanee interruzioni del servizio agli sportelli si sono verificati anche nei giorni successivi.

Il Cda di Poste italiane S.p.A. ha affidato in data 9 giugno 2011 l'incarico di svolgere un'analisi tecnologica di quanto accaduto al Dipartimento di Ingegneria Informatica, Automatica e Gestionale dell'Università di Roma la "Sapienza".

La relazione redatta dal citato Dipartimento ha evidenziato che, rispetto al periodo di normale funzionamento del sistema informativo SDP, vi è stato un elevatissimo aumento nella percezione di disservizio da parte del cliente soprattutto in termini di capacità di risposta.

La reputazione è un fattore di notevole importanza per le imprese che operano nel settore dei servizi e in particolare in quello dei servizi finanziari. Il rischio reputazionale è considerato come una perdita di fiducia verso il futuro in relazione ad un prodotto, un servizio o un'organizzazione: perdita generata a seguito di una scelta sbagliata o di un errore operativo.

L'impatto economico conseguente al danno di immagine subito è stato stimato dal citato Dipartimento in un valore compreso tra € 7.552.336 e € 8.541.874. Al danno di immagine si devono sommare gli incrementi dei costi operativi e la contrazione dei volumi di vendita relativi al periodo immediatamente successivo ai disservizi.

In conclusione la stima del danno economico complessivo subito da Poste italiane S.p.A. ammonta a un valore compreso tra € 9.552.336 e € 10.541.874.

Per quanto concerne la situazione relativa alle procedure di richiesta di conciliazione con gli utenti, il cui termine di presentazione è scaduto il 31 dicembre 2011, risultano pervenute 418 domande a fronte delle quali è stato stimato un importo complessivo di rimborso pari a € 50.000,00 (di cui € 18.000,00 già riconosciuti). Inoltre, risultano presso Affari Legali n. 6 pendenze giudiziali per ricorsi al giudice di pace e al giudice civile per un importo complessivo di circa € 160.000,00.

In data 25 gennaio 2012 il CdA, esaminata la suddetta relazione e non avendola trovata sufficientemente esaustiva, ha dato incarico all'Amministratore delegato di trasmettere all'Università La Sapienza tutte le osservazioni e/o richieste di chiarimenti formulate dal Consiglio affinché fossero oggetto di approfondimento e riscontro da parte della citata Università.

In merito all'argomento in esame la Società responsabile della gestione del sistema informatico ha predisposto una relazione tecnica, in aggiunta a quella prodotta dalla facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza, nella quale, analizzate le cause ed effettuata una diagnosi del malfunzionamento, sono state indicate due possibili soluzioni tecniche da adottare per eliminare gli inconvenienti. La soluzione più efficace, a breve termine, è risultata la sostituzione dell'attuale piattaforma *hardware* con una nuova piattaforma in grado di mitigare in maniera determinante il rischio che si ripresentino gli stessi malfunzionamenti. Gli oneri relativi alla soluzione tecnica individuata saranno a carico del fornitore.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane S.p.A. nella seduta del 27 giugno 2012, dopo aver approfondito l'argomento in questione e in attesa degli approfondimenti finalizzati alla valutazione degli aspetti economici e alla quantificazione del danno, ha preso atto dell'aggiornamento sulle iniziative finalizzate alla soluzione degli aspetti tecnici connessi ai malfunzionamenti SDP.

8.3 Sicurezza informatica

In un contesto che vede la crescente sofisticazione degli strumenti e dei metodi di violazione dei sistemi informativi, la sicurezza del patrimonio informativo costituisce non solo una componente necessaria per la tutela degli asset aziendali ma anche un valore distintivo del prodotto/servizio percepito dal cliente finale ed è in grado di rendere l'offerta commerciale maggiormente attrattiva.

Allo scopo di individuare soluzioni operative utili a mitigare tale tipologia di rischio, nel 2011 la Società ha avviato un'iniziativa programmatica finalizzata alla definizione di un modello di governo *dell'Information Security* per garantire una

corretta prevenzione nonché una tempestiva ed efficace risposta ad attacchi e minacce provenienti dall'esterno.

Inoltre, sono state ridefinite le responsabilità degli organismi di coordinamento "Comitato Guida per la Sicurezza delle Informazioni" e "Comitato Operativo per la Sicurezza delle Informazioni" per la predisposizione e l'approvazione, tra l'altro, del Piano Strategico di Azione contenente gli interventi da realizzare nel medio-lungo termine.

Nel corso del 2011 è proseguito l'impegno di Poste italiane S.p.A. nell'attività di potenziamento delle infrastrutture di monitoraggio e controllo in tempo reale dei servizi erogati (Control Room) ed è stato completato lo studio di un nuovo modello di monitoraggio in ambito SDP che verrà esteso a tutti i servizi. Tale modello permette di conoscere, in tempo reale e per ogni singola fase dei servizi erogati relativi alla piattaforma SDP, gli errori, i tempi di risposta medi ed i volumi transazionali. Pertanto, attraverso questa tipologia di monitoraggio gli operatori sono in grado di sapere in tempo reale e con certezza se un dato servizio viene erogato nella maniera corretta e di conoscere i possibili impatti causati da eventuali degni di performance delle componenti sistemiche ed applicative.

Nell'ambito dell'iniziativa programmatica volta a tutelare il patrimonio informativo l'Azienda ha creato il "Centro Presidio Sistemi di Sicurezza" per garantire il monitoraggio continuativo e la gestione degli eventi e allarmi relativi alla sicurezza informatica. Nel 2011, il Centro ha gestito 5.356 allarmi ed è stato segnalato il verificarsi di un solo incidente di sicurezza relativo ad una infezione virale che ha determinato il blocco degli account dei dipendenti di Poste italiane S.p.A.. Tale infezione è stata intercettata e gestita attraverso procedure di recupero mirate e non ha generato alcun impatto sia a livello economico che sull'operatività del business aziendale.

Nell'ambito delle attività di Controllo Interno è stato svolto un intervento incentrato sulla valutazione dell'affidabilità e sicurezza del sistema informativo a supporto del processo di segnalazione ai fini antiriciclaggio che ha evidenziato la presenza di criticità ricorrenti in ambito sicurezza informatica, quali la mancanza di procedure centralizzate di revisione e gestione dei profili di accesso a sistemi, applicazioni e dati, che non garantiscono il pieno raggiungimento degli obiettivi di riservatezza ed integrità.

A tale proposito, va segnalato che nel corso dell'anno 2011 la Società ha provveduto ad aggiudicare un'apposita gara europea per l'aggiornamento della

piattaforma di Identity Management per una profilazione dell'utente e una gestione degli accessi a servizi, applicazioni e dati in base al ruolo ricoperto.

8.4 Evoluzione progettuale

Di seguito viene riportata una sintesi relativa allo stato di evoluzione di alcuni progetti nell'ambito del Piano ICT Plus con i principali risultati conseguiti.

Rete TLC

Il progetto rete TLC ha lo scopo di ottimizzare il modello di gestione della rete di telecomunicazione di Poste italiane S.p.A. rafforzando il posizionamento della Società sul mercato italiano delle telecomunicazioni.

Nel corso del 2011 la Società ha proceduto ad una riorganizzazione delle attività TLC del Gruppo attraverso lo scorporo del ramo d'azienda Rete TLC verso Poste Mobile che è divenuta così proprietaria dell'infrastruttura di Rete Enterprise - rete a larga banda che collega 15.000 sedi in tutto il territorio nazionale - effettuando le relative attività di sviluppo e gestione, sulla base delle necessità e delle indicazioni di Poste italiane S.p.A..

Nella architettura attuale la connettività dati viene fornita da Poste Mobile che utilizza le infrastrutture di Telecom e Fastweb, così come per il servizio di fonia.

"Customer Relationship Management" (CRM) e "Enterprise DataWarehouse" (EDWH)

Nel corso del 2011 l'evoluzione del business di Poste italiane S.p.A. ha trovato adeguata corrispondenza negli sviluppi attuati sull'infrastruttura applicativa per la gestione integrata delle informazioni su clienti e prodotti a servizio dei diversi business aziendali.

Gli sviluppi sulle infrastrutture applicative della Società sono stati anche per il 2011 garantiti dal proseguimento delle iniziative di informatizzazione dei servizi di *Customer Relationship Management* (CRM) ed *Enterprise Data Warehouse* (EDWH), inserite in un percorso evolutivo orientato a massimizzare l'integrazione con i processi di business.

Poste italiane S.p.A. ha proseguito le iniziative di informatizzazione dei servizi finalizzate ad incrementare l'efficacia della rete di vendita, supportare il lancio di nuove offerte commerciali ritagliate sulle esigenze della clientela, ottimizzare la gestione integrata dei processi e delle informazioni su clienti e prodotti a servizio dei diversi business aziendali.

In particolare, in ambito CRM i principali interventi hanno riguardato l'estensione a tutti gli uffici postali retail (circa 41mila utenti) delle funzionalità di gestione degli appuntamenti di sportello, la creazione di nuovi servizi di reportistica per le funzioni commerciali e di marketing, lo sviluppo del canale internet e l'abilitazione delle funzionalità di gestione integrata con Banca del Mezzogiorno – Medio Credito Centrale S.p.A. per l'erogazione dei finanziamenti alle imprese.

Per quanto attiene l'EDWH è proseguito, a fronte di un'evoluzione del patrimonio informativo, il consolidamento e l'ampliamento del supporto che il sistema fornisce sia alla gestione dei processi operativi condotti tramite CRM sia all'evoluzione del business aziendale.

Anche nel 2011 l'EDWH ha assunto un ruolo centrale nel supporto ad analisi di business ed al lancio di nuovi prodotti da parte di Poste italiane S.p.A.. In particolare i principali interventi hanno riguardato analisi per il recupero della liquidità, analisi e monitoraggio dei collocamenti obbligazionari, analisi di business per il lancio di nuove offerte innovative.

Ad oggi l'EDWH abilita un ampio portafoglio di servizi in continua evoluzione a supporto delle richieste delle diverse aree di business.

Service Delivery Platform (SDP)

Service Delivery Platform è la piattaforma multicanale che supporta l'erogazione dei servizi e che integra la rete di sostegno ad essi.

Nel corso del 2011 la piattaforma SDP, che ha ridisegnato il vecchio sistema di sportello attraverso la realizzazione di una piattaforma multicanale sulla quale veicolare tutti i canali distributivi di Poste italiane S.p.A., è stata completata nelle sue componenti infrastrutturali e applicative. Al 31 dicembre 2011 risulta attiva su tutti gli uffici postali, per oltre 52mila postazioni di lavoro con un volume medio di operazioni giornaliere che supera gli 8 milioni.

Il nuovo modello di monitoraggio in ambito SDP permette di conoscere, in tempo reale e per ogni singola fase dei servizi erogati informazioni circa gli errori, i tempi di risposta medi e i volumi transazionali. Pertanto, attraverso questa tipologia di monitoraggio è possibile conoscere in tempo reale e con certezza, se un dato servizio viene erogato nella maniera corretta e di intervenire tempestivamente per fronteggiare eventuali degradi di performance delle componenti sistemistiche ed applicative.

Document Management System (DMS)

Il progetto DMS ha reso disponibile una nuova infrastruttura di *Document Management* in grado di soddisfare le esigenze espresse dalle Direzioni/Divisioni in ambito documentale al fine di mantenere la loro capacità operativa e, più in generale, di garantire il supporto al raggiungimento degli obiettivi di business dell'Azienda.

L'evoluzione dei servizi DMS ha consentito di ottenere dei benefici come, ad esempio, l'incremento delle performance nell'attività di *Document Management*, la tempestiva ed ampia diffusione della conoscenza sul territorio, la centralizzazione dell'informazione in un sistema unico, la fruibilità delle informazioni in maniera efficace da tutte le postazioni di lavoro, ecc.

Nel 2011 l'ambito funzionale del DMS è stato ulteriormente esteso e complessivamente, a fine 2011, risultano 31 soluzioni documentali per un totale di più di 2 milioni di documenti gestiti e 27 applicazioni di protocollo, per un totale di più di 1 milione di documenti gestiti.

Geopost

L'obiettivo alla base della realizzazione del nuovo database *Geopost* è avere un unico strumento, integrato con le banche dati aziendali, che permetta di raccogliere in maniera strutturata e organizzata, tutte le informazioni relative al "Sistema Logistico del Recapito" e che sia in grado di supportare l'organizzazione nella sua evoluzione⁷⁵. Nel 2011 la Società ha effettuato numerosi interventi volti ad ottimizzare la fruibilità del patrimonio informativo di *Geopost* costituito dai dati della toponomastica dell'intero territorio nazionale. Tale sistema supporta l'organizzazione del recapito e i sistemi di smistamento automatico della posta, consentendo di erogare servizi a supporto sia dei processi interni che per il mercato. Le attività svolte hanno l'obiettivo di consolidare le sinergie con tutti gli altri sistemi che si interfacciano con *Geopost* consentendo così di creare nuove opportunità nell'offerta commerciale verso i clienti business attraverso la vendita dei dati e lo sviluppo di servizi a valore aggiunto. In questo senso, la progressiva integrazione con l'Anagrafica Corporate, attraverso l'automazione del processo di normalizzazione degli indirizzi dei clienti registrati nell'*Enterprise DataWarehouse* (EDWH) consente un migliore utilizzo del patrimonio informativo aziendale a favore

⁷⁵ Il preesistente sistema era stato progettato principalmente per consentire il calcolo della prestazione del portalettere e per la gestione dei repertori degli impianti di smistamento.

delle azioni commerciali e si presenta in linea con gli obiettivi di incremento dell'efficienza dei processi interni.

Progetto ISTAT

Il 15° Censimento della popolazione italiana, effettuato con data di riferimento del 9 ottobre 2011, ha avuto come principali obiettivi il conteggio della popolazione e la rilevazione delle sue caratteristiche strutturali, l'aggiornamento e la revisione delle anagrafi, la determinazione della popolazione legale necessaria sia ai fini giuridici generali sia ai fini elettorali, la raccolta di informazioni sulla consistenza numerica e sulle caratteristiche strutturali delle abitazioni e degli edifici. Per la prima volta i questionari sono stati distribuiti per posta a circa 25 milioni di famiglie italiane che hanno potuto scegliere fra diverse soluzioni per la compilazione e la restituzione: web, posta, centri di raccolta.

Poste italiane S.p.A. ha quindi gestito l'attribuzione della zona Portalettere, la tracciatura degli oggetti secondo livelli di dettaglio differenti lungo l'intera catena logistica, la tracciatura con palmare e l'acquisizione delle coordinate geografiche, l'accettazione a costo zero allo sportello, la stampa delle ricevute di consegna ed etichette allo sportello, l'interfaccia verso il cliente e un sistema di reportistica evoluto.

Le prime attività hanno riguardato la normalizzazione dei dati, effettuata nel mese di luglio 2011, per poi proseguire con l'accettazione e la consegna dei materiali in vista dell'apertura dell'accettazione dei questionari a partire dal mese di ottobre, fino a febbraio 2012. Tutte le operazioni sono state monitorate nel cruscotto per darne visibilità al cliente ISTAT.

Nuova piattaforma Trading OnLine

Nel mese di giugno 2011 la Società ha avviato in esercizio la nuova piattaforma *Trading OnLine* che ha arricchito l'offerta di servizi e prodotti commercializzati da Poste italiane S.p.A. tramite la piattaforma BPOL (*BancoPosta OnLine*). Da tale data è stata messa a disposizione una piattaforma innovativa che consente alla clientela di negoziare oltre 8.000 strumenti finanziari italiani ed esteri, come, ad esempio, aderire direttamente on-line ai collocamenti di obbligazioni e *certificates* offerti in esclusiva da BancoPosta e partecipare alle aste dei Titoli di Stato.

Nel primo mese in cui la piattaforma è stata resa disponibile a tutta la clientela, sebbene non ci sia stata una campagna pubblicitaria convenzionale, sono stati registrati oltre 3.000 ordini, raddoppiati poi nel mese successivo, per arrivare a

20.500 nel mese di ottobre 2012 (mediamente risultano collegati giornalmente 3.500 utenti).

Progetto Dematerializzazione bollettini

Il progetto Dematerializzazione bollettini si propone, relativamente al prodotto "Bollettino" di BancoPosta, una serie di obiettivi quali la dematerializzazione dei titoli cartacei all'atto dell'accettazione presso gli Uffici postali, la conseguente diminuzione delle attività legate alla gestione della materialità ed infine la riduzione dei tempi di registrazione per la maggior parte dei versamenti acquisiti.

La realizzazione del progetto, programmata su un orizzonte temporale di due anni e articolata su tre distinti rilasci, ha visto nel corso del 2011 la attuazione delle prime due fasi che hanno consentito la riduzione dei tempi di lavorazione e di accredito e lo snellimento delle attività operative dei CUAS (Centro Unificato di Automazione Servizi).

9 ATTIVITA' NEGOZIALE

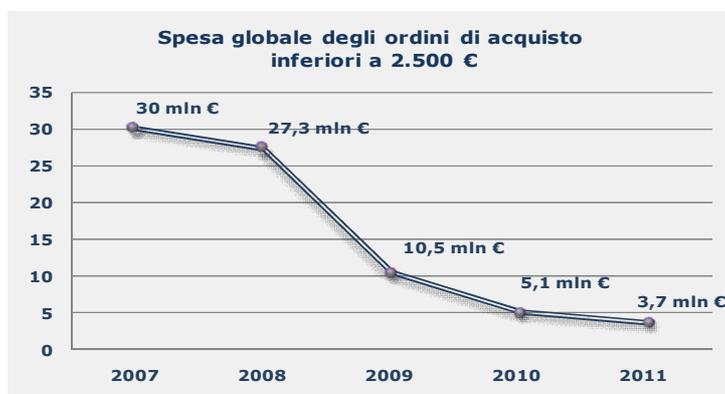
9.1 Analisi dei risultati dell'esercizio – Valutazioni generali

Anche per il 2011 le attività di analisi eseguite da questa Sezione sulla gestione dei processi di acquisto di Poste italiane S.p.A., sono state realizzate sulla base delle informazioni fornite dalle competenti funzioni e catalogate, quindi, in acquisti accentrati, decentrati e delegati.

Per uniformità con i precedenti referti, nella rendicontazione presa in esame non sono stati considerati gli ordini di acquisto di importi inferiori ad euro 2.500. Al riguardo occorre evidenziare che detta attività risulta essere sempre più marginale, poco rappresentativa e contrassegnata da impatti economici di modesta entità. Nel corso del 2011 si sono conclusi 6.561 atti corrispondenti ad una spesa di circa 3,7 mln di euro con una riduzione del 27,5% rispetto ai 5,1 mln di euro del 2010.

Nella relativa rappresentazione grafica si può meglio apprezzare il costante trend di riduzione che si è rilevato nel periodo 2007/2011, che trova origine in una più attenta valutazione del fabbisogno, con conseguente minor utilizzo di piccoli accordi contrattuali.

Figura 9.1



L'insieme delle attività accentrate, decentrate e delegate, perfezionate nell'anno in esame ha fatto registrare un impegno di spesa pari a circa 1.338 mln di euro in significativa diminuzione (-9,1%) rispetto a quanto avvenuto nel precedente esercizio, ove le risorse economiche utilizzate erano state pari a circa 1.472 mln di euro. Consistente anche la riduzione nel numero delle negoziazioni (-15,5%) che sono state 4.279 a fronte delle 5.063 del 2010.

L'evidenziata flessione, sia nelle quantità che nell'importo totale, è dovuta principalmente alla riduzione delle attività di acquisto poste in essere dalle strutture

locali dipendenti dalla Funzione Acquisti (Nuclei Acquisti Territoriali) che verrà meglio analizzata nel paragrafo relativo all'attività decentrata.

Nel prospetto che segue sono riportate le risultanze delle aggregazioni, realizzate sulla base della procedure di affidamento utilizzate, sui dati del 2011 e confrontate con i corrispondenti esiti del 2010.

Tabella 9. 1

ATTIVITA' NEGOZIALE DI POSTE ITALIANE SPA							
		Esercizio 2011			Esercizio 2010		
Procedure di affidamento		Quantità	Importo	% Importo	Quantità	Importo	% Importo
Procedure competitive	Gare pubbliche	52	235.621.059		66	450.773.975	
	Selezione Albo fornitori	338	173.245.395		683	166.870.811	
	Gare ufficiose	492	31.275.230		694	35.331.935	
	Atti aggiuntivi	639	170.997.986		300	219.457.300	
	Totale procedure competitive	1.521	611.139.671	45,7%	1.743	872.434.021	59,3%
Affidamenti diretti	Sottosoglia da regolamento	981	20.694.679		1.294	23.279.019	
	Deroga ex art.221 D.Lgs 163 del 2006	792	76.594.241		926	93.373.260	
	Infragruppo	371	573.275.852		340	437.224.208	
	Altro	79	14.908.933		98	16.231.254	
	Atti aggiuntivi	142	6.299.465		<i>Dati non rilevabili</i>		
	Totale affidamenti diretti	2.365	691.773.171	51,6%	2.658	570.107.741	38,7%
Altri affidamenti	Contratti ponte/Proroghe	232	19.159.486		588	27.892.422	
	Riconoscimento di debito extragruppo	161	15.901.758		74	1.602.727	
Totale altri affidamenti		393	35.061.244	2,6%	662	29.495.149	2,0%
Totale		4.279	1.337.974.086		5.063	1.472.036.911	

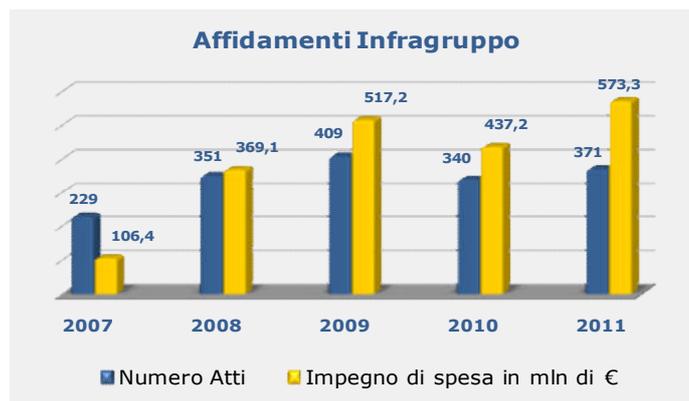
Contrariamente a quanto avvenuto nel 2010, appare evidente un sostanziale aumento del ricorso a forme di affidamenti diretti, che rappresentano il 51,6% del totale (38,7% nel 2010), correlato da una contrazione delle procedure competitive che scendono al 45,7% rispetto al precedente esercizio (59,3%). Tale risultato è determinato soprattutto dall'aumento delle contrattualizzazioni con società appartenenti al Gruppo Poste Italiane che hanno raggiunto il 42,8% del totale. Va segnalato comunque che fra i contratti infragruppo, nel corso dell'anno c'è stato il conferimento a PosteMobile del ramo azienda TLC ed il rinnovo di numerosi contratti di durata pluriennale, stipulati nei passati esercizi, che sono arrivati a regolare scadenza.

Il ricorso all'istituto dell'"*in house providing*", pur essendo in linea sia con quanto previsto dall'art. 218 del d.lgs. 163/2006 e sia con le strategie ed il modello organizzativo di funzionamento del Gruppo Poste Italiane, che attribuisce alle controllate specifiche competenze gestionali di business, può presentare insidie determinate dalla creazione, in alcune aree, di situazioni di privilegio per le partecipate e di posizione predominante per la Capogruppo, aspetti questi che

potrebbero ledere i principi di trasparenza e di competitività che regolano il mercato.

Per una più chiara visione dell'analisi sopra descritta, nella seguente raffigurazione grafica si può osservare l'incremento nell'utilizzo dell'"*in house providing*" a cui la Società ha fatto ricorso nel quinquennio 2007/2011.

Figura 9.2



Ulteriore elemento di criticità è costituito dal concreto aumento, sia nella quantità quanto nel valore, delle regolarizzazioni contabili di atti attraverso il ricorso al sistema del "*riconoscimento di debito*". Nel periodo 2008/2010 si era assistito ad un progressivo contenimento del fenomeno grazie agli effetti di azioni mirate ed incisive che avevano consentito di ridurre questa "*anomalia*" del processo di acquisto fino al raggiungimento, nel 2010, di un livello da potersi definire marginale e fisiologico. Nel corso del 2011 si assiste ad una forte ripresa del fenomeno che ha portato a concludere regolarizzazioni con società extragruppo per circa 15,9 mln di euro, a cui vanno aggiunti altri 68,8 mln di euro per negoziazioni sanate sempre "*a posteriori*" con società partecipate, che nel prospetto figurano compresi tra i 371 atti (pari a 573,3 mln di euro) nella voce "*Infragruppo*". L'utilizzo di tale sistema con le Aziende controllate è ancor meno giustificato se si considera che i servizi forniti da predette società sono in gran parte riferibili ad attività ricorrenti e, pertanto, agevolmente programmabili.

Al riguardo è necessario sottolineare che la Società, prendendo atto del negativo evolversi della situazione, ha invitato i responsabili di primo livello organizzativo, al corretto adempimento delle fasi legate al processo di acquisto. In particolare, il management è stato sensibilizzato ad una più tempestiva e completa formulazione dei fabbisogni in linea con i budget di spesa preventivamente stabiliti e all'attivazione di tutti i processi autorizzativi propedeutici all'emissione delle

richieste, in coerenza con i tempi necessari per il pieno rispetto di quelli fissati dai vincoli normativi per l'espletamento delle relative procedure di affidamento.

Questa Sezione ricorda che operare in assenza di formale copertura contrattuale, espone l'azienda a potenziali rischi derivanti sia dal mancato rispetto delle procedure di controllo contabile e amministrativo, sia dall'assenza di idonea tutela giuridica.

Con riferimento alle procedure di affidamento, i risultati forniti dalla Società sono stati suddivisi anche in base alle soglie comunitarie⁷⁶ in vigore nell'anno 2011 e indicati nella tabella 9.2.

Tabella 9. 2

ATTIVITA' NEGOZIALE DI POSTE ITALIANE SPA - ESERCIZIO 2011							
		Sopra soglia			Sotto Soglia		
Procedure di affidamento		Quantità	Importo	% Importo	Quantità	Importo	% Importo
Procedure competitive	Gare pubbliche	33	229.884.508		19	5.736.551	
	Selezione Albo fornitori	51	85.066.397		287	88.178.999	
	Gare ufficiose	6	10.184.722		486	21.090.508	
	Atti aggiuntivi	111	127.319.232		528	43.678.754	
	Totale procedure competitive	201	452.454.859	42,3%	1.320	158.684.812	59,3%
Affidamenti diretti	Sottosoglia da regolamento	-	-		981	20.694.679	
	Deroga ex art.221 D.Lgs 163 del 2006	36	45.444.306		756	31.149.935	
	Infragrappo	84	549.833.995		287	23.441.857	
	Altro	7	7.144.732		72	7.764.201	
	Atti aggiuntivi	3	3.761.387		139	2.538.078	
Totale affidamenti diretti	130	606.184.420	56,6%	2.235	85.588.750	32,0%	
Altri affidamenti	Contratti ponte/Proroghe	2	2.606.986		230	16.552.500	
	Riconoscimento di debito extragrappo	13	9.095.559		148	6.806.199	
Totale altri affidamenti	15	11.702.544,52	1,1%	378	23.358.699	8,7%	
		346	1.070.341.824		3.933	267.632.262	

Per quanto concerne i perfezionamenti di atti i cui importi superano le soglie comunitarie, le aggregazioni effettuate hanno messo in evidenza alcuni aspetti meritevoli di considerazione.

Si osserva, infatti, che il numero di contratti stipulati mediante procedure competitive (201 atti) costituisce il 58,1% del totale (346 atti) ed assorbe il 42,3% della spesa complessiva sopra soglia, mentre le sole negoziazioni "Infragrappo" (84 atti) incidono per il 24,3% sulla quantità e gravano per il 51,4% della spesa.

Un ulteriore elemento di riflessione è rappresentato da 13 "riconoscimento di debito" extragrappo, pari a circa 9,1 mln di euro, quasi tutti riconducibili a prestazioni di servizi di natura informatica, che, in considerazione degli importi,

⁷⁶ Al riguardo si segnala che con Regolamento UE n. 1251/2011 della Commissione Europea, con decorrenza 1° gennaio 2012 sono operative le nuove soglie comunitarie di riferimento in materia di appalti pubblici che, per i settori speciali a cui Poste italiane S.p.A. appartiene, sono state fissate in 400 mila euro per servizi e forniture e in 5 milioni di euro per quanto concerne i lavori.

avrebbero dovuto portare le funzioni utilizzatrici ad una più attenta pianificazione del fabbisogno per evitare il ricorso a prestazioni in assenza di preventiva autorizzazione alla spesa.

Relativamente alle tipologie di contratto, i dati riportati nella tabella 9.3 evidenziano una generalizzata contrazione per quanto attiene la quantità degli atti, ad eccezione per le voci "servizi" e "formazione" che risultano in aumento.

Tabella 9.3

Tipologia di contratto	Attività 2011		Attività 2010		Δ% '11/'10 Quantità	Δ% '11/'10 Importo
	Quantità	Importo	Quantità	Importo		
Servizi	1.688	831.421.936	1.444	672.699.389	16,9%	23,6%
Manutenzione	835	47.502.157	1.021	76.898.035	-18,2%	-38,2%
Fornitura	706	186.300.743	728	449.714.894	-3,0%	-58,6%
Lavori	349	89.723.482	706	108.346.476	-50,6%	-17,2%
Comunicazione	264	9.140.855	352	11.681.946	-25,0%	-21,8%
Trasporto	240	161.167.175	636	140.115.058	-62,3%	15,0%
Formazione	130	5.510.672	104	3.609.009	25,0%	52,7%
Consulenze	67	7.207.066	72	8.972.103	-6,9%	-19,7%
Totale	4.279	1.337.974.086	5.063	1.472.036.911		

Con riferimento ai servizi di trasporto degli effetti postali, si rileva che la consistente flessione nel numero di contratti stipulati (-62,3%), a cui fa riscontro il sensibile aumento della relativa spesa (+15,0%), è una conseguenza del processo avviato nello scorso esercizio che ha portato ad una più avveduta programmazione nel settore, attraverso l'utilizzo di accordi quadro con operatori iscritti nell'Albo di fiducia.

Positivo è da considerarsi anche il notevole incremento degli investimenti economici effettuati sui corsi di formazione, già evidenziato negli ultimi referti, che va interpretato come un importante indicatore di un processo di valorizzazione delle risorse interne della Società.

9.1.1 Attività accentrata

La parte più consistente dell'intera attività di approvvigionamento di beni e servizi dell'azienda è stata eseguita dalla Funzione Acquisti che nel corso dell'anno ha perfezionato 2.404 atti negoziali, pari ad un impegno di 1.285,3 mln di euro con un'incidenza pari al 96,1% dell'intera spesa.

Anche per quanto riguarda il segmento relativo all'attività accentrata, è stata predisposta la tabella 9.4 ove sono esposti, in maniera sintetica, le aggregazioni, eseguite sulla logica delle procedure di affidamento, dei dati dell'esercizio 2011 confrontati con i corrispondenti risultati dell'anno passato.

Tabella 9.4

ATTIVITA' NEGOZIALE ACCENTRATA							
Esercizio 2011				Esercizio 2010			
Procedure di affidamento	Quantità	Importo	% Importo	Quantità	Importo	% Importo	
Procedure competitive	Gare pubbliche	52	235.621.059		302	668.694.379	
	Selezione Albo fornitori	235	159.018.276		210	110.517.048	
	Gare ufficiose	159	24.592.650		233	22.496.967	
	Atti aggiuntivi	422	157.151.829		<i>Dati non rilevabili</i>		
	Totale procedure competitive	868	576.383.815	44,8%	745	801.708.394	58,3%
Affidamenti diretti	Sottosoglia da regolamento	651	12.108.631		803	14.142.610	
	Deroga ex art.221 D.Lgs 163 del 2006	202	70.260.393		212	85.201.822	
	Infragruppo	354	573.080.730		318	437.107.657	
	Altro	79	14.908.933		89	15.871.264	
	Atti aggiuntivi	49	5.296.345		<i>Dati non rilevabili</i>		
Totale affidamenti diretti	1.335	675.655.032	52,6%	1.422	552.323.353	40,2%	
Altri affidamenti	Contratti ponte/Proroghe	118	18.040.951		32	20.386.190	
	Riconoscimento di debito extragruppo	83	15.270.772		19	657.666	
	Totale altri affidamenti	201	33.311.723	2,6%	51	21.043.856	1,5%
Totale	2.404	1.285.350.570		2.218	1.375.075.603		

La spesa relativa agli atti conclusi attraverso l'uso di procedure ad evidenza pubblica risulta in flessione rispetto al 2010 e rappresenta il 44,8% del totale.

A detta diminuzione si contrappone un sensibile aumento della spesa attinente i contratti posti in essere attraverso l'impiego di sistemi diretti che nell'anno raggiungono il 52,6% del totale con un aumento di circa 12 punti percentuali rispetto al precedente esercizio.

La causa di tale inversione di tendenza, come è stato ampiamente evidenziato nel paragrafo precedente, trova ragione nel consistente impegno economico sostenuto dalla Capogruppo per l'attività contrattuale posta in essere con le società partecipate, che risulta essere aumentata di circa 135,9 mln di euro rispetto al 2010.

Per quanto concerne la regolarizzazione "a sanatoria" con aziende extragruppo, l'analisi ha evidenziato che il fenomeno non è relativo solo ad alcune classi commerciali, ma investe più tipologie e il controllo eseguito sulla specificità dell'oggetto contrattuale non ha fatto emergere quelle peculiarità tipiche dell'urgenza o quelle caratteristiche di eccezionalità, tali da rendere la prestazione o la fornitura imprevedibile e quindi difficilmente pianificabile, condizioni essenziali per poter motivare il ricorso a tale forma di affidamento.

La Corte oltre a ribadire quanto già espresso sulla criticità che l'utilizzo di predette procedure può rappresentare per l'azienda, auspica che gli interventi, prontamente attivati dal management aziendale, riescano a contrastare pienamente la recrudescenza del fenomeno in questione e ricondurre, pertanto, la gestione dei

processi di acquisto ad un celere riallineamento ai risultati precedentemente conseguiti.

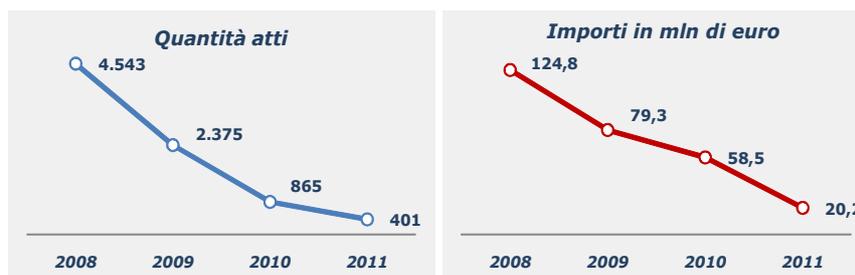
9.1.2 Attività decentrata

Come anticipato nel paragrafo relativo alle considerazioni generali, l'attività posta in essere dalle strutture territoriali⁷⁷ ha fatto riscontrare una notevole contrazione, sia per quanto riguarda la numerosità degli atti (53,6%), sia per quel che attiene l'ammontare di spesa (65,4%). Continua pertanto il processo di flessione in questo segmento che ha portato, nell'arco temporale compreso tra il 2008 e il 2011, a cui fa riferimento la rappresentazione grafica 9.3, ad una forte riduzione dell'attività locale. Il risultato è una chiara conseguenza dell'attuazione da parte dell'Azienda di azioni mirate alla razionalizzazione e standardizzazione delle attività di acquisto, unite anche all'adozione diffusa di strumenti contrattuali flessibili come accordi quadro e contratti ripartiti, necessari al conseguimento di una corretta pianificazione del fabbisogno delle strutture operative ubicate sul territorio, azzerando pertanto quella polverizzazione di accordi commerciali tipica dei passati esercizi.

Figura 9.3

Attività decentrata					
Anni	2008	2009	2010	2011	Δ 2011/2008
Numero Atti	4.543	2.375	865	401	-91,2%
Importo (*)	124,8	79,3	58,5	20,2	-83,8%

(*) valori espressi in mln di euro



Nello schema riepilogativo di rendicontazione relativa al settore territoriale (tabella 9.5), si può notare che le procedure ad evidenza pubblica rappresentano la parte più consistente dell'intera attività, con 289 contratti pari a 18,9 mln di euro a fronte

⁷⁷ Per attività decentrata si intende l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori eseguita dai Nuclei Acquisti Territoriali (NAT), che sono strutture gerarchicamente dipendenti dalla Funzione centrale Acquisti, destinati a soddisfare le esigenze delle strutture locali.

di una esigua quantità di atti ove si è fatto ricorso ad affidamenti diretti (46 atti per una spesa di 0,7 mln di euro).

Tabella 9.5

ATTIVITA' NEGOZIALE DECENTRATA							
Attività 2011				Attività 2010			
Procedure di affidamento		Quantità	Importo	% Importo	Quantità	Importo	% Importo
Procedure competitive	Gare pubbliche	-	-		64	1.536.896	
	Selezione Albo fornitori	96	12.609.674		413	45.048.102	
	Gare ufficiose	63	2.347.534		224	8.917.134	
	Atti aggiuntivi	130	3.961.530		<i>Dati non rilevabili</i>		
	Totale procedure competitive	289	18.918.738	93,5%	701	55.502.131	94,9%
Affidamenti diretti	Sottosoglia da regolamento	41	471.598		93	1.084.279	
	Deroga ex art.221 D.Lgs 163 del 2006	2	202.800		6	341.412	
	Infragruppo	-	-		2	10.497	
	Altro	-	-		-	-	
	Atti aggiuntivi	3	38.431		<i>Dati non rilevabili</i>		
Totale affidamenti diretti	46	712.828,37	3,4%	101	1.436.188	2,5%	
Altri affidamenti	Contratti ponte/Proroghe	3	28.086		9	587.899	
	Riconoscimento di debito extragruppo	63	566.423		54	939.547	
Totale altri affidamenti	66	594.508	2,9%	63	1.527.446	2,6%	
Totale		401	20.226.075		865	58.465.765	

È presente anche in questa sezione, ma in forma ridotta, il fenomeno di negoziazioni sanate con il ricorso alla regolarizzazione "post-prestazione" riconducibili, in buona parte, ad interventi tecnici su apparecchiature o alla risoluzione di varie problematiche, tutte effettuate comunque in regime di urgenza.

9.1.3 Attività delegata

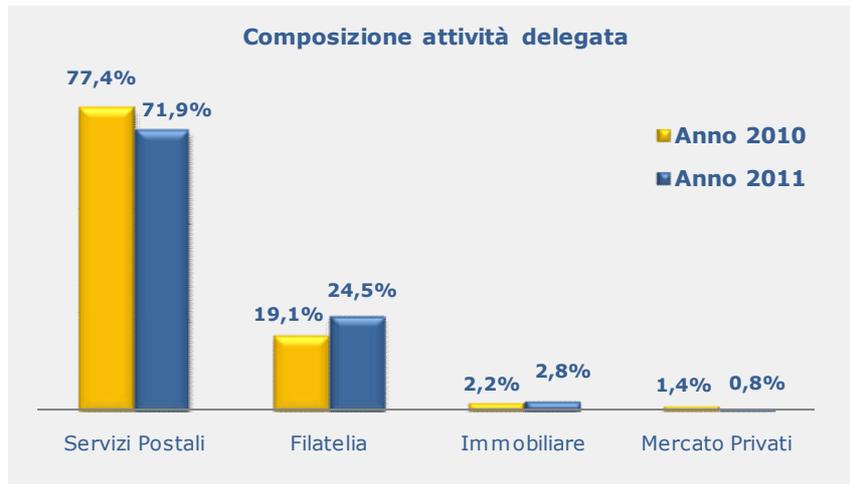
L'attività negoziale delegata riguarda esclusivamente l'attività prodotta da quelle funzioni che risultano essere contestualmente utilizzatrici e richiedenti in forza dell'autonomia, conferita attraverso apposite deleghe, a poter provvedere all'approvvigionamento di beni e servizi necessari al proprio ciclo produttivo.

Nel corso dell'anno non sono state emesse da parte della Funzione Acquisti nuove procure o deleghe a favore di altre funzioni e, pertanto, anche per il 2011, l'analisi eseguita sull'attività contrattuale delegata fa riferimento a quei processi di acquisto attuati dalle stesse funzioni prese in esame nel precedente esercizio e specificatamente Servizi Postali, Filatelia, Immobiliare e Mercato Privati.

Così come per il precedente esercizio, la funzione Servizi Postali è la struttura che maggiormente incide nell'attività contrattuale delegata. Infatti, nel corso dell'anno la stessa ha impegnato risorse economiche pari a circa 23,3 mln di euro rispetto ai 7,9 mln di euro della Filatelia, allo 0,9 mln di euro dell'Immobiliare e allo 0,3 mln di euro fatto registrare da Mercato Privati.

Nella rappresentazione grafica n. 9.4 è evidenziata, in formato percentuale, l'incidenza di ogni singola funzione sull'intera attività delegata, messa a raffronto con i corrispondenti risultati del 2010.

Figura 9.4



Le contrattualizzazioni poste in essere in questo segmento hanno fatto registrare una movimentazione pari a circa 32,4 mln di euro corrispondenti a 1.474 atti negoziali. Confermato, anche per l'anno in esame, il trend di riduzione delle attività eseguite sul territorio ove si è rilevata una contrazione sia nell'impegno di spesa (-15,8%), quanto nella quantità (-25,6%).

Tale riduzione trova fondamento, in buona parte, nell'attuazione, da parte della Società, di un processo di revisione delle deleghe che ha portato all'esclusione di alcune voci di spesa più significative, quali ad esempio la manutenzione dei *roller cash* e degli spazi verdi ubicati in immobili di proprietà, che dal 2011 sono state ricondotte alla competenza della struttura centrale.

L'elaborazione dei dati forniti dalle quattro strutture delegate, effettuata sulla base delle procedure di affidamento utilizzate, ha permesso la predisposizione della tabella n. 9.6 ove le risultanze sono state messe a confronto con quanto verificato nel precedente esercizio.

Tabella 9.6

ATTIVITA' NEGOZIALE DELEGATA							
Esercizio 2011				Esercizio 2010			
Procedure di affidamento		Quantità	Importo	% Importo	Quantità	Importo	% Importo
Procedure competitive	Gare pubbliche	-	-		-	-	
	Selezione Albo fornitori	7	1.617.445		60	11.305.662	
	Gare ufficiose	270	4.335.046		237	3.917.834	
	Atti aggiuntivi	87	9.884.627		<i>Dati non rilevabili</i>		
	Totale procedure competitive	364	15.837.118	48,9%	297	15.223.496	39,5%
Affidamenti diretti	Sottosoglia da regolamento	289	8.114.450		398	8.052.131	
	Deroga ex art.221 D.Lgs 163 del 2006	588	6.131.048		708	7.830.026	
	Infragruppo	17	195.123		20	106.054	
	Altro	-	-		9	359.990	
	Atti aggiuntivi	90	964.689		<i>Dati non rilevabili</i>		
Totale affidamenti diretti	984	15.405.310	47,5%	1.135	16.348.200	42,5%	
Altri affidamenti	Contratti ponte/Proroghe	111	1.090.449		547	6.918.334	
	Riconoscimento di debito extragruppo	15	64.563		1	5.514	
	Totale altri affidamenti	126	1.155.012	3,6%	548	6.923.847	18,0%
Totale		1.474	32.397.440		1.980	38.495.543	

Si precisa che nel prospetto riepilogativo sopra riportato, la quasi totalità degli atti sono di importi inferiori alle soglie comunitarie ad eccezione di tre negoziazioni la cui entità è superiore a detto limite.

Delle tre contrattualizzazioni sopra citate giova specificare che due fanno riferimento al servizio di trasporto effetti postali, affidati rispettivamente l'uno, per € 444.835, attraverso la selezione tra fornitori di fiducia, l'altro, per € 462.910, con l'utilizzo della clausola di estensione contrattuale prevista nell'atto principale.

Per quanto attiene al terzo contratto, relativo ad una fornitura di prodotti filatelici, (per € 402.000) redatto con l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, la Società si è potuta avvalere da quanto previsto dalla Deroga ex art. 221 d.lgs. 163 del 2006, poiché trattasi di rapporto commerciale coperto da privativa industrialmente tutelata.

Consistente appare l'incremento relativo al ricorso di adozioni di procedure di affidamento che prediligono forme competitive che sono passate, per quanto attiene l'impegno di spesa, dal 39,5% del 2010 al 48,9% del 2011, con conseguente diminuzione degli affidamenti diretti. Si fa riferimento, nello specifico, alla notevole contrazione che si è avuta nell'utilizzo di strumenti quali i contratti ponte e/o proroghe, da sempre ritenuti da questa Sezione come procedure di affidamento non idonee a garantire condizioni di vantaggio economico, che sono passati dai 547 atti del 2010, pari ad un importo di 6,9 mln di euro, a 111 del 2011 per una spesa di 1,09 mln di euro. Ciò denota una più razionale politica di

approvvigionamento che le Funzioni interessate hanno saputo sviluppare nel corso degli ultimi anni.

Per quanto concerne i risultati relativi alla voce "*riconoscimento di debito*" va segnalato che in buona parte si riferiscono ad alcuni pagamenti dovuti a manutenzioni per dispositivi di *roller cash*, effettuate nel corso del precedente anno ma sanate nel 2011 solo dopo l'acquisizione della prescritta autorizzazione da parte dell'A.D.

9.2 Analisi specifiche

a) Conferimento incarico di consulenza per accertamento responsabilità relative ai malfunzionamenti del progetto SDP.

Come ampiamente riportato dai vari organi di informazione, nella prima decade del mese di giugno 2011, Poste italiane S.p.A. è stata impegnata a fronteggiare uno stato di grave emergenza scaturito da rilevanti disservizi, inerenti l'operatività degli uffici postali, causati dal malfunzionamento dei sistemi telematici preposti alla erogazione dei servizi di sportello (Progetto Service Delivery Platform).

L'evento, oltre a provocare considerevoli disagi all'utenza, ha prodotto all'Azienda un notevole danno economico derivante sia dal conseguente impatto di business (perdita di fatturato), sia dagli effetti reputazionali ricadenti sull'intero Gruppo Poste Italiane.

In forza a quanto descritto, nell'adunanza del 9 giugno 2011 il Consiglio di Amministrazione ha dato mandato all'Amministratore Delegato per l'affidamento, ad un organismo esterno altamente qualificato, di un apposito studio al fine di accertare le origini delle sopracitate anomalie e le possibili eventuali attribuzioni di responsabilità, quantificandone anche gli effetti economici comprensivi di quelli derivanti dal danno di immagine.

Pertanto, dopo la predisposizione da parte della Funzione tecnica aziendale di appositi documenti tecnici relativi al sistema SDP, la Società, per l'affidamento dell'incarico, ha proseguito ad un confronto competitivo, così come previsto dalle Procedure 231 per acquisti di consulenza, invitando, per la presentazione di offerte tecnico-economiche relative all'attività di *Assesment* sul sistema SDP, quattro società di consulenza di elevato standing internazionale e quattro primarie Università, a garanzia della qualità delle valutazioni e dei relativi risultati.

A seguito delle analisi e delle verifiche delle Relazioni Tecniche, basate sulle "*best practices*" di mercato e sull'adozione di standard internazionali riconosciuti, dei chiarimenti e approfondimenti ritenuti necessari, delle offerte economiche

pervenute e dell'acquisizione della documentazione amministrativa essenziale alla stipula del contratto, l'incarico è stato conferito, in data 27/7/2011 al Dipartimento di Ingegneria Informatica, Automatica e Gestionale dell'Università La Sapienza di Roma.

Il mandato, che ha visto l'impiego, da parte del Dipartimento Universitario, di undici unità, applicate per 245 giorni/uomo, ha comportato per Poste italiane S.p.A. una spesa di € 160.000 al netto di IVA.

b) Contratto per il servizio di trasporto aereo degli effetti postali: Rete stellare notturna tra undici aeroporti nazionali con Hub di scambio a Brescia Montichiari ed a Roma Fiumicino. Affidamento "In house" al Consorzio Logistica Pacchi.

Nel 2006 la Società aveva affidato, a seguito di gara, il servizio del trasporto aereo notturno di effetti postali, denominato Rete SAN (Servizio Aeropostale Notturmo), alle Società "ALITALIA Linee Aeree Italiane" e "AIR ONE" con contratti di durata biennale che prevedevano una opzione di rinnovo di un ulteriore anno.

Le note vicissitudini che hanno interessato il settore aereo nazionale hanno portato nel dicembre del 2008 alla fusione delle due società aeree e a partire dal gennaio 2009 opera la nuova Alitalia denominata "Alitalia - Compagnia Aerea Italiana".

Tutto questo ha indotto Poste italiane S.p.A. all'individuazione di approcci diversi verso nuove offerte dei potenziali fornitori, stante la concentrazione di mercato venutasi a creare nell'ambito del trasporto aereo nazionale.

A seguito di quanto esposto, quindi, nel mese di marzo 2009 Poste italiane S.p.A. si è avvalsa della clausola di rinnovo solo per il contratto facente riferimento alla "vecchia" ALITALIA, mentre il contratto con la già "AIR ONE" è stato cessato e le relative tratte, sia pure ridimensionate, sono state affidate per un solo anno alla società del Gruppo Consorzio Logistica Pacchi (Mistral Air).

Alla scadenza dei due accordi negoziali, dovendosi necessariamente procedere ad un nuovo affidamento del servizio di trasporto e potendosi avvalere di un operatore del Gruppo legittimato ex art. 218 del d.lgs. 163/2006 e s.m.i. ad assumere in via esclusiva le relative attività, la Società, alla luce anche dei soddisfacenti risultati conseguiti nell'esecuzione del precedente servizio affidato, ha ritenuto preferibile coinvolgere nuovamente la Società Mistral Air, per il tramite del consorzio Logistica pacchi, per l'intero network. Pertanto, fu stipulato un contratto della durata di due anni (con decorrenza aprile 2010 e scadenza marzo 2012) per un importo pari a € 74.105.424,76 che prevedeva l'opzione di un anno di rinnovo.

Tuttavia, l'avvio del nuovo progetto di recapito, denominato "8Venti", avvenuto all'inizio del 2011, ha comportato una serie di variazioni che hanno generato una notevole riduzione nel numero dei voli inducendo la Compagnia aerea a dover rinnovare l'intera organizzazione della rete del trasporto in relazione ai nuovi prodotti e al livello di servizio erogati.

Conseguentemente a tutto ciò la società Mistral Air ha rappresentato anche la necessità di adeguamenti delle tariffe contrattuali in considerazione dell'evoluzione del contesto di mercato e di alcuni fenomeni operativi che hanno sostanzialmente modificato la tenuta del costo complessivo del servizio. Inoltre, la Mistral ha proposto anche l'estensione della durata contrattuale, per riallineare il proprio modello di business, ed il conseguente piano industriale, al nuovo scenario operativo, in un ambito temporale più ampio.

A seguito di un attento esame delle richieste avanzate dalla Compagnia da parte delle funzioni interessate, la società Poste italiane S.p.A. ha valutato positivamente l'opportunità di accogliere esclusivamente la proposta relativa al prolungamento della durata contrattuale in quanto tale soluzione è stata ritenuta idonea al mantenimento dei livelli di costo, coerenti con la pianificazione complessiva dei prossimi anni.

Il nuovo accordo contrattuale prevede una durata di tre anni, con opzione di rinnovo a favore di Poste italiane S.p.A. per ulteriori due anni, da esercitarsi anno per anno, per un importo complessivo presunto di € 111.448.033,62. Nella nuova proposta, al pari di quanto stabilito anche in quelle precedenti, è stata prevista una clausola di revisione dei prezzi legata alle variazioni del costo del carburante.

Va segnalato comunque che contestualmente all'iter contrattuale appena descritto all'interno dell'Azienda è continuato l'esame delle problematiche connesse al processo di riassetto e razionalizzazione del Gruppo Poste Italiane dettato dal sopravvenire delle difficoltà di mercato e dalla conseguente esigenza di riduzione dei costi del Gruppo stesso.

La sopra indicata attività di semplificazione del Gruppo ha evidenziato il venire meno del carattere strategico di alcune partecipazioni, ovvero della necessità di una ridefinizione del proprio ruolo al suo interno.

Tra le ipotesi, al momento in fase di valutazione, è stata presa in esame anche l'eventuale cessione della compagnia aerea Mistral Air, suggerita principalmente dalla già citata riorganizzazione del servizio di recapito e dalla progressiva riduzione dei volumi di corrispondenza che hanno ridimensionato l'esigenza di possesso di una *società captive* per l'erogazione del servizio postale.

Tale opportunità, che è stata attentamente valutata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28 settembre 2011, ha portato il management all'inserimento, nel contratto di affidamento del trasporto effetti postali con la Mistral, di una clausola di decadenza dell'accordo al momento della eventuale sua cessione ad un organismo esterno.

c) Contratto di fornitura di motocicli per servizio di recapito postale.

Nel corso dell'anno si è concluso l'iter procedurale relativo all'aggiudicazione di una gara, indetta a livello comunitario ed esperita attraverso il ricorso del sistema telematico dell'asta elettronica, per l'istituzione di un accordo quadro concernente la fornitura di 17.783 motoveicoli da adibire al servizio del recapito postale.

L'oggetto del bando di gara, il cui valore economico è stato pari a 26.425.538 euro e che ha visto il prevalere di una nota azienda nazionale leader nel settore, oltre alla fornitura dei mezzi prevedeva anche l'impegno, da parte della società fornitrice, al ritiro a titolo oneroso di una equivalente quantità di motocicli usati.

Tale clausola ha comportato per la società aggiudicataria un esborso pari a euro 17.783 a favore di Poste italiane S.p.A. per l'acquisizione dei mezzi dismessi.

10 GESTIONE PATRIMONIALE, ECONOMICA E FINANZIARIA DI POSTE ITALIANE S.p.A. E DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

10.1 Principali risultati gestionali di Poste italiane S.p.A.

Poste italiane S.p.A. ha chiuso l'esercizio 2011 con un utile di € 698,5 mln, che sebbene in flessione del 4,2% rispetto al precedente esercizio (€ 729,0 mln) rappresenta un risultato apprezzabile con riguardo al peggioramento dello scenario economico internazionale ed al mutato contesto normativo.

La gestione di Poste italiane S.p.A. ha fortemente risentito, nel corso dell'anno in riferimento, del verificarsi o del perdurare di eventi sfavorevoli. I più significativi, di cui viene data informativa nel prosieguo, sono i seguenti:

- *andamento negativo dei Servizi Postali*: i Servizi Postali sono, già da tempo, un mercato in declino, sia a livello nazionale che internazionale, per effetto della preferenza rivolta dalla clientela alla comunicazione elettronica e al contenimento della spesa nonché all'inasprimento della concorrenza, conseguente alla completa liberalizzazione del mercato postale in Italia a partire dal 1° gennaio 2011;
- *modifiche normative in materia di contributi all'editoria*: l'abolizione delle tariffe agevolate per il settore ha determinato un notevole calo dei volumi di invii e dei ricavi;
- *difficoltà di Finanza Pubblica*: queste incidono, insieme agli ostacoli di natura procedurale/amministrativa, sulla determinazione degli aspetti economici e sui tempi e le modalità di incasso dei compensi delle c.d. Partite da Stato (OSU, integrazioni editoria e contributi elettorali). Tale situazione ha determinato la formazione di rilevanti crediti verso la Pubblica Amministrazione (€ 2,8 mld alla fine dell'esercizio, di cui € 1,7 mld verso il MEF);
- *andamento dei mercati finanziari*: l'incertezza dei mercati ha reso difficile la stabilizzazione del rendimento del portafoglio obbligatoriamente investito in titoli di Stato;
- *capacità di risparmio delle famiglie*: è significativamente ridotta, rispetto agli anni precedenti, la propensione della clientela verso il risparmio postale mentre è cresciuto l'interesse verso il risparmio amministrato e gestito;
- *appesantimento del carico fiscale*: l'aumento dell'IRAP, a seguito della manovra finanziaria ha colpito Poste italiane S.p.A. come concessionario;
- *incremento dell'aliquota IVA al 21%*: in vigore a partire dal mese di settembre 2011 ha comportato un maggior costo non detraibile per Poste italiane S.p.A.;

- *accantonamento di € 39 mln*: il 14 dicembre 2011 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha comminato alla Società una sanzione amministrativa di circa € 39 mln per abuso di posizione dominante in materia di servizi postali liberalizzati. Il TAR, nell'aprile successivo, ha accolto le tesi difensive proposte da Poste italiane S.p.A. e ha annullato il provvedimento. La TNT Post ha proposto ricorso in appello verso tale decisione.

Pur in presenza delle citate problematiche i *Ricavi totali* di Poste italiane S.p.A. si sono attestati, al termine dell'esercizio in riferimento, a € 9.758,8 mln, inferiori del 2,6% rispetto al precedente esercizio (€ 10.021,9 mln). Sulla diminuzione dei ricavi ha fortemente influito la contrazione dei proventi rivenienti dai Servizi Postali passati da € 4.505,3 mln del 2010 a € 4.240,1 mln nel 2011 (-5,9%).

I *Costi* sostenuti dalla Società nel corso dell'anno ammontano a € 8.357,0 mln, in flessione del 2,5% sul 2010 (€ 8.569,8 mln) per effetto della diminuzione dei costi interni, in particolare del costo del lavoro (-2,3% sul 2010) e dei costi esterni (-2,2%), per effetto di un maggior controllo della spesa.

Il *Documento di Separazione Contabile*, il cui quadro di riferimento legislativo è rappresentato dal Decreto Legislativo 261/99 - di recepimento della Direttiva 67/97/CE (art. 7, comma 1) - e dalle successive integrazioni, individua i ricavi e i costi relativi alle singole Aree strategiche di Affari (ASA).

Nella tabella 10.1 sono illustrati, confrontati con le risultanze del 2010, i risultati del 2011.

Tabella 10.1

POSTE ITALIANE S.p.A. – SINTESI DEI RISULTATI 2011

(importi in €/mln)

	Servizi Postali (Corrispondenza, Filatelia, Corriere espresso e pacchi)			Compensi per Servizio Universale		Servizi Finanziari			Altri servizi		TOTALE		
	2010	2011	Δ% 11/10	2010	2011	2010	2011	Δ% 11/10	2010	2011	2010	2011	Δ% 11/10
Ricavi e proventi diversi	4.016	3.860	-3,9%	-	-	5.242	5.265	0,4%	275	254	9.533	9.379	-1,6%
Integrazioni tariffarie Editoria ed Elettorali	125	23	-81,6%	-	-	-	-	-	-	-	125	23	-81,6%
Compensi per Servizio Universale	-	-	-	364	357	-	-	-	-	-	364	357	-1,9%
Totale ricavi	4.141	3.883	-6,2%	364	357	5.242	5.265	0,4%	275	254	10.022	9.759	-2,6%
Costi per beni e servizi	1.077	1.016	-5,7%	-	-	861	873	1,4%	45	55	1.983	1.944	-2,0%
Costo del lavoro	3.246	3.109	-4,2%	-	-	2.549	2.551	0,1%	26	21	5.821	5.681	-2,4%
Ammortamenti e altri costi e oneri	349	361	3,4%	-	-	338	290	-14,2%	80	81	767	732	-4,6%
Totale costi	4.672	4.486	-4,0%	-	-	3.748	3.714	-0,9%	151	157	8.570	8.357	-2,5%
Risultato operativo e di intermediazione	(531)	(603)	13,6%	364	357	1.494	1.551	3,8%	124	97	1.452	1.402	-3,4%
Recuperi di costi del personale (*)	(67)	(49)	-	-	-	(13)	(6)	-	(0,4)	(0,4)			
Assorbimenti a conto economico (**)	(169)	(23)	-	-	-	(23)	(7)	-	(2,2)	(0,5)			
Risultato operativo e di intermediazione rettificato	(767)	(675)	-12,0%	364	357	1.458	1.538	5,5%	122	96			
Oneri/Proventi finanziaria	(32)	(39)	21,9%	-	-	(29)	(15)	-48,3%	15	42	(14)	(11)	52,2%
Risultato ante imposte (***)	(799)	(714)	-10,6%	364	357	1.429	1.523	6,6%	137	138	1.438	1.391	-3,3%
Imposte dell'esercizio (****)	(170)	(168)	-1,2%	-	-	(104)	(111)	6,7%	(436)	(413)	(709)	(692)	-2,4%
Utile/(Perdita) dell'esercizio	(969)	(882)	-9,0%	364	357	1.325	1.412	6,6%	(299)	(275)	729	699	-4,1%

Fonte: Poste italiane S.p.A. – Documento di Separazione contabile 2011

- (*) La voce *Recuperi di costi del personale* accoglie, nel 2011, proventi pro-quota derivanti dalle intese raggiunte con le Organizzazioni Sindacali in materia di CTD per € 49 mln e € 59 mln per il 2010.
- (**) La voce *Assorbimenti a conto economico* accoglie il pro-quota dei rilasci del *Fondo vertenze* con il personale per € 16 mln nel 2011 e € 165 mln nel 2010 e il pro-quota *Svalutazione crediti* per € 7,0 mln nel 2011 e € 4 mln nel 2010.
- (***) Il *Risultato ante imposte* e l'*Utile/Perdita dell'esercizio* per ASA non includono gli effetti economici generati da Recupero costi del personale e da Assorbimenti a conto economico.
- (****) L'imposta *IRES* (corrente e differita) è stata interamente imputata negli Altri servizi.

I *Ricavi* evidenziano la complessiva flessione del 2,6% riferibile alla contrazione dei proventi rivenienti dai Servizi postali, che al netto dei compensi per il Servizio Universale presentano la diminuzione del 6,2%, essendo rimasti quelli dei Servizi Finanziari in linea con i valori realizzati nell'anno precedente da cui si discostano per la lieve crescita dello 0,4%. Va evidenziata, nel settore dei Servizi Postali, la riduzione delle Integrazioni tariffarie all'Editoria, passate da € 125 mln del 2010 a € 23 mln nel 2011 (-81,6%), che nell'anno in riferimento riguardano esclusivamente le somme a carico dello Stato per le riduzioni e agevolazioni tariffarie spettanti ai candidati delle campagne elettorali, essendo state abolite le tariffe agevolate praticate agli editori e al no profit⁷⁸.

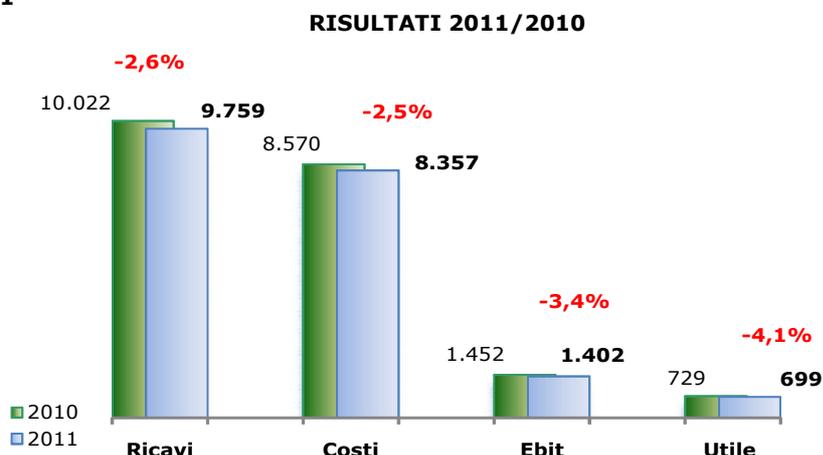
⁷⁸ A seguito dell'emanazione del Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 30 marzo 2010, che ha limitato l'applicazione delle tariffe agevolate fino al 31 marzo 2010, e del successivo Decreto MISE-MEF del 21 ottobre 2010, che ha stabilito le nuove tariffe per il settore dal 1° settembre 2010.

Per quanto riguarda i *Costi*, che complessivamente diminuiscono del 2,5%, si rileva la flessione del 4,0% degli oneri riferibili ai Servizi Postali e dello 0,9% di quelli di pertinenza dei Servizi Finanziari. In tale ambito va rilevata la significativa diminuzione del Costo del lavoro relativo ai Servizi Postali (-4,2%) e il contenimento di quello relativo ai Servizi Finanziari (+0,1%).

La dinamica dei ricavi e dei costi ha condotto al *Risultato operativo e di intermediazione* (Ebit) di € 1.401,7 mln, inferiore di € 50,3 mln rispetto al 2010 (-3,4%), per effetto del peggioramento del rapporto ricavi/costi nei Servizi Postali nella misura del 13,6%, e del miglioramento dello stesso nei Servizi Finanziari in quella del 3,8%. Il *Risultato ante imposte* si è attestato a € 1.390,6 mln, registrando la flessione del 3,3% sul 2010 (€ 1.438,0 mln). Le *Imposte dell'esercizio*, pari a € 692,0 mln nel 2011, in diminuzione di € 17,0 mln rispetto all'anno di comparazione (€ 709 mln), hanno assorbito il 49,7% del *Risultato ante imposte* (49,3% nel 2010). L'*Utile dell'esercizio*, inferiore del 4,1% rispetto al 2010 (€ 729,0 mln), riflette la parziale compensazione della significativa perdita realizzata dai Servizi Postali con la crescita dei Servizi Finanziari.

I risultati dell'esercizio 2011, confrontati con le risultanze del 2010, sono sinteticamente illustrati nella figura 10.1.

Figura 10.1



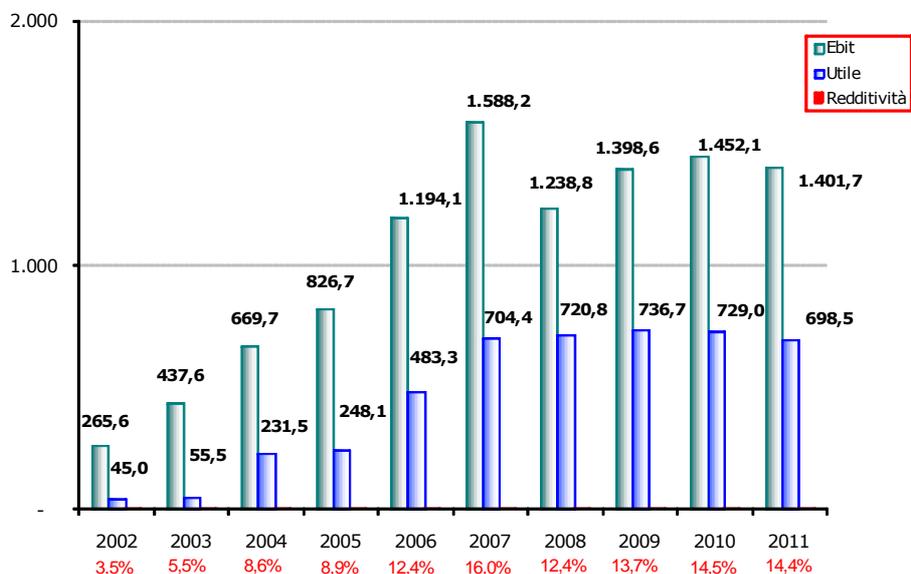
Fonte: Poste italiane S.p.A.

L'evoluzione dell'Utile d'esercizio, dell'Ebit e della Reddittività⁷⁹ nel periodo 2002-2011, è illustrata nella Figura 10.2.

⁷⁹ La Reddittività è calcolata dal rapporto Ebit/ricavi totali.

Figura 10.2**EBIT, UTILE D'ESERCIZIO E REDDITIVITA' DI POSTE ITALIANE S.p.A.**

(importi in €/mln)



Elaborazione della Corte

Il grafico evidenzia la diminuzione, nell'anno in riferimento, sia dell'Ebit che dell'Utile dopo la crescita registrata dal 2008 al 2010. La Reddittività, invece, si è mantenuta in linea con i valori del precedente esercizio.

Alla determinazione del risultato economico di Poste italiane S.p.A. ha contribuito l'utile di € 256,3 mln conseguito dal Patrimonio destinato BancoPosta, di cui viene data informativa nel prosieguo, costituito nel corso dell'anno in riferimento al fine di assicurare l'applicazione degli istituti di Vigilanza della Banca d'Italia. Ai sensi dell'art. 2447-septies del Codice Civile, i beni e i rapporti compresi nel Patrimonio destinato BancoPosta sono distintamente individuati nello Stato Patrimoniale di Poste italiane S.p.A., in un apposito prospetto integrativo.

Le risultanze dello Stato Patrimoniale, del Prospetto integrativo con evidenza del Patrimonio BancoPosta, del Conto economico e del Rendiconto finanziario relativi al bilancio d'esercizio 2011 di Poste italiane S.p.A. sono esposti nelle tabelle che seguono (10.2, 10.3, 10.4 e 10.5).

Tabella 10.2

STATO PATRIMONIALE DI POSTE ITALIANE S.p.A.

(importi in euro)

ATTIVO	1 gennaio 2010	di cui parti correlate	31 dicembre 2010	di cui parti correlate	31 dicembre 2011	di cui parti correlate
Attività non correnti						
Immobili, impianti e macchinari	2.965.692.335	-	2.805.563.230	-	2.621.453.754	-
Investimenti immobiliari	77.017.157	-	92.023.096	-	80.196.885	-
Attività immateriali	344.913.756	-	358.346.118	-	370.975.799	-
Partecipazioni	1.074.632.600	1.074.632.600	1.017.399.927	1.017.399.927	1.488.002.996	1.488.002.996
Attività finanziarie BancoPosta	25.409.884.602	-	26.649.993.015	-	26.377.257.057	-
Attività finanziarie	951.679.312	847.533.069	1.475.844.530	980.063.391	1.188.597.779	748.089.320
Crediti commerciali	254.314.890	-	216.582.794	-	181.554.500	-
Imposte differite attive	550.163.995	-	660.248.178	-	1.578.467.952	-
Altri crediti e attività	239850974	1.465.574	231.339.281	1.465.574	222.363.309	1.465.574
Totale	31.868.149.621	-	33.507.340.169	-	34.108.870.031	-
Attività correnti						
Crediti commerciali	3.829.941.293	2.448.579.313	3.506.235.104	2.352.524.077	3.596.776.282	2.326.179.207
Crediti per imposte correnti	37.701.684	-	38.456.667	-	38.477.065	-
Altri crediti e attività	548.173.838	5.171.185	539.167.151	7.088.980	574.158.696	23.309.971
Attività finanziarie BancoPosta	11.004.679.473	7.295.611.330	10.198.710.094	7.002.688.553	10.291.916.110	7.854.036.390
Attività finanziarie	523.902.073	520.369.872	611.312.013	601.029.712	619.993.481	512.331.179
Cassa e depositi BancoPosta	2.660.695.939	-	2.351.245.239	-	2.559.994.557	-
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.598.563.915	1.515.828.586	907.979.930	840.623.654	1.208.802.583	829.399.265
Totale	20.203.658.215	-	18.153.106.198	-	18.890.118.774	-
Attività non correnti destinate alla vendita	1.285.006	-	2.963.967	-	6.567.591	-
TOTALE ATTIVO	52.073.092.842	-	51.663.410.334	-	53.005.556.396	-
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO						
Patrimonio netto						
Capitale sociale	1.306.110.000	-	1.306.110.000	-	1.306.110.000	-
Riserve (*)	659.587.199	-	(44.430.537)	-	(1.010.555.287)	-
Risultati portati a nuovo	2.111.223.261	-	2.351.545.997	-	1.706.257.923	-
Totale	4.076.920.460	-	3.613.225.460	-	2.001.812.636	-
Passività non correnti						
Fondi per rischi e oneri	377.159.659	39.323.120	395.302.348	43.749.957	504.939.664	46.178.821
Trattamento di fine rapporto	1.419.160.550	-	1.297.780.519	-	1.162.602.399	-
Passività finanziarie BancoPosta	112.328.209	-	83.079.605	-	594.492.369	-
Passività finanziarie	1.553.078.569	512.667.533	1.372.820.531	371.122.638	685.654.296	226.417.433
Imposte differite passive	345.634.313	-	139.270.751	-	68.883.269	-
Altre passività	140.910.453	-	136.492.332	-	133.743.095	-
Totale	3.948.271.753	-	3.424.746.086	-	3.150.315.092	-
Passività correnti						
Fondi per rischi e oneri	906.567.336	11.638.923	866.482.317	10.663.580	988.030.700	8.556.155
Debiti commerciali	1.556.231.434	489.422.232	1.526.728.171	518.492.197	1.867.747.291	890.073.597
Debiti per imposte correnti	65.694.979	-	23.254.937	-	72.326.659	-
Altre passività	1.543.372.355	83.347.805	1.466.320.879	91.356.625	1.219.483.138	85.707.406
Passività finanziarie BancoPosta	39.423.385.098	105.598.284	39.620.345.407	267.665.934	41.657.362.166	182.456.966
Passività finanziarie	552.649.427	492.268.365	1.122.307.077	373.062.797	2.048.478.714	772.085.605
Totale	44.047.900.629	-	44.625.438.788	-	47.853.428.668	-
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	52.073.092.842	-	51.663.410.334	-	53.005.556.396	-

Tabella 10.3

STATO PATRIMONIALE DI POSTE ITALIANE S.p.A.
PROSPETTO INTEGRATIVO CON EVIDENZA DEL PATRIMONIO DESTINATO BANCOPOSTA
(importi in euro)

ATTIVO	Patrimonio non destinato	Patrimonio BancoPosta	Elisioni (*)	TOTALE
Attività non correnti				
Immobili, impianti e macchinari	2.621.453.754	-	-	2.621.453.754
Investimenti immobiliari	80.196.885	-	-	80.196.885
Attività immateriali	370.975.799	-	-	370.975.799
Partecipazioni	1.488.002.996	-	-	1.488.002.996
Attività finanziarie BancoPosta	-	26.377.257.057	-	26.377.257.057
Attività finanziarie	1.188.597.779	-	-	1.188.597.779
Crediti commerciali	181.554.500	-	-	181.554.500
Imposte differite attive	397.524.754	1.180.943.198	-	1.578.467.952
Altri crediti e attività	222.363.309	-	-	222.363.309
Totale	6.550.669.776	27.558.200.255	-	34.108.870.031
Attività correnti				
Crediti commerciali	2.830.616.786	766.159.496	-	3.596.776.282
Crediti per imposte correnti	38.477.065	-	-	38.477.065
Altri crediti e attività	220.317.714	353.840.982	-	574.158.696
Attività finanziarie BancoPosta	-	10.291.916.110	-	10.291.916.110
Attività finanziarie	619.993.481	-	-	619.993.481
Cassa e depositi BancoPosta	-	2.559.994.557	-	2.559.994.557
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	369.852.363	838.950.220	-	1.208.802.583
Totale	4.079.257.409	14.810.861.365	-	18.890.118.774
Attività non correnti destinate alla vendita	6.567.591			6.567.591
Saldo dei rapporti intergestori	454.983.248		(454.983.248)	-
TOTALE ATTIVO	11.091.478.024	42.369.061.620	(454.983.248)	53.005.556.396
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO				
	Patrimonio non destinato	Patrimonio BancoPosta	Elisioni	TOTALE
Patrimonio netto				
Capitale sociale	1.306.110.000	-	-	1.306.110.000
Riserve (*)	166.471.427	(1.177.026.714)	-	(1.010.555.287)
Risultati portati a nuovo	1.449.401.185	256.856.738	-	1.706.257.923
Totale	2.921.982.612	(920.169.976)	-	2.001.812.636
Passività non correnti				
Fondi per rischi e oneri	261.332.103	243.607.561	-	504.939.664
Trattamento di fine rapporto	1.147.194.173	15.408.226	-	1.162.602.399
Passività finanziarie BancoPosta	-	594.492.369	-	594.492.369
Passività finanziarie	685.654.296	-	-	685.654.296
Imposte differite passive	24.940.687	43.942.582	-	68.883.269
Altre passività	68.161.996	65.581.099	-	133.743.095
Totale	2.187.283.255	963.031.837	-	3.150.315.092
Passività correnti				
Fondi per rischi e oneri	936.061.525	51.969.175	-	988.030.700
Debiti commerciali	1.807.097.555	60.649.736	-	1.867.747.291
Debiti per imposte correnti	63.243.030	9.083.629	-	72.326.659
Altre passività	1.127.331.333	92.151.805	-	1.219.483.138
Passività finanziarie BancoPosta	-	41.657.362.166	-	41.657.362.166
Passività finanziarie	2.048.478.714	-	-	2.048.478.714
Totale	5.982.212.157	41.871.216.511	-	47.853.428.668
Saldo dei rapporti intergestori	-	454.983.248	(454.983.248)	-
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	11.091.478.024	42.369.061.620	(454.983.248)	53.005.556.396

(*) Nella rappresentazione del solo Stato Patrimoniale di Poste italiane S.p.A. sono oggetto di elisione i rapporti intergestori, intervenuti nel corso dell'anno, tra Poste italiane S.p.A., Società gemmante, e Patrimonio destinato BancoPosta.

Tabella 10.4

CONTO ECONOMICO DI POSTE ITALIANE S.P.A.

(importi in euro)

	Esercizio 2010	<i>di cui parti correlate</i>	Esercizio 2011	<i>di cui parti correlate</i>
Ricavi e proventi	9.571.584.813	2.967.539.321	9.467.613.859	2.960.148.980
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	281.082.134	-	124.693.133	-
Altri ricavi e proventi	169.298.042	16.130.464	166.478.613	23.904.864
Totale Ricavi	10.021.964.989	-	9.758.785.605	-
Costi per beni e servizi	1.982.576.519	722.367.831	1.943.329.945	758.253.205
Oneri diversi derivanti da operatività finanziaria	5.488.779	-	21.513.774	48.075
Costo del lavoro	5.820.609.638	31.499.060	5.681.006.425	30.235.080
di cui <i>Oneri (Proventi) non ricorrenti</i>	<i>(66.319.745)</i>	-	<i>(54.714.714)</i>	-
Ammortamenti e svalutazioni	493.928.305	-	475.453.472	-
Incrementi per lavori interni	<i>(9.183.898)</i>	-	<i>(8.420.690)</i>	-
Altri costi e oneri	276.446.438	6.421.927	244.139.520	16.526.055
Totale Costi	8.569.865.781	-	8.357.022.446	-
Risultato operativo e di intermediazione	1.452.099.208		1.401.763.159	
Oneri finanziari	157.727.593	27.691.368	146.503.771	25.275.151
Proventi finanziari	143.649.699	64.193.963	135.323.930	70.351.247
Gestione Finanziaria	(14.077.894)		(11.179.841)	
Risultato prima delle imposte	1.438.021.314		1.390.583.318	
Imposte dell'esercizio	708.986.503		692.044.690	
Utile dell'esercizio	729.034.811		698.538.628	

Tabella 10.5

RENDICONTO FINANZIARIO DI POSTE ITALIANE S.P.A.

(importi in €/000)

	Esercizio 2010	Esercizio 2011
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	1.598.564	907.908
Risultato prima delle imposte	1.438.021	1.390.583
Ammortamenti e svalutazioni	493.928	475.454
Svalutazioni (rivalutazioni) di partecipazioni	61.671	7.200
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri	403.467	439.611
Utilizzo fondi rischi ed oneri	(426.444)	(207.887)
Trattamento di fine rapporto pagato	(110.223)	(132.050)
(Plusvalenze)/minusvalenze per disinvestimenti	(63.825)	(40.634)
(Proventi)/Oneri derivanti dall'operatività finanziaria	(281.338)	(98.593)
(Dividendi)	(121)	(70)
Dividendi incassati	103	59
(Proventi finanziari da realizzo)	(35.810)	(20.318)
(Proventi finanziari per interessi)	(102.119)	(112.497)
Interessi incassati	53.810	63.200
Interessi passivi e altri oneri finanziari	152.084	143.193
Interessi pagati	(76.160)	(58.334)
Perdite e svalutazioni/(recuperi) su crediti	56.016	(5.238)
Imposte sul reddito pagate	(747.543)	(722.055)
Altre variazioni	686	884
Flusso di cassa generato dall'attività di esercizio prima delle variazioni del capitale circolante	[a] 816.203	1.122.508
<i>Variazioni del capitale circolante:</i>		
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali	299.608	(54.496)
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività	44.798	30.418
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali	(29.503)	344.658
Incremento/(Decremento) Altre passività	(81.682)	(253.259)
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	[b] 233.221	67.321
Incremento/(Decremento) passività finanziarie BancoPosta	172.624	2.002.015
Liquidità netta generata/(assorbita) dalle attività finanziarie detenute per negoziazione	112.710	(6)
Liquidità netta generata/(assorbita) dagli impieghi finanziari AFS	(244.156)	(1.069.548)
Liquidità netta generata/(assorbita) dagli impieghi finanziari HTM	(1.510.042)	347.069
(Incremento)/Decremento delle altre attività finanziarie BancoPosta	422.285	(1.321.981)
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta	309.451	(208.749)
Liquidità generata/(assorbita) da Attività e Passività finanziarie Bancoposta	[c] (737.128)	(251.200)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa - di cui parti correlate	[d]=[a+b+c] 312.296	938.629
	626.811	(563.934)
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari	(223.968)	(189.062)
Investimenti immobiliari	(469)	(212)
Attività immateriali	(155.800)	(154.226)
Partecipazioni	(4.480)	(444.050)
Altre attività finanziarie	(853.155)	(124.911)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Imm.li, imp.ti e macchinari, investimenti immobiliari ed attività destinate alla vendita	80.146	45.232
Partecipazioni	42	7.941
Altre attività finanziarie	110.365	210.280
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento - di cui parti correlate	[e] (1.047.319)	(649.008)
	(403.925)	(300.519)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine	(179.739)	55.094
(Incremento)/Decremento crediti finanziari	155.237	154526
(Incremento)/Decremento debiti finanziari a breve termine	568.941	151582
Dividendi pagati	(500.000)	(350.000)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti - di cui parti correlate	[f] 44.439	11.202
	(605.516)	38.792
Flusso delle disponibilità liquide	[g]=[d+e+f] (690.584)	300.823
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	907.980	1.208.803
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	907.980	1.208.803
Deposito indisponibile presso Tesoreria dello Stato	-	(323.987)
Somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	(26.647)	(17.765)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	881.333	867.051

10.2 Stato patrimoniale

A seguito dell'istituzione del Patrimonio destinato BancoPosta alcune voci dello Stato Patrimoniale e del Conto economico al 31 dicembre 2011 sono state classificate diversamente rispetto al passato. Al fine di consentire il confronto omogeneo con i dati relativi all'esercizio 2010 e in accordo con quanto stabilito dallo IAS 1 - *Presentazione di bilancio*, la Società ha riclassificato i saldi patrimoniali 2010 e le voci del Rendiconto Finanziario per l'esercizio 2010.

La situazione patrimoniale di Poste italiane S.p.A. (tabella 10.6) evidenzia al termine dell'anno 2011 un *Capitale investito netto* di € 4.741,2 mln, coperto per il 42,2% dal capitale proprio e per 57,8% dall'indebitamento finanziario.

Tabella 10.6

		CAPITALE INVESTITO NETTO		
		(importi in €/000)		
		2010 (*)	2011	Δ 11/10
<u>Capitale investito</u>				
Capitale immobilizzato		4.276.296	4.567.198	290.902
Capitale d'esercizio		638.176	1.336.646	698.470
Trattamento di fine rapporto		(1.297.780)	(1.162.602)	135.178
Capitale investito netto	A	3.616.692	4.741.242	1.124.550
<u>Fonti di copertura</u>				
Patrimonio netto	B	3.613.225	2.001.813	(1.611.412)
Posizione finanziaria netta	C	3.468	2.739.426	2.735.958
Totale fonti di copertura		3.616.693	4.741.239	1.124.546
B/A%		99,9%	42,2%	-
C/A%		0,1%	57,8%	-

Fonte: Poste italiane S.p.A.

(*) L'anno 2010 è stato riclassificato sulla base delle variazioni intervenute con l'istituzione del Patrimonio destinato BancoPosta.

Il *Capitale investito netto* registra, al termine dell'esercizio 2011, un incremento di € 1.124,5 mln rispetto al 2010, riferibile all'effetto combinato dell'aumento del Capitale immobilizzato e del Capitale d'esercizio e della diminuzione del Trattamento di fine rapporto.

Capitale immobilizzato

Il *Capitale immobilizzato* (tabella 10.7), ammonta, al termine del 2011, a € 4.567,2 mln, complessivamente aumentato, rispetto al precedente esercizio, di € 290,9 mln (+6,8%) a seguito di incrementi per € 821,5 mln e diminuzioni per € 530,6 mln.

Tabella 10.7

CAPITALE IMMOBILIZZATO			
(importi in €/000)			
	2010	2011	Δ% 11/10
Immobili, impianti e macchinari	2.805.563	2.621.454	-6,6%
Investimenti immobiliari	92.023	80.197	-12,9%
Attività immateriali	358.346	370.976	3,5%
Partecipazioni	1.017.400	1.488.003	46,3%
Attività non correnti destinate alla vendita	2.964	6.568	n.s.
Capitale immobilizzato	4.276.296	4.567.198	6,8%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Gli *incrementi* riguardano principalmente:

- *Investimenti* (vedi punto 10.4) per € 343,5 mln, che ineriscono per il 57,0% alle attività di informatizzazione e reti di telecomunicazioni, per il 12,5% alla logistica postale e per il 30,5% alle attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare;
- *Partecipazioni* per € 477,8 mln, relative all'*acquisto* da Unicredit S.p.A. della Unicredit – MedioCredito Centrale S.p.A.⁸⁰, avvenuto il 1° agosto 2011 al prezzo di € 139,9 mln; alla *sottoscrizione dell'aumento di capitale* di Poste Vita S.p.A.⁸¹ per € 305,0 mln e della controllata PosteMobile S.p.A. per un valore netto contabile di € 29,9 mln; al *versamento* a favore di Mistral Air di € 3,0 mln per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 30 giugno 2011 e la costituzione di una riserva straordinaria⁸².

Le *diminuzioni* si riferiscono, sostanzialmente, agli ammortamenti e svalutazioni e alle dismissioni di immobili, impianti e macchinari relative, in prevalenza, al conferimento del ramo TLC alla controllata PosteMobile S.p.A..

Capitale d'esercizio

Il *Capitale d'esercizio* si è stabilito, al termine dell'esercizio 2011, a € 1.336,6 mln, in crescita di € 698,5 mln sul 2010, come illustrato nella tabella 10.8.

⁸⁰ Unicredit - MedioCredito Centrale S.p.A. ha modificato, il 5 dicembre 2011, la propria denominazione sociale in Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale S.p.A.

⁸¹ L'aumento di capitale è stato deliberato dall'Assemblea straordinaria di Poste Vita S.p.A. del 21 dicembre 2011.

⁸² La costituzione della riserva è stata deliberata dall'Assemblea straordinaria della partecipata il 12 ottobre 2011.

I *Crediti commerciali*, pari a € 3.778,3 mln, rappresentano l'82,6% del credito vantato dalla Società e registrano un complessivo incremento di € 55,5 mln sul 2010 (€ 3.722,8 mln). Di tale importo la quota di € 766,2 mln (€ 1.278,4 mln nel 2010) è di pertinenza del Patrimonio destinato BancoPosta.

Nell'aggregato (tabella 10.10) si rileva la diminuzione del credito verso lo Stato (-6,0%) e l'aumento lieve di quello verso la clientela privata (+29,1%) e più significativo verso le imprese controllate e collegate (35,3%).

Tabella 10.10

		CREDITI COMMERCIALI				
		(importi in €/000)				
		2010	2011	Δ 11/10	Δ% 11/10	
Clienti Privati	Crediti verso clienti privati	713.216	862.300	149.084	20,9%	
	Fondo svalutazione verso clienti privati	(212.437)	(215.596)	(3.159)	-	
A	Crediti verso clienti privati	500.779	646.704	145.925	29,1%	
Cassa DDPP	Servizio del Risparmio postale	842.556	149.606	(692.950)	-	
	Fondo svalutazione crediti	(20.556)	(20.556)	-	-	
B	Crediti verso Cassa Depositi e Prestiti	822.000	129.050	(692.950)	-84,3%	
Pubblica Amministrazione Locale e Centrale	INPS	83.516	71.336	(12.180)	-	
	Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Editoria	568.709	389.206	(179.503)	-	
	Agenzia delle Entrate	39.814	71.530	31.716	-	
	Ministero dello Sviluppo Economico	60.203	62.633	2.430	-	
	Min. dell'Interno, della Difesa, della Giustizia ed altre Pubbliche Amm.ni per Conti di Credito e S.I.N.	311.684	369.200	57.516	-	
	Istituto Nazionale di Statistica	-	88.572	88.572	-	
	Altri	42.170	63.292	21.122	-	
	Fondo svalutazione crediti	(132.508)	(116.489)	16.019	-	
C	Crediti verso PA Centrale e Locale	973.588	999.280	25.692	2,6%	
	Crediti verso clienti	D=[A+B+C]	2.296.367	1.775.034	(521.333)	-22,7%
Controllante	Remunerazione raccolta su c/c	190.818	326.467	135.649	-	
	Servizio Universale	854.330	1.211.432	357.102	-	
	Riduzioni tariffarie ed agevolazioni elettorali	155.758	161.067	5.309	-	
	Servizi delegati	36.322	36.322	-	-	
	Distribuzione monete euro	6.026	6.026	-	-	
	Altri crediti	6.255	6.720	465	-	
	Fondo svalutazione crediti verso Controllante	(72.855)	(82.712)	(9.857)	-	
E	Crediti verso Controllante	1.176.654	1.665.322	488.668	41,5%	
	Crediti verso lo Stato	F=[B+C+E]	2.972.242	2.793.652	(178.590)	-6,0%
G	Crediti verso imprese controllate e collegate	249.797	337.976	88.179	35,3%	
	CREDITI COMMERCIALI	H] = [D+E+G]	3.722.818	3.778.332	55.514	1,5%
	F/H %	79,8%	73,9%	-		
	(A+G)/H %	20,2%	26,1%			

Elaborazione della Corte

Va considerato che l'entità dei crediti verso lo Stato, al netto delle partite verso la Cassa Depositi e Prestiti (€ 129,0 mln nel 2011), risulta in incremento del 23,9% sul precedente esercizio, essendo passato da € 2.150,2 mln del 2010 a € 2.664,6 mln nell'anno in riferimento.

Crediti verso clienti privati

Nonostante le azioni di sollecito e di recupero intraprese dalla Società, il *credito verso la clientela privata* si è incrementato, nell'anno in riferimento, di € 145,9 mln

(+29,1%), attestandosi a € 646,7 mln (€ 500,8 mln nel 2010). Di tale credito la quota di pertinenza del Patrimonio BancoPosta ammonta a € 223,1 mln. Il Fondo svalutazione crediti stanziato dalla Società a fronte di tale credito, è di € 215,6 mln e risulta di spettanza del Patrimonio BancoPosta nella misura di € 102,4 mln, attribuibile a numerose partite, individualmente non significative, vantate nei confronti di correntisti con saldo debitore.

Il credito verso la **Cassa Depositi e Prestiti** (€ 149,6 mln), di pertinenza del Patrimonio BancoPosta, si riferisce per € 129,0 mln a corrispettivi maturati nell'anno in riferimento, incassati nel corso del 2012 e per la restante parte (€ 20,6 mln) a compensi relativi all'esercizio 2003, accantonati nel Fondo svalutazione crediti verso la Pubblica Amministrazione in quanto riconducibili a proventi connessi con la vicenda del "Rush finale".

Il credito verso la **Pubblica Amministrazione locale e centrale**, al netto del Fondo svalutazione crediti di € 116,5 mln (€ 132,5 mln nel 2010), si è attestato, al termine del 2011, a € 999,3 mln, di cui € 103,6 mln sono di pertinenza del Patrimonio destinato. Rispetto al precedente esercizio tale credito presenta un incremento di € 25,7 mln pari, in termini percentuali, al +2,6%.

In tale ambito il credito verso la **Presidenza del Consiglio dei Ministri** – Dipartimento per l'editoria, relativo al rimborso delle riduzioni tariffarie praticate agli editori fino all'esercizio 2010, è iscritto in bilancio al valore attuale di € 389,2 mln, corrispondente a quello nominale di € 415,5 mln. La formazione di tale credito, il cui saldo si presenta in diminuzione di € 179,5 mln rispetto al precedente esercizio (€ 568,7 mln), è sintetizzata nello schema 10.1.

Schema 10.1

CREDITO VERSO PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

(importi in €/000)

	Credito fatturato	Effetti della Attualizzazione	Credito verso PCM	Note
2004				Credito residuo degli originali € 444,5 mln dilazionato in nove rate di pari importo negli esercizi 2008-2016, ai sensi dei DPCM del 13 novembre 2007 e del 27 novembre 2008, di cui a luglio 2011 è stata incassata la quarta rata. Per tener conto dei tempi di incasso tale credito è stato iscritto in bilancio al valore attualizzato di € 227,7 mln.
2005	254.000	(26.259)	227.741	
2006				
2007				
2008	84	-	84	Il credito, contestato per errata applicazione della compensazione, è stato svalutato.
2009	103.617	-	103.617	Il pagamento di tale credito, che si riferisce ad agevolazioni concesse nel periodo 15/8/2009-31/12/2009, è di competenza del MEF.
2010	57.764	-	57.764	Il credito è stato svalutato di € 7,8 mln, corrispondente all'eccedenza rispetto al limite di € 50,0 mln previsto dal MEF per lo stesso anno.
TOTALE	415.465	(26.259)	389.206	

Elaborazione della Corte

Dell'intero credito vantato nei confronti della Presidenza del Consiglio dei Ministri, € 254,0 mln, relativi al periodo 2004-2007, sono stati dilazionati e iscritti in bilancio in base al relativo valore attuale. Con riferimento al residuo credito di € 161,5 mln, inerente al periodo 2008-2010, la Presidenza ha rinviato la determinazione dell'esatto ammontare del dovuto all'esito dei lavori di un'apposita Commissione Interministeriale. Infine, riguardo all'importo maturato nel 2010 (€ 57,8 mln) la somma di € 7,8 mln risulta priva di copertura nel bilancio dello Stato, in quanto eccedente il limite di € 50,0 mln stanziato dal MEF.

Per tenere conto dei tempi di realizzo in base alle disposizioni normative in essere e alle informazioni disponibili, una quota del credito in argomento, pari a € 176,9 mln (corrispondente ad un valore nominale di € 203,2 mln), è iscritta nelle Attività non correnti.

Il credito verso l'*Istituto Nazionale di Statistica* (€ 88,6 mln), interamente maturato nell'anno, si riferisce al servizio di consegna e ritiro dei plichi per lo svolgimento del censimento 2011.

Altra rilevante posizione creditoria (€ 62,6 mln) è quella verso il *Ministero dello Sviluppo Economico*, concernente spese legate all'utilizzo di immobili, veicoli e vigilanza della Società, di cui solo € 3,2 mln relativi all'anno 2011. Il recupero delle somme in argomento appare difficoltoso in ragione della loro anzianità e della mancanza di contratti formalizzati per le spese sostenute dalla Società per conto del Ministero. Per giungere alla puntuale riconciliazione e certificazione delle posizioni creditorie di Poste italiane S.p.A. è stato attivato un tavolo tecnico congiunto con il Ministero.

Con riferimento ai rimanenti crediti, si evidenzia l'incremento dei saldi nei confronti dei *Ministeri ed Enti locali*, conseguente al rallentamento nei pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione. La Società ha intrapreso, nel corso del 2011, azioni di sollecito e recupero, avviando tavoli tecnici congiunti con le Amministrazioni, che hanno prodotto l'incasso, nel corso del 2012, di € 11,0 mln.

Il credito nei confronti del **MEF**, al netto del Fondo svalutazione crediti di € 82,7 mln, si è attestato, al termine del 2011, a € 1.665,3 mln. Di tale credito la quota di pertinenza del Patrimonio destinato, riferibile alle attività tipiche dei Servizi BancoPosta, ammonta a € 355,0 mln al netto del relativo Fondo svalutazione crediti di € 7,9 mln. Rispetto al 2010 (€ 1.176,6 mln) tale credito registra l'incremento di € 488,7 mln pari, in termini percentuali, al +41,5%. Nel dettaglio, il credito più

elevato dell'aggregato (€ 1.211,4 mln) si riferisce all'*Onere del Servizio Universale* (di seguito OSU), la cui evoluzione è sinteticamente esposta nello schema 10.2.

Schema 10.2

CREDITI PER OSU

(importi in €/000)

	Credito per OSU	Contratto di Programma 2009-2011	Note	
OSU	2005	8.663	-	Tale credito residuo, derivante da tagli effettuati sugli stanziamenti del Bilancio dello Stato (a seguito delle Leggi finanziarie 2007 e 2008), è iscritto in bilancio e completamente svalutato.
	2006	43.722	109.375	A giugno 2012 è stato liquidato l'importo di € 72.723 mila, come stabilito nell'Atto Aggiuntivo al CdP 2006-2008. I residui € 36.651 mila sono stati riconosciuti nel CdP 2009-2011 "nei limiti degli stanziamenti previsti a legislazione vigente".
	2007	33.642		
	2008	32.011		
	2009	371.830	1.093.394	Gli importi relativi al triennio sono stati riconosciuti nel CdP 2009-2011 "nei limiti degli stanziamenti previsti a legislazione vigente".
	2010	364.463		
	2011	357.101		
TOTALE	1.211.432	1.202.769		

Elaborazione della Corte

Il *Contratto di Programma 2009-2011*, siglato da Poste italiane S.p.A. e dal Ministero dello Sviluppo Economico a novembre 2010 e approvato con la Legge di stabilità 2012⁸³, ha formalizzato, all'art. 33, comma 31, i livelli dei trasferimenti per il periodo 2009-2011 "nei limiti degli stanziamenti di bilancio previsti a legislazione vigente". Il Contratto è stato quindi inviato alla Commissione europea⁸⁴ per la definitiva approvazione e il MEF ha depositato, su un conto infruttifero di interessi tenuto dalla Società presso la Tesoreria dello Stato, la somma € 323.987 mila, relativa all'esercizio 2009, previo impegno della Società a non usufruirne fino al pronunciamento della Commissione.

La Commissione europea, con decisione C(2012)8230final del 20 novembre 2012, ha stabilito che le compensazioni per lo svolgimento del servizio universale, previste nel citato Contratto, sono compatibili con la normativa UE in materia di aiuti di Stato. La Società ha potuto, quindi, incassare la somma di € 323.987 mila, essendo cessato il relativo vincolo di indisponibilità imposto dal MEF.

Appare al riguardo utile formulare due osservazioni, l'una per rilevare che il credito vantato da Poste italiane S.p.A. per l'OSU è stato superiore al miliardo di euro l'altra per evidenziare gli effetti negativi sulla liquidità della Società provocati dal ritardo nell'incasso di un credito di tale entità.

⁸³ Legge 12 novembre 2011, n. 183, art. 33, comma 31.

⁸⁴ Il testo del Contratto di Programma, ai sensi dell'art. 88, par. 3 del trattato CE, è stato inviato alla Commissione europea che autorizza le compensazioni per il Servizio Universale dopo avere verificato che esse non eccedono i costi originati dalla fornitura del servizio pubblico.

Il credito per *Remunerazione raccolta su c/c* si riferisce a quanto maturato nell'esercizio 2011, ed è quasi interamente relativo a risorse rivenienti da conti accesi dalla Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda le altre posizioni creditorie verso il MEF, va riferito che il credito per la *distribuzione di monete euro* pari a € 6,0 mln, è stato completamente svalutato, quello per le *riduzioni tariffarie elettorali*, pari a € 161,1 mln, di cui € 23,3 mln maturati nell'anno in riferimento, risulta quasi interamente privo di copertura finanziaria nel Bilancio dello Stato e, infine, quello per i *servizi delegati* è stato liquidato nella misura di € 28,3 mln ad aprile 2012, mentre i restanti € 8,0 mln sono stati accantonati al Fondo svalutazione crediti verso Controllante, per effetto dei tagli stabiliti dalla Legge Finanziaria 2007 (comma 507).

Al termine dell'esercizio 2011, i *Crediti verso lo Stato* (tabella 10.10) - vantati verso la Cassa DDPP, verso la Pubblica Amministrazione locale e centrale e verso il MEF - ammontano a € 2.793,6 mln, diminuiti di € 178,6 mln sul precedente esercizio (€ 2.972,2 mln) e rappresentano il 73,9% dei crediti commerciali.

A conclusione di quanto precedentemente riferito, va evidenziato che il credito del valore di € 2.137,2 mln, relativo alla Presidenza del Consiglio dei Ministri e al MEF (tabella 10.10 bis), risulta per € 1.366,5 mln sospeso, per € 227,7 dilazionato, per € 8,7 mln oggetto di tagli disposti dalle Finanziarie 2007 e 2008 e per € 155,0 mln privo di copertura nel Bilancio dello Stato.

Tabella 10.10 bis

	CREDITI VERSO LO STATO				
	(importi in €/000)				
	Credito (*)	Sospeso	Dilazionato	Tagli per interventi normativi	Privo di copertura nel Bilancio dello Stato
Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Editoria	389.206	153.701	227.741		7.764
Compensi del Servizio Universale	1.211.432	1.202.769		8.663	
Altri crediti verso MEF	536.602	10.000			155.000
Totale	2.137.240	1.366.470	227.741	8.663	155.000

Elaborazione della Corte.

(*) Il *Credito* è espresso al lordo del "Fondo svalutazione crediti verso Controllante" di € 82,7 mln.

Crediti verso imprese controllate e collegate

Il *credito verso le imprese controllate e collegate* (tabella 10.11) si è attestato, al termine del 2011, a € 337,9 mln, in crescita di € 88,2 mln sul precedente esercizio.

Tabella 10.11

CREDITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE E COLLEGATE

(importi in €/000)

	2009	2010	Δ 10/09	2011	Δ 11/10
Crediti verso imprese controllate	271.101	249.626	(21.475)	332.474	82.848
Crediti verso imprese collegate	153	171	18	5.502	5.331
Credito verso imprese controllate e collegate	271.254	249.797	(21.457)	337.976	88.179

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Con riferimento alle *imprese controllate*, le posizioni creditorie di maggiore rilevanza riguardano quella verso *Postel S.p.A.*, pari a € 214,2 mln, riferibili, principalmente, a crediti relativi al servizio di recapito della Posta Massiva, incassato nel corso del 2012, e quella verso *Poste Vita S.p.A.*, di pertinenza del Patrimonio BancoPosta, per € 59,0 mln, riferibile, in massima parte, a provvigioni derivanti dall'attività di vendita di polizze assicurative svolta presso gli Uffici postali. Per quanto riguarda le *imprese collegate* il credito di € 5,5 mln si riferisce, principalmente, alla società Docugest S.p.A. (€ 4,8 mln) per il servizio di recapito SMA conto terzi.

Altri crediti e attività

Gli *Altri crediti e attività* (tabella 10.9) pari complessivamente a € 796,5 mln, sono di pertinenza di Poste italiane S.p.A. per € 442,7 mln e del Patrimonio destinato nella misura di € 353,8 mln.

Tra gli *Altri crediti del Patrimonio non destinato* la quota più rilevante si riferisce ai *Crediti per accordi CTD* che, al termine dell'esercizio 2011, ammontano a € 298,6 mln, al netto del relativo Fondo svalutazione crediti di € 2,2 mln. Di tali crediti quelli verso il personale si riferiscono ai salari da recuperare, a seguito degli accordi siglati tra Poste italiane S.p.A. e le Organizzazioni Sindacali⁸⁵, in rate variabili fino all'esercizio 2031 e quelli verso la gestione previdenziale ex IPOST riguardano gli oneri contributivi, relativi al periodo 2006-2008, versati dalla Società in corso di recupero in rate semestrali, l'ultima delle quali in scadenza nell'esercizio 2014.

Con riferimento al *Patrimonio destinato*, invece, la voce più significativa è rappresentata dai *Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari* pari a € 99,2 mln. Tale importo attiene per € 86,1 mln ad ammontari pignorati e non assegnati a creditori e per € 13,1 mln a somme sottratte alla Società nel dicembre

⁸⁵ Gli Accordi in argomento sono stati siglati in data 13 gennaio 2006, 10 luglio 2008 e 27 luglio 2010.

2007, a seguito di un tentativo di frode, e attualmente giacenti presso un istituto di credito egiziano.

Debiti

I *Debiti* (tabella 10.9) ammontano complessivamente, al termine dell'esercizio in riferimento, a € 3.220,9 mln, incrementati di € 91,4 mln sul 2010 (€ 3.129,5 mln).

La quota di debiti riferibile al Patrimonio BancoPosta ammonta a € 218,4 mln.

Nell'aggregato si evidenziano *Debiti Commerciali*, per € 1.867,7 mln (di cui € 60,6 mln attinenti al Patrimonio BancoPosta), riferibili a significativi impegni verso i fornitori e le imprese controllate per attività da esse svolte per conto della Capogruppo. Le *Altre Passività*, pari a € 1.353,2 mln (di cui € 157,7 mln riguardanti il Patrimonio destinato) espongono *Debiti verso il personale* per € 602,6 mln, riguardanti competenze maturate e non ancora pagate al 31 dicembre 2011, e *Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale*, € 421,5 mln, per oneri e contributi previdenziali dovuti all'INPS e all'INAIL nonché per somme dovute al FondoPoste, a seguito dell'adesione dei dipendenti della Società alla previdenza complementare e al Fondo di Solidarietà, istituito con Decreto Ministeriale n. 178 del 1° luglio 2005.

Patrimonio netto

Al 31 dicembre 2011 il Patrimonio netto di Poste italiane S.p.A. è pari ai € 2.001,8 mln, diminuito di € 1.611,4 mln (-44,6%) sul precedente esercizio (€ 3.613,2 mln).

Il Patrimonio di Poste italiane, che include la "Riserva per il Patrimonio BancoPosta" di € 1,0 mld, costituita il 14 aprile 2011 con Risultati portati a nuovo, è così composto:

Capitale sociale	1.306,1 mln
Riserve	(1.010,6) mln
Risultati portati a nuovo	<u>1.706,3</u> mln
PATRIMONIO NETTO	2.001,8 mln

Il decremento del Patrimonio è riferibile alle variazioni illustrate nella tabella 10.12.

Tabella 10.12

PATRIMONIO NETTO

(importi in €/mln)

Patrimonio netto al 31 dicembre 2010		3.613,2
<i>Incrementi:</i>		
Utile dell'esercizio 2011	698,5	
Utili/Perdite attuariali da TFR	45,2	
		743,7
<i>Decrementi:</i>		
Variazioni delle Riserve di <i>fair value</i>	1.856,7	
Dividendi distribuiti agli Azionisti	350,0	
Movimentazione delle riserve di <i>cash flow hedge</i>	148,4	
		2.355,1
Patrimonio netto al 31 dicembre 2011		2.001,8

Elaborazione della Corte

La voce "Variazioni delle riserve di *fair value*" riflette gli effetti provocati sul Patrimonio di Poste italiane S.p.A. e sul Patrimonio BancoPosta dalla volatilità dei mercati che ha caratterizzato il sistema finanziario nel corso dell'anno 2011. Come noto, Poste italiane S.p.A. è obbligata ad investire la liquidità riveniente dalla raccolta su conti correnti postali della clientela privata in titoli di Stato dell'area euro. Al 31 dicembre 2011 il valore di bilancio degli investimenti in titoli è di € 28.337,5 mln, di cui € 27.805,9 mln di pertinenza del Patrimonio destinato e la restante quota di € 531,6 mln del Patrimonio non destinato.

Gli investimenti attinenti al Patrimonio BancoPosta sono classificati, in quantità pressoché paritetica, nelle categorie *Held to maturity* (HTM), ovvero Detenuti fino a scadenza, e *Available for sale* (AFS), ovvero Disponibili per la vendita. Gli investimenti di Poste italiane S.p.A., invece, appartengono solo a quest'ultima categoria. Mentre per i titoli HTM, iscritti inizialmente al *fair value* e valutati successivamente al costo ammortizzato⁸⁶, le oscillazioni di *fair value* non comportano alcun impatto in termini economico-patrimoniali, per i titoli AFS, iscritti al *fair value*, le variazioni di valore sono rilevate in una specifica Riserva di Patrimonio netto.

Nel corso dell'anno, il deterioramento del merito creditizio dello Stato italiano ha influenzato negativamente il prezzo dei Titoli di Stato generando, per quelli classificati nel portafoglio AFS, differenze negative da valutazione rilevate nelle rispettive Riserve del Patrimonio netto nella misura complessiva di € 2.675,5 mln (€ 1.856,7 al netto del relativo effetto fiscale), riferibile per € 2.601,6 mln alla

⁸⁶ In base agli IAS il *costo ammortizzato* corrisponde al valore a cui un'attività (passività) finanziaria è valutata al momento dell'iscrizione iniziale, al netto di rimborsi di capitale e di qualsiasi modifica per riduzione durevole di valore o insolvenza, rettificato dell'ammortamento complessivo (calcolato utilizzando il tasso di interesse effettivo) della differenza tra valore iniziale e valore rimborsabile a scadenza.

variazione negativa netta degli investimenti del Patrimonio BancoPosta e per € 73,9 mln alla oscillazione negativa dei titoli del Patrimonio non destinato.

Dette riserve nella seconda metà dell'anno, quando lo *spread* rispetto al Bund tedesco di riferimento ha raggiunto valori elevatissimi, hanno evidenziato valori percentuali del Patrimonio netto di Poste italiane S.p.A. molto significativi e per quanto riguarda il Patrimonio BancoPosta un saldo negativo di circa € 1.991 mln, superiore all'ammontare della dotazione patrimoniale iniziale di € 1,0 mld.

Al 31 marzo 2012, a seguito della contrazione dello *spread* dei titoli di Stato italiani rispetto al Bund tedesco, il saldo negativo della riserva di *fair value* di pertinenza del Patrimonio BancoPosta si è ridotto passando a € -835 mln.

La vicenda non ha rappresentato un problema ai fini del computo del teorico Patrimonio di vigilanza⁸⁷ (vedi punto 3.4) che, quantificato dopo avere "sterilizzato" le minusvalenze da valutazione come consentito dalla Banca d'Italia, è risultato congruo per soddisfare i requisiti di Primo Pilastro (rischi operativi di credito/controparte e di cambio) anche senza considerare nel calcolo l'utile generato dalla gestione del Patrimonio BancoPosta. Rispetto ai requisiti di Secondo Pilastro (rischi di tasso di interesse sul portafoglio bancario), invece, il Patrimonio di vigilanza ha evidenziato, una carenza di € 100 mln senza considerare nel conteggio l'utile dell'esercizio. A livello di bilancio, il saldo negativo delle riserve in argomento riflette esclusivamente l'oscillazione delle quotazioni degli Impieghi Disponibili per la vendita al 31 dicembre 2011, costituita, nella fattispecie, dalle minusvalenze latenti a tale data (al netto dell'effetto fiscale teorico) e non implica il manifestarsi di perdite effettive.

La riserva di *cash flow hedge*, che accoglie le oscillazioni di *fair value* degli strumenti derivati di copertura, presenta al termine dell'anno il saldo negativo di € 185,9 mln.

Posizione finanziaria netta

La *Posizione finanziaria netta*, dettagliatamente esposta nella tabella 10.13, peggiora di € 2.735,9 mln sul precedente esercizio a seguito del deterioramento del merito creditizio dello Stato italiano sul corso degli impieghi del Patrimonio BancoPosta in *Titoli disponibili per la vendita*.

⁸⁷ Il Patrimonio destinato, come noto, è stato costituito con l'obiettivo principale di consentire l'applicazione degli Istituti di vigilanza prudenziale (Primo e Secondo Pilastro della normativa "Basilea 2"). In attesa dell'emanazione da parte della Banca d'Italia delle specifiche istruzioni necessarie a tal fine, la funzione BancoPosta ha adottato, d'accordo con la medesima Autorità, metodologie e strumenti idonei alla valutazione dell'adeguatezza patrimoniale ai fini di vigilanza.

Tabella 10.13

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA

(importi in €/000)

	2010	di cui parti correlate	2011	di cui parti correlate	Δ 11/10
Passività finanziarie BancoPosta	39.703.426		42.251.854		2.548.428
Debiti per conti correnti postali	37.239.803	256.140	37.252.267	108.248	12.464
Debiti verso le banche	389.212	-	1.988.550	55.389	1.599.338
Strumenti finanziari derivati	90.502	-	623.882	-	533.380
Altre passività finanziarie	1.983.909	11.526	2.387.155	18.820	403.246
Passività Finanziarie Patrimonio non destinato	2.495.127		2.734.133		239.006
Obbligazioni	770.148	-	769.841	-	(307)
Debiti verso Cassa Depositi e Prestiti	512.667	512.667	532.722	532.722	20.055
Debiti verso banche	937.957	-	933.686	-	(4.271)
Debiti verso altri finanziatori	39.004	-	20.302	-	(18.702)
Strumenti finanziari derivati	-	-	9.531	-	9.531
Altre passività finanziarie	235.351	231.518	468.051	465.781	232.700
PASSIVITA' FINANZIARIE	42.198.553		44.985.987		2.787.434
Attività finanziarie BancoPosta	(36.848.703)		(36.669.173)		179.530
Crediti	(7.430.751)	(7.002.689)	(8.754.179)	(7.854.036)	(1.323.428)
Investimenti posseduti fino a scadenza	(14.768.213)	-	(14.363.893)	-	404.320
Investimenti disponibili per la vendita	(14.561.534)	-	(13.464.687)	-	1.096.847
Strumenti finanziari derivati	(88.205)	-	(86.414)	-	1.791
Attività finanziarie Patrimonio non destinato	(2.087.157)		(1.808.591)		278.566
Finanziamenti e crediti	(1.492.005)	(1.480.268)	(1.276.988)	(1.260.421)	215.017
Investimenti disponibili per la vendita	(572.219)	(100.825)	(531.603)	-	40.616
Strumenti finanziari derivati	(22.933)	-	-	-	22.933
ATTIVITA' FINANZIARIE	(38.935.860)		(38.477.764)		458.096
Indebitamento netto (avanzo finanziario netto)	3.262.693	-	6.508.223	-	3.245.530
Cassa e depositi BancoPosta	(2.351.245)	-	(2.559.994)	-	(208.749)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(907.980)	(840.624)	(1.208.803)	(829.399)	(300.823)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	3.468	-	2.739.426	-	2.735.958

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Le **Passività finanziarie** ammontano al 31 dicembre 2011 a € 44.985,9 mln, aumentate di € 2.787,4 mln sul 2010 (€ 42.198,5 mln).

Nell'aggregato si rilevano:

- *Passività finanziarie BancoPosta* per € 42.251,8 mln, il cui incremento rispetto al precedente esercizio (€ 39.703,4 mln) è riferibile, principalmente, all'aumento dell'*esposizione verso le banche* a seguito della sottoscrizione di 17 contratti di Pronti contro termine, con primari operatori finanziari, finalizzati all'ottimizzazione degli impieghi rispetto alle oscillazioni di breve termine della raccolta su conti correnti postali.
- *Passività finanziarie Patrimonio non destinato* ammontano a € 2.734,1 mln, aumentate di € 239,0 mln sul precedente esercizio (€ 2.495,1 mln). In tale ambito la voce *Obbligazioni* si riferisce all'emissione, nel corso del 2002, di un prestito obbligazionario a tasso fisso del 5,25% del valore di € 750 mln, quotato presso la Banca di Lussemburgo. Tale prestito, di durata decennale, è stato rimborsato a luglio 2012 in un'unica soluzione. La voce *Strumenti derivati* si riferisce a nove contratti di *Asset Swap di fair value hedging*, stipulati nel corso del 2010,

finalizzati alla protezione dalle oscillazioni dei tassi di interesse di BTP, per un nozionale di € 375 mln. Tra i *Debiti verso le banche* (€ 933,7 mln nel 2011 a fronte di € 937,9 mln nel 2010) si nota il finanziamento di € 200,0 mln ottenuto dalla Banca Europea degli investimenti (BEI) con scadenza aprile 2018. Tale prestito, cui la Società è ricorsa per compensare l'esigenza di liquidità generata dal mancato incasso dei crediti verso lo Stato (€ 2,8 mld al 31 dicembre 2011), coprirà parte delle necessità finanziarie relative agli investimenti previsti dal Piano strategico 2012-2014.

Le **Attività finanziarie** ammontano al 31 dicembre 2011 a € 38.477,8 mln, diminuite di € 458,1 mln sul 2010 (€ 38.935,9 mln). Nell'aggregato si rilevano:

- *Attività finanziarie BancoPosta*, pari a € 36.669,2 mln nell'anno in riferimento (€ 36.848,7 mln nel 2010), si riferiscono alle operazioni finanziarie effettuate dalla Società, ai sensi del DPR 144/2001, che dal 2 maggio 2011 rientrano nell'ambito del Patrimonio destinato BancoPosta. In particolare tali attività riguardano la gestione della liquidità riveniente dalla raccolta su conti correnti postali e del Risparmio postale (libretti di deposito e Buoni fruttiferi), svolta per conto della Cassa Depositi e Prestiti e del MEF, e i Servizi delegati dalle Pubbliche Amministrazioni. In tale ambito, i *Crediti* (€ 8.754,2 mln) si riferiscono per € 7,1 mld agli impieghi presso il MEF della raccolta su conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica, remunerati⁸⁸ ad un tasso variabile in linea con quanto stabilito dalla Decisione della Commissione europea del 16 luglio 2008. Gli *Investimenti* riguardano gli impieghi in titoli governativi dell'area euro, di cui si è già riferito in precedenza;
- *Attività finanziarie del Patrimonio non destinato*, pari a € 1.808,6 mln nel 2011 (€ 2.087,1 mln nel 2010). In tale ambito si notano *Finanziamenti* verso le Società del Gruppo per € 768,1 mln, riferibili, principalmente, a prestiti concessi a Poste Vita S.p.A. (€ 540,0 mln) finalizzati a dotare la Compagnia di mezzi patrimoniali adeguati a sostenere la crescita della raccolta premi. Tra i *Crediti*, pari a € 508,9 mln, la quota più rilevante si riferisce a quelli verso il MEF (€ 492,3 mln)⁸⁹.

⁸⁸ I criteri di remunerazione degli impieghi presso il MEF sono previsti nell'apposita convenzione con il MEF rinnovata il 1° aprile 2011, approvata con Decreto Ministeriale e valida sino a dicembre 2011.

⁸⁹ Il credito verso il MEF si riferisce, principalmente, ai mutui concessi dalla Cassa Depositi e Prestiti alla ex Amministrazione delle Poste e Telecomunicazioni per investimenti da questa effettuati nel periodo 1975/1993. In base a quanto stabilito Le leggi che hanno autorizzato i prestiti hanno posto a carico del MEF il rimborso della quota capitale e di Poste italiane S.p.A. l'onere finanziario. Pertanto, all'atto della trasformazione dell'Ente Pubblico in spa, sono stati iscritti in bilancio debiti verso la Cassa Depositi e Prestiti (erogatrice dei mutui) e crediti verso il MEF a titolo di rimborso della quota capitale.

La voce "Cassa e depositi BancoPosta" (€ 2.559,9 mln) si riferisce a disponibilità presso gli Uffici Postali, rivenienti esclusivamente dalle attività di pertinenza del Patrimonio BancoPosta, non utilizzabili per fini diversi dall'estinzione delle obbligazioni contratte con le attività stesse.

Tra le *Disponibilità liquide e mezzi* (€ 1.208,8 mln di cui € 369,9 mln di pertinenza del Patrimonio non destinato) è compreso l'ammontare non disponibile di € 323,9 mln depositato dal MEF, di cui si è riferito in precedenza.

La *Banca d'Italia*, in considerazione dell'attuale fase congiunturale, ha inviato a tutte le banche e a Poste italiane S.p.A. – BancoPosta una comunicazione con la quale ha richiamato l'attenzione sulla necessità di adottare politiche di distribuzione degli utili volte a consentire condizioni di adeguatezza patrimoniale, attuale e prospettica, coerenti con il complesso dei rischi assunti.

Pertanto, l'Assemblea degli Azionisti nella riunione del 6 giugno 2012 ha stabilito di destinare l'utile d'esercizio di Poste italiane S.p.A. di € 698,5 mln a *Riserva legale* nella misura di € 37,2 mln, a *Risultati portati a nuovo* con destinazione al Patrimonio BancoPosta l'importo di € 256,3 mln (che rappresenta l'Utile del patrimonio BancoPosta), all'*Azionista* a titolo di dividendo € 350,0 mln e ai *Risultati portati a nuovo* l'importo residuo di € 55,0 mln.

I risultati conseguiti dalla Società, a partire dal 1998, anno della costituzione della S.p.A., fino al 2011 con indicazione della destinazione degli Utili, così come stabilito dall'Assemblea degli Azionisti, sono illustrati nella tabella 10.14

Tabella 10.14

	RISULTATI DI ESERCIZIO		DESTINAZIONE DEGLI UTILI			
	Importi in Lire	Importi in Euro	Riserva legale	Copertura delle perdite portate a nuovo	Risultati portati a nuovo	Dividendi agli Azionisti
1998	(2.649.477.608.586)					
1999	(1.284.364.998.282)					
2000	(759.133.073.979)	(392.059.513)				
2001		107.549.224	5.377.461	51.382.684	50.789.079	
2002		45.025.649	2.251.282	-	42.774.367	
2003		55.510.365	2.775.518	-	52.734.847	
2004		215.424.352	10.771.248	-	204.237.433	
2005		248.152.181	12.407.610	-	117.872.286	117.872.285
2006		483.333.978	24.996.930	-	229.168.524	229.168.524
2007		704.366.210	37.194.917	-	422.171.293	245.000.000
2008		720.796.454	36.039.823	-	534.756.631	150.000.000
2009		736.660.139	38.640.018	-	198.020.121	500.000.000
2010		729.034.811	38.948.138	-	340.086.673	350.000.000
2011 (*)		698.538.628	37.183.003	-	311.355.625	350.000.000

(*) I Risultati portati a nuovo comprendono la quota di € 256.327.637,00 destinati al Patrimonio BancoPosta

10.3 Conto economico

10.3.1 Ricavi

I *Ricavi totali* di Poste italiane S.p.A., sinteticamente illustrati nella tabella 10.15, ammontano al termine del 2011, a € 9.758,8 mln, inferiori rispetto ai valori consuntivati nel precedente esercizio di € 263,2 mln (-2,6%).

Tabella 10.15

RICAVI TOTALI								
(in €/000)								
	2008	2009	% Tot_Ric.	2010	% Tot_Ric.	2011	Δ % 11/10	% Tot_Ric.
Ricavi e proventi	9.825.764	9.841.166	96,5%	9.571.585	95,5%	9.467.614	-1,1%	97,0%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	56.082	167.973	1,6%	281.082	2,8%	124.693	-55,6%	1,3%
Altri ricavi e proventi	139.296	194.195	1,9%	169.298	1,7%	166.478	-1,7%	1,7%
TOTALE RICAVI	10.021.142	10.203.334	100,0%	10.021.965	100,0%	9.758.785	-2,6%	100,0%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

I *Ricavi e proventi*, che accolgono i ricavi rivenienti dalle attività delle aree di business Servizi postali e BancoPosta, costituiscono il 97,0% del fatturato della Società. La restante quota è composta dai *Proventi derivanti dall'attività finanziaria* nella misura dell'1,3% e dagli *Altri ricavi e proventi* per il residuo 1,7%.

Ricavi e proventi

I *Ricavi e proventi*, (tabella 10.16) al termine del 2011 risultano pari a € 9.467,6 mln in diminuzione di € 103,9 mln sul 2010.

Tabella 10.16

RICAVI E PROVENTI								
(importi in €/000)								
		2009	2010	Δ 10/09	Δ% 10/09	2011	Δ 11/10	Δ% 11/10
Servizi Postali								
Ricavi da mercato	A	4.027.107	4.016.288	(10.819)	-0,3%	3.859.742	(156.546)	-3,9%
Contribuzioni statali	B	681.844	489.021	(192.823)	-28,3%	380.406	(108.615)	-22,2%
Totale Ricavi Servizi Postali	C=(A+B)	4.708.951	4.505.309	(203.642)	-4,3%	4.240.148	(265.161)	-5,9%
Servizi BancoPosta								
Ricavi da mercato	D	5.039.417	4.961.743	(77.674)	-1,5%	5.140.733	178.990	3,6%
di cui:								
Interessi passivi corrisposti alla clientela (*)	E	131.359	90.539	(40.820)	-31,1%	96.196	5.657	6,2%
Totale Ricavi Servizi BancoPosta	F	5.039.417	4.961.743	(77.674)	-1,5%	5.140.733	178.990	3,6%
Totale Ricavi Aree di business	H=(C+F)	9.748.368	9.467.052	(281.316)	-2,9%	9.380.881	(86.171)	-0,9%
Altri ricavi della vendita di beni e servizi								
Ricavi da mercato	I	92.798	104.533	11.735	12,6%	86.733	(6.065)	-6,5%
Totale Altri Ricavi della vendita di beni e servizi	I	92.798	104.533	11.735	12,6%	86.733	(6.065)	-6,5%
Totale Ricavi da mercato	L=(G+I)	9.159.322	9.082.564	(76.758)	-0,8%	9.087.208	4.644,0	0,1%
RICAVI E PROVENTI	M=(H+I)	9.841.166	9.571.585	- 269.581	-2,7%	9.467.614	(103.971)	-1,1%

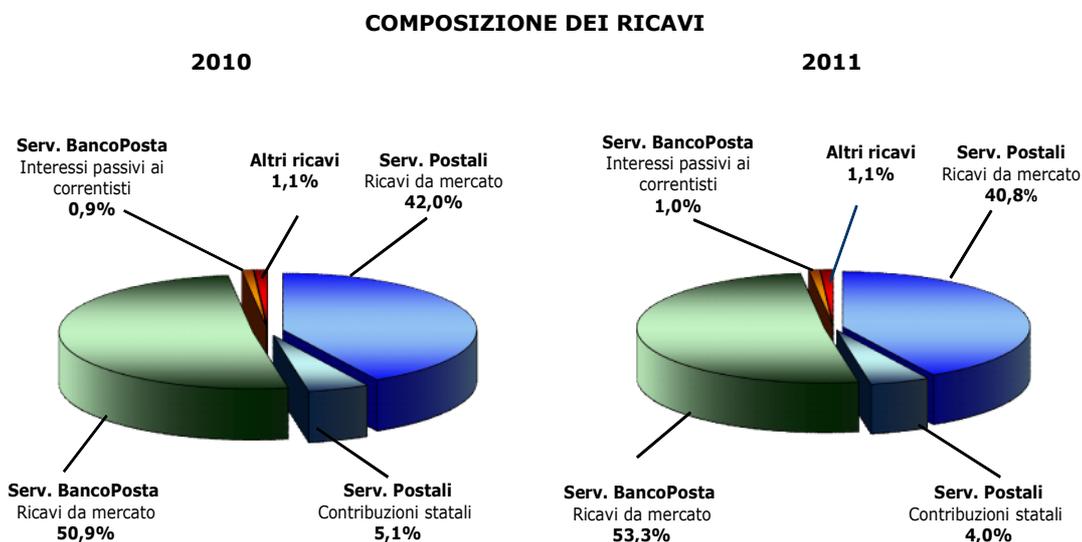
Fonte: Poste italiane S.p.A.

(*) Gli "Interessi passivi ai correntisti" attengono alla quota di interessi derivanti dagli investimenti effettuati in titoli dell'area euro che Poste italiane S.p.A. riversa ai correntisti.

L'esame dei dati appena esposti evidenzia che la riduzione dei *Ricavi e Proventi* (-1,1%) è riferibile all'effetto combinato della diminuzione dei ricavi dei *Servizi Postali* (-5,9%) e degli *Altri ricavi della vendita di beni e servizi* (-6,5%) e la crescita dei profitti dei Servizi Finanziari (+3,6%).

I *ricavi da mercato*, che mostrano il complessivo lieve incremento dello 0,1%, scontano l'ormai fisiologico calo dei profitti rivenienti dal Settore Postale (-3,9%) compensato dal buon risultato registrato dai Servizi BancoPosta (+3,6%) che si confermano, anche per l'anno in riferimento, il settore di attività maggiormente remunerativo, avendo realizzato ricavi per € 5.140,7 mln, corrispondenti al 54,3% (50,9% nel 2010) del fatturato della Società (Figura 10.3).

Figura 10.3



Fonte: Poste italiane S.p.A. - Elaborazione della Corte

Servizi Postali

I ricavi dei Servizi Postali ammontano al termine dell'esercizio 2011 a € 4.240,1 mln a fronte di € 4.505,3 mln realizzati nel 2010.

L'andamento gestionale ed economico dei tre segmenti di attività in cui si articolano i Servizi Postali, dettagliatamente illustrato nella tabella 10.17, è stato caratterizzato, nell'anno in riferimento, dalla complessiva diminuzione dei volumi di spedizioni nella misura del 7,8% e dei ricavi in quella del 5,9% rispetto alle risultanze dell'anno precedente.

Tabella 10.17

**ANDAMENTO GESTIONALE ED ECONOMICO
DEI SERVIZI POSTALI**

	VOLUMI (in mln di pezzi)			TIPOLOGIA DI PRODOTTO	RICAVIDI (in €/mln)		
	$\Delta\%$ 11/10	2011	2010		2010	2011	$\Delta\%$ 10/09
CORRISPONDENZA	-5,0%	2.478,5	2.610,1	- Corrispondenza Indescritta	1.616,9	1.598,2	-1,2%
				di cui:			
	-8,0%	1.028,9	1.118,4	- Posta Prioritaria	789,1	770,5	-2,4%
	-7,1%	1.386,4	1.491,7	- Posta massiva	827,8	753,1	-9,0%
		63,2	-	- Servizi Aggiuntivi (*)	-	74,6	
	-6,1%	261,1	278,2	- Corrispondenza Descritta	1.123,1	1.096,7	-2,4%
				di cui:			
	-6,4%	229,5	245,2	- Raccomandate	933,9	884,0	-5,3%
	-4,2%	31,6	33,0	- Assicurate e Atti giudiziari	189,2	212,7	12,4%
	-			- Altri servizi di base	23,3	23,1	-0,9%
	-18,1%	552,2	673,9	- Servizi per l'editoria	191,6	157,9	-17,6%
	-10,0%	616,1	684,4	- Posta non indirizzata	28,7	31,9	11,1%
	-4,0%	14,3	14,9	- Servizi digitali e multicanale	66,0	59,9	-9,2%
	-6,1%	1.190,2	1.267,9	- Direct Marketing	315,4	305,4	-3,2%
-24,0%	56,8	74,7	- Servizi integrati	289,4	284,9	-1,6%	
-			- Nolo caselle postali	13,0	9,1	-30,0%	
	-7,8%	5.169,2	5.604,1	Totale vol/ric da mercato	3.667,4	3.567,1	-2,7%
	-	-	-	- Integrazioni Tariffarie Editoria (**)	53,2	-	-
	-	-	-	- Compensi per Servizio Universale	364,4	357,1	-2,0%
	-	-	-	- Integrazioni tariffarie Elettorali	66,8	23,3	-65,1%
				Totale contribuzioni	484,4	380,4	-21,5%
	-7,8%	5.169,2	5.604,1	TOTALE CORRISPONDENZA	4.151,8	3.947,5	-4,9%
CORR. ESPRESSO E PACCHI	-23,1%	8,3	10,8	- Postacelere	123,0	101,6	-17,4%
	-46,3%	2,2	4,1	- Servizio Universale Pacchi	38,2	33,1	-13,4%
	-29,5%	10,5	14,9	Totale vol/ric da mercato	161,2	134,7	-16,4%
	-	-	-	- Integrazioni Tariffarie Editoria (**)	4,6	-	-
	-29,5%	10,5	14,9	TOTALE CORRIERE ESPRESSO E PACCHI	165,8	134,7	-18,8%
FIL	-	-	-	PRODOTTI FILATELICI E CVP (***)	187,7	157,9	-15,9%
	-7,8%	5.179,7	5.619,0	TOTALE SERVIZI POSTALI	4.505,3	4.240,1	-5,9%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

- (*) I volumi e i ricavi 2011 si riferiscono alle attività di raccolta e consegna dei questionari istat relativi al 15° Censimento Generale della Popolazione italiana.
- (**) Le "Integrazioni tariffarie all'editoria", pari a complessivi € 57,8 mln nel 2010, non sono state erogate nell'anno in riferimento per effetto del mutato contesto normativo che ha abolito le tariffe agevolate per gli editori.
- (***) Il fatturato del comparto *Filatelia* si è complessivamente attestato a € 180,2 mln, in flessione del 19,7% sul precedente esercizio (€ 224,3 mln). Tale fatturato comprende proventi rivenienti dalle attività di commercializzazione dei *Prodotti Filatelici* e *CVP* (Carte Valori Postali), pari a complessivi € 157,9 mln (€ 187,7 mln nel 2010), e dalla quota di *CVP* vendute per i prodotti di corrispondenza pari a € 22,3 mln (€ 36,6 mln nel 2011), inseriti nel comparto della Corrispondenza nella Posta Indescritta.

Corrispondenza

Il comparto della *corrispondenza* denota un'accentuazione del trend di contrazione dei volumi passati da 5.604,1 milioni di pezzi lavorati nel 2010 a 5.169,2 milioni nel 2011, corrispondente a 434,9 milioni di minori invii (-7,8%) effettuati nell'anno. La dinamica di riduzione dei volumi è riferibile alla *digitalizzazione*, alle politiche di *razionalizzazione delle spedizioni* adottate dai grandi clienti (Pubblica

Amministrazione e aziende) e all'*inasprimento della concorrenza* conseguente alla piena liberalizzazione del mercato introdotta dal D. Lgs 58/2011, a partire dal 1° gennaio 2011. I comparti del settore che hanno maggiormente risentito dei fattori appena indicati sono quello della *Posta descritta*, con minori invii per 17,2 milioni di pezzi (-6,1 % sul 2010) e del *Direct Marketing*, con 77,7 milioni di spedizioni in meno sul precedente esercizio (-6,1%). L'*Editoria*, a causa del mutato contesto normativo che ha abolito le tariffe agevolate per le spedizioni editoriali a partire dal 1° aprile 2010, espone minori volumi per 121,7 milioni di pezzi (-18,1%). Con riferimento alla *Posta Indescritta* si nota la complessiva riduzione dei volumi nella misura del 5,0% sul 2010, riferibile alle notevoli contrazioni delle spedizioni di Posta prioritaria (-8,0%) e di Posta massiva (-7,1%) compensate, in buona misura, dagli invii realizzati nell'ambito del Censimento Generale della Popolazione 2011, che ha generato 63 milioni di pezzi lavorati, come indicato alla voce *Servizi Aggiuntivi*. Al netto di tale evento le perdite totalizzate dal comparto si sarebbero attestate al -7,5% rispetto al precedente esercizio, corrispondenti a 194,8 milioni di pezzi lavorati in meno.

La Società, consapevole del permanere di fattori negativi, riferisce di prestare costante attenzione alla gestione del Servizio Postale che considera una prestazione essenziale per il cittadino e, al tempo stesso, l'attività principale di Poste italiane S.p.A.. A tale riguardo afferma di avere studiato e realizzato diverse strategie illustrate nel capitolo 5.

Per quanto riguarda i *ricavi*, il settore della corrispondenza evidenzia al termine dell'anno, al netto delle contribuzioni statali, profitti per € 3.567,1 mln, inferiori di € 100,3 mln rispetto ai dati consuntivati nel 2010 (-2,7%). Tutti i comparti presentano minori proventi rispetto al precedente esercizio ad eccezione della Posta non Indirizzata che, a fronte di una contrazione dei volumi del 10,0%, evidenzia maggiori ricavi per € 3,2 mln (+11,1%), riferibili, secondo quanto comunicato dalla Società, allo sviluppo dei "servizi a progetto" che riguardano invii ad elevato valore. Infine, una considerazione a parte merita il comparto dell'*Editoria* che, al termine dell'anno in riferimento, espone ricavi per € 157,9 mln, inferiori di € 33,7 mln rispetto ai valori consuntivati nel 2010 (-17,6%). Tale riduzione di ricavi si eleva a € 86,9 mln, pari in termini percentuali al -35,5%, ove si considerino nel computo dei proventi le integrazioni tariffarie (€ 53,2 mln) di cui ha beneficiato la Società nel precedente esercizio (tabella 10.18).

Tabella 10.18

	EDITORIA						
	(importi in €/mln)						
	2008	2009	$\Delta\%$ 09/08	2010	$\Delta\%$ 10/09	2011	$\Delta\%$ 11/10
Ricavi da mercato	177,2	152,8	-13,8%	191,6	25,4%	157,9	-17,6%
Integrazioni tariffarie	247,0	220,4	-10,8%	53,2	-75,9%	-	n.s.
Totale	424,2	373,2	-12,0%	244,8	-34,4%	157,9	-35,5%

Fonte: Poste italiane S.p.A. - Elaborazione della Corte

*Contribuzioni statali*⁹⁰

Al termine del 2011 le Contribuzioni statali, comprensive delle Compensazioni per Servizio Universale e delle Integrazioni tariffarie per invii elettorali, ammontano a € 380,4 mln, inferiori di € 108,6 mln sul 2010 (-22,2%).

Compensazioni per Servizio Universale

Le *Compensazioni per Servizio Universale* si riferiscono al parziale rimborso, a carico del MEF, dell'onere generato dallo svolgimento degli obblighi del Servizio Universale, sostenuto dalla Società.

I livelli dei trasferimenti dallo Stato a Poste italiane S.p.A., a copertura del citato onere, sono formalizzati, come noto, nel Contratto di Programma. Il Contratto che regola i rapporti tra Stato e Società per il periodo 2009-2011, siglato da Poste italiane S.p.A. e Ministero dello Sviluppo economico nel mese di novembre 2010, è stato definitivamente approvato con la legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di stabilità 2012) e con decisione della Commissione europea C(102)8230final del 20 novembre 2012, rilevante ai fini dei trasferimenti statali a Poste italiane S.p.A..

Nella tabella che segue (tabella 10.19) è sinteticamente illustrato l'andamento del Servizio Universale nel periodo 2007-2011, con indicazione dell'onere sostenuto dalla Società e, più in particolare, dei costi non coperti dalle compensazioni e quindi rimasti a carico della Società.

⁹⁰ Nell'anno in riferimento non sono intervenute Integrazioni tariffarie all'Editoria a seguito dell'emanazione del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 30 marzo 2010, che ha abolito l'applicazione di tariffe postali agevolate agli editori a partire dal 1° aprile dello stesso anno, e del successivo Decreto MISE-MEF del 21 ottobre 2010 che ha introdotto le nuove tariffe per le spedizioni di prodotti editoriali valide in via retroattiva dal 1° settembre 2010.

Tabella 10.19

		SERVIZIO UNIVERSALE								
		(importi in €/mln)								
		2007	2008	Δ% 08/07	2009	Δ% 09/08	2010	Δ% 10/09	2011	Δ% 11/10
Costo del Servizio Postale Universale	A	(4.887)	(4.961)	1,5%	(4.759)	-4,1%	(4.496)	-5,5%	(4.041)	-10,1%
Ricavi del Servizio Postale Universale	B	4.354	4.292	-1,4%	4.020	-6,3%	3.807	-5,3%	3.460	-9,1%
di cui:										
- Integrazioni tariffarie agli invii elettorali		14	68	386%	66	-2,9%	66	-	23	-65,2%
- Integrazioni tariffarie all'editoria		193	178	-7,8%	152	-14,6%	36	-76,3%	-	-
- Integrazioni tariffarie No Profit		97	95	-2,1%	90	-5,3%	22	-75,6%	-	-
Onere del Servizio Universale ante compensazioni	C=(A-B)	(533)	(669)	25,5%	(739)	10,5%	(689)	-6,8%	(581)	-15,7%
Compensazioni Servizio Universale	D	371	364	-1,9%	372	2,2%	364	-2,2%	357	-1,9%
Onere residuo (non coperto dai rimborsi e a carico della Società)	E=(C-D)	(162)	(305)	88,3%	(367)	20,3%	(325)	-11,4%	(224)	-31,1%

Fonte: Poste italiane S.p.A. – Documento di Separazione Contabile.

La Società, con riguardo ai dati esposti in tabella, evidenzia come ciascun anno del periodo in esame sia stato caratterizzato dalla incapienza dei *Ricavi del Servizio Universale* rispetto ai relativi *Costi*. Il differenziale annuo così generato è stato coperto solo parzialmente dalle compensazioni statali lasciando una quota a carico di Poste italiane S.p.A..

La Società, al fine di ridurre il citato differenziale, non potendo agire sulla leva dei ricavi⁹¹ è intervenuta su quella dei costi, adottando una politica di contenimento degli stessi e avviando attività di recupero di efficienza nella gestione delle risorse umane. Tali iniziative hanno effettivamente prodotto l'abbassamento degli oneri sostenuti per la fornitura del Servizio, passati da € 4.887 mln del 2007 a € 4.041 nel 2011 (-17,3%), i cui effetti sono stati vanificati dalla progressiva e più rilevante riduzione dei ricavi (-20,5% nel periodo 2007-2011), conseguente alla già riferita contrazione dei volumi.

In particolare per quanto attiene al Servizio Universale, si possono esprimere le seguenti osservazioni:

- il costo del *Servizio Postale Universale* si è attestato a € 4.041 mln, inferiore del 10,1% sul precedente esercizio (€ 4.496 mln). Tale riduzione è riconducibile alle già riferite attività intraprese dalla Società; i ricavi del *Servizio Postale Universale*, pari a € 3.460 mln si presentano ridotti del 9,1% sul 2010 (€ 3.807 mln) per effetto sia della diminuzione dei volumi degli invii di posta universale,

⁹¹ Le tariffe postali, in coerenza con le Linee guida per la regolamentazione del settore postale approvate dal CIPE con deliberazione del 29 settembre 2003, sono ridefinite con cadenza triennale e omologate dall'Autorità.

passati da 5.130 milioni del 2010 a 4.622 milioni nel 2011, sia delle minori integrazioni tariffarie spettanti alla Società nel 2011, corrispondenti a € 23 mln a fronte dei € 66 mln di competenza del precedente esercizio (-65,2%);

- l'*Onere del servizio Universale ante compensazioni*, per effetto della maggiore riduzione dei costi (-10,1%) rispetto alla flessione dei ricavi (-9,1%) si è attestato a € 581 mln, inferiore rispetto al 2010 di € 108 mln (-15,7%);
- le *Compensazioni del Servizio Universale* spettanti alla Società nella misura di € 357 mln, così come stabilito nel Contratto di Programma 2009-2011, sono inferiori dell'1,9% rispetto al 2010 e remunerano il 61,4% (il 52,9% nel 2010) dei costi sostenuti dalla Società per l'espletamento del servizio Universale (€ 581 mln);
- infine, l'*Onere residuo* non coperto dalle compensazioni e quindi a carico di Poste italiane S.p.A., si è attestato a € 224 mln, inferiore di € 101 mln (-31,1%) rispetto al 2010.

Separazione Contabile

Mentre i trasferimenti dallo Stato a Poste italiane S.p.A. sono, come già riferito, formalizzati nel Contratto di Programma, la quantificazione dell'onere del Servizio Universale avviene attraverso la *Separazione Contabile*, la cui istituzione è stata imposta alla Società, quale Fornitore del Servizio Universale, dal D. Lgs 261/99, al fine di fornire all'Autorità di Regolamentazione del Settore Postale una rappresentazione puntuale e trasparente dell'onere stesso. Per assolvere a tale obbligo, Poste italiane S.p.A. ha effettuato un'accurata analisi dei costi e dei ricavi di ciascun prodotto/servizio volta a individuare gli oneri effettivamente correlati all'espletamento di tale Servizio e separarli, nella contabilità, da quelli che ne sono esclusi. I criteri di imputazione dei costi per ciascuno dei servizi, distinti tra quelli direttamente attribuibili e quelli comuni, sono disciplinati dal Decreto stesso il quale stabilisce, inoltre, che la conformità del sistema di separazione contabile venga "certificata da un organismo indipendente dal Fornitore ed incaricato di certificare il bilancio del fornitore del servizio Universale" (art. 7, commi 2 e 3).

Il D. Lgs 58 del 31 marzo 2011, che ha recepito nell'ordinamento nazionale la Direttiva 2008/6/CE di liberalizzazione dei Servizi postali, ha introdotto per il calcolo dell'OSU, a partire dal 2011, la metodologia del *Costo netto* definito "come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale

designato quando è soggetto ad obblighi di servizio universale⁹² e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi. Nel calcolo si terrà conto di tutti gli altri elementi pertinenti, compresi i vantaggi intangibili e commerciali di cui beneficiano i fornitori di servizi postali designati per fornire il servizio universale, il diritto a realizzare profitti ragionevoli e gli incentivi per una maggiore efficienza economica".

La Società, al fine di adeguarsi alla nuova normativa, ha provveduto a integrare i propri modelli di *accounting* e logistico produttivo ed è giunta alla determinazione del *Costo netto*, ipotizzando di operare essa stessa, quale non Fornitore del Servizio Universale, in un mercato liberalizzato e senza gli obblighi imposti dalla fornitura del servizio stesso, avendo la facoltà di massimizzare le opportunità di sviluppo del business.

La quantificazione del Costo del Servizio Universale, compiuta secondo la metodologia appena citata, ha permesso di individuare un risultato positivo di € 406 mln. Conseguentemente il *Net cost*, calcolato come differenza tra il costo netto delle operazioni di un Fornitore del Servizio Universale quando è soggetto a obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza degli obblighi, si attesta a € -987 mln (tabella 10.20).

Inoltre, per quanto riguarda gli "*altri elementi pertinenti*", introdotti dalla Direttiva 2008/6/CE nel calcolo dell'Onere del Servizio Universale, di cui beneficiano gli operatori Fornitori del Servizio Universale, si osserva che:

- il *vantaggio commerciale* che Poste italiane trae nei Servizi Finanziari, in quanto Fornitore del Servizio Universale, è stato individuato, sulla base di studi realizzati da Società di ricerche di mercato, nella misura del 4%. L'applicazione di tale percentuale al Margine Operativo Lordo consuntivato dai citati servizi nel 2011 (€ 1.551 mln) ha consentito la quantificazione del vantaggio in € 62 mln;
- il *diritto a realizzare profitti ragionevoli* da parte dell'operatore Fornitore del Servizio Universale è stato quantificato dalla Società in € 190 mln, considerando per margine di utile ragionevole "*il tasso di remunerazione del capitale che sarebbe richiesto da un'impresa media per valutare se prestare o meno il servizio universale per l'intera durata dell'atto dell'incarico, tenendo conto del livello di rischio connesso all'attività stessa*". Per la valorizzazione del margine di utile ragionevole si è utilizzato il *Weighted Average Cost Capital (WACC)*.

⁹² Il contesto normativo europeo impone agli operatori postali Fornitori del Servizio Universale i seguenti obblighi:

- garantire capillarità di distribuzione;
- garantire e mantenere determinati livelli qualitativi dell'offerta;
- mantenere un prezzo accessibile.

Conseguentemente, considerando le prime valutazioni in termini di vantaggi intangibili e commerciali e di diritto a realizzare profitti ragionevoli, l'onere del servizio Universale si attesta a € -709 mln come evidenziato nella tabella 10.20.

Tabella 10.20

ONERE DEL SERVIZIO UNIVERSALE		(importi in €/mln)	
		Costo netto	Onere del Fornitore al lordo degli "altri elementi pertinenti"
Costo Netto Operatore Servizio Universale	A	-581	-581
Costo Netto non Operatore Servizio Universale	B	406	-
Net Cost	C=(A-B)	-987	-
Remunerazione del Capitale investito da Operatore Fornitore del Servizio Universale	E		190
Vantaggi commerciali	F		62
ONERE DEL SERVIZIO UNIVERSALE	G=(A-E+F)	-	-709

Fonte: poste italiane S.p.A. – Documento di Separazione contabile

Il percorso compiuto per giungere alla quantificazione del *Costo netto* ha messo in evidenza che la diseconomicità del Servizio Universale, sofferta dal Fornitore del Servizio Universale, risiede, in buona misura, nel vincolo di rispettare gli "obblighi" di fornitura imposti dalla normativa comunitaria, in assenza dei quali l'operatore trarrebbe profitto dallo svolgimento del Servizio.

In particolare, pesa sulla formazione del *Costo del Servizio Universale* l'esigenza di garantire il servizio di raccolta e recapito della corrispondenza anche nelle zone del territorio nazionale dove si opera in condizioni di squilibrio economico, abitualmente evitate dalla concorrenza che predilige le grandi città dove l'offerta del servizio postale è più remunerativa.

Corriere espresso e pacchi

Il comparto del *Corriere espresso e pacchi* (tabella 10.17) registra la complessiva flessione del 29,5% dei volumi di invii e del 16,4% dei profitti. In particolare, il segmento Postacelere evidenzia minori spedizioni per 2,5 milioni di pezzi (-23,1% sul 2010) e minori ricavi per € 21,4 mln (-17,4%). Il Servizio Universale Pacchi, che ha realizzato nell'anno ricavi per € 33,1 mln a fronte dei € 38,2 mln nel 2010, ha risentito delle minori spedizioni editoriali conseguenti all'abolizione delle tariffe agevolate concesse alla clientela. I volumi di invii, infatti, ammontano nel 2011 a 2,2 milioni mentre nel precedente esercizio si erano attestati a 4,1 milioni di pezzi.

Filatelia

Il settore della *Filatelia* è regolamentato dal Contratto di Programma che attribuisce all'esclusiva competenza del Ministero dello Sviluppo Economico le attività inerenti l'emissione delle Carte Valori Postali e domanda a Poste italiane S.p.A. la loro distribuzione e commercializzazione. Nel corso dell'anno sono state nominate la nuova "Consulta per l'emissione delle Carte Valori Postali e della Filatelia", al cui parere è sottoposto il programma annuale di emissione, e la nuova Commissione per lo studio e l'elaborazione delle Carte Valori Postali.

I ricavi dei servizi di *Filatelia* (tabella 10.17), comprensivi della quota di CVP vendute per la corrispondenza (€ 22,3 mln a fronte di € 36,6 mln del precedente esercizio), si sono attestati al termine del 2011 a € 180,2 mln, in flessione del 19,7% sul precedente esercizio (€ 224,3 mln). L'offerta filatelica dell'anno in riferimento è stata costituita da 52 emissioni per 81 francobolli, 11 Cartoline postali per un valore complessivo di € 59,95 a fronte di 52 emissioni per 69 francobolli, 3 Cartoline postali e 1 Busta postale per un valore complessivo di € 46,50 realizzati nel 2010.

Servizi BancoPosta

Come già riferito in precedenza, a partire dal 2 maggio 2011, data di costituzione del Patrimonio BancoPosta, rientrano nell'ambito del citato Patrimonio tutte le *Attività finanziarie* svolte da Poste italiane S.p.A. ai sensi del DPR 144/2001.

Il fatturato dei Servizi BancoPosta (tabella 10.21) si è attestato a € 5.140,7 mln, registrando l'incremento del 3,6% sul 2010 (€ 4.961,7 mln).

Tabella 10.21

	RICAVI DEI SERVIZI BANCOPOSTA						
	(importi in €/mln)						
	2008	2009	Δ% 09/08	2010	Δ% 10/09	2011	Δ% 11/10
Servizi BancoPosta							
Conti Correnti (*)	2.545,8	2.536,8	-0,4%	2.579,8	1,7%	2.801,5	8,6%
Risparmio postale e investimento	1.863,2	2.003,8	7,5%	1.890,9	-5,6%	1.887,9	-0,2%
Trasferimento fondi	81,9	78,5	-4,2%	77,1	-1,8%	70,7	-8,3%
Proventi dei Servizi Delegati	189,5	202,4	6,8%	194,8	-3,8%	179,3	-8,0%
Prodotti di finanziamento	70,3	181,1	157,6%	184,9	2,1%	166,8	-9,8%
Altri prodotti e servizi	30,8	36,8	19,5%	34,2	-7,1%	34,5	0,9%
Totale Servizi BancoPosta	4.781,5	5.039,4	5,4%	4.961,7	-1,5%	5.140,7	3,6%

Fonte: Poste italiane S.p.A. - Elaborazione della Corte

(*) La voce *Conti correnti* è espressa al netto della *Remunerazione netta della liquidità propria di Poste italiane S.p.A.*

Con riguardo alla dinamica dei ricavi dei Servizi BancoPosta si rileva il rialzo dell'8,6% dei proventi rivenienti dai *Conti correnti*, la lieve flessione di quelli generati dal *Risparmio postale e investimento* (-0,2%) e quella più significativa degli altri comparti.

Conti correnti

I ricavi dei *Conti correnti*, comprensivi della Remunerazione netta della liquidità di Poste italiane S.p.A.⁹³, ammontano nell'anno in riferimento a € 2.822,1 mln, in aumento del 9,0% rispetto al 2010. I risultati gestionali ed economici dei servizi in argomento sono dettagliatamente illustrati nella tabella 10.22.

Tabella 10.22

SERVIZI DI CONTI CORRENTI

	2009	2010	Δ% 10/09	2011	Δ 11/10	Δ% 11/10
VOLUMI (in migliaia)						
Numero dei C/C in essere	5.526	5.533	0,1%	5.575	42	0,8%
Numero Carte di Credito	340	379	11,5%	437	58	15,3%
Numero Carte di Debito	6.139	6.261	2,0%	6.290	29	0,5%
Numero Carte Prepagate	5.593	6.794	21,5%	8.217	1.423	20,9%
Numero bollettini accettati	564.289	555.350	-1,6%	526.266	(29.084)	-5,2%
GIACENZA MEDIA COMPLESSIVA (in €/mln)	34.741	35.949	3,5%	38.021	2.072	5,8%
RICAVI (in €/mln)						
- Bollettini	640,7	622,1	-2,9%	595,0	(27,1)	-4,4%
- Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali distinti in:	1.326,4	1.393,9	5,1%	1.670,2	276,3	19,8%
Proventi degli impieghi in titoli (Raccolta da clientela privata)	1.112,1	1.188,7	6,9%	1.316,6	127,9	10,8%
di cui:						
Interessi attivi	980,8	1.098,2	12,0%	1.220,4	122,2	11,1%
Interessi passivi corrisposti ai correntisti (*)	131,3	90,5	-31,1%	96,2	5,70	6,3%
Proventi degli impieghi presso il MEF (Raccolta da clientela pubblica)	214,3	196,1	-8,5%	332,9	136,8	69,8%
Remun.ne netta della liquidità di Poste italiane spa (Iscritta in bilancio nei Proventi e oneri finanziari)	6,5	9,1	40,0%	20,7	11,6	127,5%
- Altri ricavi dei servizi di c/c	576,2	572,9	-0,6%	557,0	(15,9)	-2,8%
TOTALE RICAVI SERVIZI C/C	2.543,3	2.588,9	1,8%	2.822,2	233,3	9,0%

Elaborazione della Corte

(*) La voce *Interessi passivi corrisposti ai correntisti* attiene alla quota di interessi derivanti dagli investimenti in titoli dell'area euro che la Società deve riversare ai propri correntisti.

Con riferimento ai *dati gestionali* va evidenziato il ritorno ad un buon ritmo di crescita del numero dei conti correnti in essere, dopo il rallentamento rilevato nel precedente esercizio, e la buona performance del settore della *moneta elettronica* che registra l'incremento di tutte le tipologie di carte offerte alla clientela. In particolare si segnala l'aumento del 20,9% del numero delle carte prepagate *Postepay*, che conferma la leadership nel settore.

⁹³ L'importo relativo alla *Remunerazione netta della liquidità di Poste italiane S.p.A.* (pari a € 20,7 mln nel 2011 a fronte di € 9,1 mln del 2010) è iscritto in bilancio tra i *Proventi e oneri finanziari*.

Per quanto riguarda le *risultanze contabili* si nota da un lato la diminuzione dei ricavi rivenienti dall'accettazione dei bollettini (-4,4%), come conseguenza della riduzione del numero di bollettini accettati allo sportello nel corso dell'anno (-5,2%), e dei profitti rivenienti sia dagli *Altri ricavi dei servizi di conto corrente* (-2,8%), che accolgono, tra l'altro, le commissioni per spese tenuta conto e quelle connesse all'emissione e utilizzo delle carte, e dall'altro l'incremento dei *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali*, passati da € 1.393,9 mln del 2010 a € 1.670,2 mln nell'anno in riferimento (+19,8%). La crescita degli interessi maturati sugli impieghi della raccolta è strettamente connessa sia al significativo aumento della *giacenza media*, passata da € 35,9 mld del 2010 a € 38,0 mld nel 2011 (+5,8)%, sia alla *policy di investimenti* messa in atto dalla Società.

In accordo con quanto stabilito dalla legge Finanziaria 2007, le risorse rivenienti dalla raccolta su conti correnti postali della clientela privata sono obbligatoriamente impiegate dalla Società in Titoli dell'area euro, ad eccezione di € 829,4 mln depositati presso il MEF, sul c.d. *Conto Buffer*⁹⁴, finalizzati a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane dei debiti verso i correntisti. Tali impieghi sono remunerati a un tasso variabile calcolato sino al 30 novembre 2011 come media dei rendimenti in asta dei BOT collocati dal MEF nel semestre di riferimento. A partire dal 1° dicembre 2011 la remunerazione è commisurata al tasso *Main Refinancing Operations* (MRO) della BCE.

Il tasso di interesse corrisposto alla clientela sulla giacenza dei conti correnti postali è stato dello 0,15% fino al 31 agosto 2011. Dal 1° settembre 2011 i conti correnti postali ordinari sono improduttivi di interessi mentre su quelli on-line sono riconosciuti tassi compresi tra l'1% e il 2%.

Al 31 dicembre 2011 il valore di bilancio degli investimenti in *Titoli governativi a reddito fisso dell'area euro*, costituiti da titoli di Stato di emissione italiana, è di € 28,3 mld (€ 29,9 mld nel 2010). Gli interessi maturati ammontano a € 1.316,6 mln, in aumento del 10,8% sul 2010 (€ 1.188,7 mln).

La *raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica* ammonta a € 7.060,5 mln (€ 6.173,4 mln nel 2010) ed è obbligatoriamente depositata presso la Tesoreria dello Stato. Tali impieghi sono remunerati ad un tasso variabile, secondo le modalità stabilite dalla Commissione europea nella sua Decisione del 16 luglio 2008 e previste nell'apposita convenzione con il MEF scaduta il 31 dicembre 2010 e rinnovata con Decreto Ministeriale il 1° aprile 2011, con validità fino al 31

⁹⁴ Il *Conto Buffer* è previsto nella convenzione con il MEF per i servizi di Tesoreria affidati al BancoPosta siglata l'8 maggio 2009, prorogata con atto aggiuntivo il 29 settembre 2011 e valida fino al 30 giugno 2012.

dicembre dello stesso anno. Al termine dell'anno gli interessi maturati da tali somme ammontano a € 332,9 mln, a fronte di € 196,1 mln del precedente esercizio (69,8%).

Infine, le *disponibilità liquide* della Società hanno maturato interessi per € 20,7 mln, più che raddoppiati rispetto al precedente esercizio (€ 9,1 mln). Tali somme, in quanto gestite con lo strumento del conto corrente postale, sono assoggettate, al vincolo di impiego della raccolta effettuata presso la clientela privata e, quindi, investite in titoli governativi dell'area euro.

Risparmio postale e investimento

Le attività di raccolta, intermediazione e collocamento (tabella 10.23) hanno prodotto, complessivamente, profitti per € 1.887,9 mln, sostanzialmente in linea con i valori del precedente esercizio da cui si discostano per la lieve flessione dello 0,2% (€ 1.890,9 mln). Il *Risparmio postale*, con proventi per € 1.504,0 mln, costituisce il 79,7% del fatturato del comparto (l'82,3% nel 2010) la restante quota del 20,3% proviene dal *Risparmio amministrato e gestito* (il 17,7% nel 2010).

Tabella 10.23

RISPARMIO POSTALE E INVESTIMENTI						
(importi in €/mln)						
	2009	2010	Δ% 10/09	2011	Δ% 11/10	% TOTALE
<u>Risparmio Postale</u>						
Libretti postali	917,2	842,3	-8,2%	1.504,0	-	-
BPF	682,8	714,7	4,7%	-	-	-
Totale Risparmio Postale	1.600,0	1.557,0	-2,7%	1.504,0	-3,4%	79,7%
<u>Risparmio amministrato e gestito</u>						
Collocamento di Titoli di Stato	7,9	7,0	-11,4%	9,1	30,0%	0,5%
Azioni e Obbligazioni	150,5	19,2	-87,2%	79,9	316,1%	4,2%
Polizze Assicurative	218,4	283,5	29,8%	262,7	-7,3%	13,9%
Fondi comuni di investimento	2,5	1,8	-28,0%	10,8	500,0%	0,6%
Commissioni per Deposito titoli	24,5	22,4	-8,6%	21,4	-4,5%	1,1%
Totale Risparmio amministrato e gestito	403,8	333,9	-17,3%	383,9	15,0%	20,3%
TOTALE	2.003,8	1.890,9	-5,6%	1.887,9	-0,2%	100,0%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Con riferimento al *Risparmio postale*, il corrispettivo per le attività di collocamento dei Buoni Fruttiferi Postali e di raccolta sui Libretti postali è regolato dalla convenzione con la Cassa Depositi e Prestiti, siglata il 3 agosto 2011⁹⁵ e valida per il triennio 2011-2013. Tale convenzione si differenzia dalle precedenti in quanto

⁹⁵ La Convenzione è stata successivamente modificata in data 12 dicembre 2011 e 15 marzo 2012.

mentre stabilisce che l'importo base della commissione rimanga vincolato per il biennio 2011 e 2012, come nelle precedenti convenzioni, al raggiungimento di obiettivi predeterminati di raccolta netta, per il 2013 prevede che venga calcolato tenendo conto sia della giacenza media complessiva dei libretti e dei BFP registrata nell'anno, sia degli obiettivi di raccolta netta prefissati.

La massa di denaro gestita dai due strumenti, emessi dalla Cassa Depositi e Prestiti e collocati in esclusiva da Poste italiane S.p.A., ha raggiunto nell'anno in riferimento l'importante consistenza di € 300,8 mld (€ 296,1 mld nel 2010). Nel corso degli ultimi anni, come evidenziato nella tabella 10.24, l'andamento della raccolta del Risparmio postale ha evidenziato un significativo rallentamento, riferibile alla mutata capacità di risparmio sofferta dalla clientela, a causa del contesto economico, e al diminuito interesse verso tale forma di investimento che, pur presentando un profilo di sicurezza e semplicità, offre rendimenti non competitivi rispetto ad altri prodotti offerti dalle banche.

Tabella 10.24

CONSISTENZA LIBRETTI E BFP

(importi in €/mld)

	2008	2009	Δ% 09/08	2010	Δ 10/09	Δ% 10/09	2011	Δ 11/10	Δ% 11/10
Libretti	81,8	91,1	11,4%	97,7	6,6	7,2%	92,6	-5,1	-5,2%
Buoni Fruttiferi Postali	185,5	192,6	3,8%	198,5	5,9	3,1%	208,2	9,7	4,9%
TOTALE	267,3	283,7	6,1%	296,2	12,5	4,4%	300,8	4,6	1,6%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Al termine dell'anno in riferimento, a causa dei fattori appena esaminati, la Raccolta netta complessiva risulta negativa per € 4.889 mln⁹⁶ (positiva per € 2.618 mln nel 2010), inferiore di € 4,7 mld rispetto agli obiettivi prefissati nella citata convenzione per l'anno 2011, cui è corrisposta una remunerazione di € 1.504,0 mln.

La Società ha segnalato in più occasioni a Cassa Depositi e Prestiti l'inadeguatezza dei prodotti offerti alla clientela e solo in tempi recenti si è giunti alla creazione di quattro Comitati⁹⁷, costituiti da delegati delle due Società, con il compito di rafforzare la collaborazione su temi legati ai prodotti, alle strategie di marketing e commerciali e di individuare e gestire le criticità riscontrate attraverso il continuo monitoraggio dell'andamento della raccolta. Grazie a questa collaborazione è stato

⁹⁶ La Raccolta netta dei BFP è stata positiva di € 585 mln, quella dei libretti negativa per € 5.474 mln.

⁹⁷ I quattro Comitati sorti in seno alle due Società sono: il Comitato Pricing, il Comitato Nuovi Prodotti, il Comitato Commerciale e il Comitato di Supervisione.

possibile, nel corso dell'anno, lanciare sul mercato nuovi prodotti atti a fornire risposte adeguate alle difficoltà incontrate dal Risparmio postale⁹⁸.

Il settore del *Risparmio amministrato e gestito* (tabella 10.23) ha registrato un incremento del 15,0% con proventi passati da € 333,9 mln del 2010 a € 383,9 mln nel 2011. Nell'aggregato si notano i buoni risultati ottenuti dal servizio di collocamento di azioni e obbligazioni che ha generato ricavi per € 79,9 mln a fronte dei € 19,2 mln conseguiti nel precedente esercizio. Diminuiscono sensibilmente, invece, i proventi rivenienti dal collocamento di polizze assicurative, passati da € 283,5 mln del 2010 a € 262,7 mln nel 2011 (-7,3%), per effetto, principalmente, della variazione del criterio di valutazione delle provvigioni d'acquisizione, corrisposte alla Società, relative al prodotto Fondi Individuali Pensionistici (FIP).

Servizi Delegati

I ricavi da *Servizi Delegati* (vedi tabella 10.21) ammontano a € 179,3 mln, in flessione dell'8,0% rispetto al 2010 (€ 194,8 mln). L'aggregato include le commissioni per il pagamento delle pensioni dell'INPS per € 105,3 mln (€ 121 mln nel 2010) nonché la remunerazione per i servizi di Tesoreria per € 57,3 mln.

Collocamento Prodotti di Finanziamento

I ricavi per le attività di *Collocamento di prodotti di finanziamento*⁹⁹ (tabella 10.21) registrano la flessione del 9,8% per effetto della minore richiesta di prestiti e mutui.

Rapporti Poste italiane S.p.A. – Pubblica Amministrazione

La contabilizzazione dei compensi spettanti alla Società per lo svolgimento di servizi a favore o per conto della Pubblica Amministrazione è effettuata per ammontari corrispondenti a quanto effettivamente maturato, sulla base delle leggi o delle convenzioni vigenti, avendo riguardo alle disposizioni contenute nei provvedimenti di Finanza Pubblica.

I corrispettivi ammontano, per l'anno in riferimento, a € 2.396,6 mln come dettagliatamente illustrato nella tabella 10.25.

⁹⁸ I nuovi prodotti congiuntamente individuati dalle due Società sono:
 - BFP Indicizzato all'inflazione ristrutturato, lanciato nel mese di luglio 2011;
 - BFP a 18 mesi Plus, disponibile da agosto 2011;
 - Rendimento "Doppio Oro" sui libretti a partire da agosto 2011.

⁹⁹ Prestiti personali, mutui, scoperti di conto, cessioni del quinto e *Credit Protection* - polizza assicurativa, cui si accede quando si ricorre ad un finanziamento (mutuo, prestito personale cessione del quinto dello stipendio e/o pensione), che assicura il capitale finanziato e, in caso di morte o di invalidità o ancora di perdita del lavoro del cliente finanziato, provvede al pagamento della rata mensile del finanziamento stesso, comprensiva di capitali e interessi, secondo limiti e condizioni specificate nella polizza stessa.

Tabella 10.25

RICAVI E PROVENTI
RICAVI DA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

(importi in €/000)

		2010	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2011	Δ% 11/10	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
Ricavi da Stato	Servizi Postali							
	Integrazioni tariffarie Editoria ed Elettorali	124.558	5,1%	1,3%	23.305	-81,3%	1,0%	0,2%
	Compensazioni Serv. Universale	364.463	15,0%	3,8%	357.101	-2,0%	14,9%	3,8%
	TOTALE SERVIZI POSTALI	489.021	20,1%	5,1%	380.406	-22,2%	15,9%	4,0%
	Servizi Bancoposta							
	Proventi degli impieghi della raccolta presso il MEF	196.140	8,0%	2,0%	332.900	69,7%	8,2%	3,5%
	Remunerazione per le attività di raccolta del Risparmio postale	1.557.000	63,9%	16,3%	1.504.050	-3,4%	65,0%	15,9%
	Remunerazione dei Servizi Delegati	194.778	8,0%	2,0%	179.244	-8,0%	8,1%	1,9%
	TOTALE SERVIZI BANCOPOSTA	1.947.918	79,9%	20,4%	2.016.194	3,5%	84,1%	21,3%
	TOTALE RICAVI DA STATO	C=[A+B]	2.436.939	100,0%	25,5%	2.396.600	-1,7%	100,0%
Altri Ricavi	Altri ricavi							
	Servizi Postali	4.016.288	-	42,0%	3.859.742	-3,9%	-	40,8%
	Servizi Bancoposta	3.013.825	-	31,5%	3.124.539	3,7%	-	33,0%
	Vendita di beni e servizi	104.533	-	1,1%	86.733	-17,0%	-	0,9%
	TOTALE ALTRI RICAVI	D	7.134.646	-	74,5%	7.071.014	-0,9%	-
TOTALE RICAVI E PROVENTI	E=[C+D]	9.571.585	-	100,0%	9.467.614	-1,1%	-	100,0%

Elaborazione della Corte

L'analisi dei valori esposti nella tabella permette le seguenti osservazioni:

- i Ricavi da Stato (€ 2.396,6 mln) evidenziano la complessiva flessione dell'1,7% sul 2010 (€ 2.436,9 mln), attribuibile all'effetto combinato della diminuzione della loro incidenza sui Servizi Postali (-22,2%) e dell'aumento sui Servizi BancoPosta (+3,5%);
- i Ricavi e proventi, pari a € 9.467,6 mln, provengono per il 74,7% dal mercato e per il 25,3% dalla Pubblica Amministrazione;
- in entrambe le aree di business i Ricavi da Stato risultano inferiori rispetto ai proventi rivenienti dal mercato (rispettivamente il 4,0% nei Servizi Postali e il 21,3% nei Servizi Finanziari).

10.3.2 Costi

Gli oneri sostenuti dalla Società nel corso del 2011, (tabella 10.26) ammontano a € 8.357,0 mln inferiori del 2,5%, rispetto al 2010 (€ 8.569,9 mln).

Tabella 10.26

COSTI						
(importi in €/000)						
	2009	2010	Δ% 10/09	2011	Δ 11/10	Δ% 11/10
Costi per beni e servizi (*)	1.890.697	1.833.213	-3,0%	1.792.746	(40.467)	-2,2%
Oneri diversi derivanti da operatività finanziaria	1.311	5.489	n.s	21.514	16.025	n.s
Costo del lavoro	6.206.329	5.969.974	-3,8%	5.831.590	(138.384)	-2,3%
Ammortamenti e svalutazioni	504.422	493.928	-2,1%	475.453	(18.475)	-3,7%
Incrementi per lavori interni	(9.908)	(9.184)	-7,3%	(8.421)	763	-8,3%
Altri costi e oneri	211.856	276.446	30,5%	244.140	(32.306)	-11,7%
TOTALE COSTI	8.804.707	8.569.866	-2,7%	8.357.022	(212.844)	-2,5%

Fonte: Poste italiane S.p.A..

(*) La voce "Costi per beni e servizi" è espressa al netto degli impegni per il personale (€ 150,6 mln nel 2011 e € 149,4 mln nel 2010) inclusi nel "Costo del lavoro".

L'analisi dei dati evidenzia, la diminuzione dei *Costi per beni e servizi* (-2,2%), riferibile alla politica di controllo della spesa adottata dalla Società, e del *Costo del lavoro* (-2,3%), quale risultante (vedi capitolo 7) in estrema sintesi, di minori oneri sostenuti a seguito della riduzione dell'organico mediamente impiegato nell'anno, dell'assorbimento a conto economico di fondi stanziati nel passato e non più necessari, del minore ricorso all'utilizzo di contratti a tempo determinato (CTD) e maggiori impegni per incentivazione all'esodo e per accantonamenti al fondo vertenze. Ha inciso, infine, sulla determinazione del costo in argomento il provento di € 54,7 mln (€ 66,3 mln nel 2010) riferibile alle adesioni alle intese raggiunte con le Organizzazioni Sindacali.

Consulenze

Tra i *Costi per servizi* (€ 1.273,1 mln), si riscontrano spese per *Consulenze e assistenze legali* per € 29,7 mln, inferiori di € 12,3 mln rispetto al 2010. Nella tabella 10.27 è illustrato tale onere distinto per tipologia di incarico ed espresso al netto dei costi sostenuti per gli "Amministratori fiduciari immobili residenziali" pari a € 11.000 (€ 22 mila del 2010), dei rimborsi spese per € 2.000 e accertamenti per € 32.000.

Tabella 10.27

CONSULENZE E ASSISTENZE LEGALI

(importi in €/000)

	2009	2010	$\Delta\%$ 10/09	2011	$\Delta\%$ 11/10
Consulenze amministrative e tecniche da Società	6.304	9.839	56,1%	7.703	-21,7%
Collaborazioni professionali	557	626	12,4%	409	-34,7%
Costi registrati in periferia	63	36	-42,9%	273	-
Assistenza legale	32.481	31.496	-3,0%	21.238	-32,6%
Consulenze e assistenze legali	39.405	41.997	6,6%	29.623	-29,5%
Collaboratori a progetto (*)	1.417	1.974	39,3%	1.347	-31,8%
Totale Consulenze	40.822	43.971	7,7%	30.970	-29,6%

Fonte: Poste italiane S.p.A

(*) Gli importi relativi alla voce *Collaboratori a progetto* sono inclusi nel bilancio nel *Costo del lavoro*.

Il conferimento di incarichi a professionisti esterni, secondo quanto afferma la Società, è limitato allo svolgimento di attività che esulano dalla ordinaria gestione aziendale e richiedono conoscenze e competenze specifiche non presenti in Azienda. L'iter di conferimento delle collaborazioni prevede la predisposizione, da parte della competente struttura della Funzione Acquisti, di un "Piano consulenze" che recepisce i fabbisogni segnalati dalle Funzioni aziendali. Il Piano viene esaminato dalle Funzioni Amministrazione e Controllo e Risorse Umane e Organizzazione che valutano, ciascuna per le attività di verifica di propria competenza, la coerenza dei fabbisogni espressi rispetto agli obiettivi economici della Società, la possibilità di creare sinergie interfunzionali, inserendo le richieste pervenute in progetti già attivati o in corso di autorizzazione evitando così inutili sovrapposizioni di iniziative, e individuano le priorità sulla base della rilevanza dei progetti. Inoltre, le due Funzioni determinano, congiuntamente, il ritorno delle proposte in termini di efficacia/efficienza e comunicano le risultanze delle verifiche eseguite alla Funzione Acquisti che attiva il processo di acquisto ed effettua la negoziazione dei termini contrattuali ed economici. I contratti di importo inferiore a € 50.000 vengono sottoscritti, previa informativa all'AD, dal Responsabile della Funzione Acquisti dotato di idonea procura; quelli di importo superiore vengono invece sottoposti alla firma dell'AD.

Diversamente avviene per l'affidamento di incarichi di *Assistenza legale* che vengono assegnati su designazione del Presidente della Società – dichiaratamente - secondo criteri di rotazione, trasparenza ed economicità, nel caso in cui il valore della causa superi la soglia dei 500.000,00 euro o abbia ad oggetto questioni di importanza rilevante o, infine, in presenza di particolari esigenze quali, ad esempio,

la carenza di avvocati interni applicati in relazione al numero di controversie di competenza di ciascuna Area Legale, o l'assenza di adeguate professionalità in relazione alla natura dell'incarico.

Secondo i dati forniti dalla Società, nel corso del 2011, il ricorso a professionisti esterni, al netto degli affidamenti in materia di contenzioso e di lavoro di competenza della Funzione Risorse Umane e Organizzazione, è stato limitato a 86 incarichi (222 nel 2010), pari allo 0,3% del totale degli affari aperti (29.000) e curati dagli avvocati interni.

10.4 Investimenti

Le attività di *investimento*, condotte da Poste italiane nel corso del 2011, hanno comportato oneri per complessivi € 821,2 mln, più che raddoppiati rispetto al precedente esercizio (€ 385,9 mln). Tale incremento, come illustrato nella tabella 10.28, è attribuibile al significativo aumento degli *Investimenti finanziari*, passati da € 6,2 mln del 2010 a € 477,9 mln nell'anno in riferimento.

Tabella 10.28

	INVESTIMENTI						
	(importi in €/mln)						
	2008	2009	$\Delta\%$ 09/08	2010	$\Delta\%$ 10/09	2011	$\Delta\%$ 11/10
Immateriali	196,5	184,5	-6,1%	155,8	-15,6%	154,2	-1,0%
Materiali	439,3	269,2	-38,7%	223,9	-16,8%	189,1	-15,5%
Totale Investimenti Industriali	635,8	453,7	-28,6%	379,7	-16,3%	343,3	-9,6%
Investimenti Finanziari	17,7	16,5	n. s.	6,2	-62,4%	477,9	n.s.
Totale Investimenti	653,5	470,2	-28,0%	385,9	-17,9%	821,2	112,8%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Gli investimenti effettuati nel corso del 2011 nell'area della Logistica postale, dell'informatizzazione e reti TLC nonché nell'ammodernamento e ristrutturazione immobiliare, la cui ripartizione è riportata nella tabella 10.29, risultano complessivamente pari a € 343,3 mln, inferiori di 36,4 mln (-9,6%) rispetto al 2010. Secondo quanto riferito dalla Società il decremento del volume degli investimenti è attribuibile, principalmente, alla progressiva realizzazione dei progetti avviati negli anni precedenti.

Tabella 10.29

INVESTIMENTI INDUSTRIALI

(importi in €/mln)

	2009	2010	% sul totale	Δ% 10/09	2011	% sul totale	Δ% 11/10
Logistica Postale	72,6	60,8	16,0%	-16,3%	42,9	12,5%	-29,4%
Informatizzazione e reti TLC	245,0	212,6	56,0%	-13,2%	195,7	57,0%	-7,9%
Ammodernamento e Ristrutturazione	136,1	106,3	28,0%	-21,9%	104,7	30,5%	-1,5%
Totale Inv.ti Industriali	453,7	379,7	100,0%	-16,3%	343,3	100,0%	-9,6%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Con riferimento alla *Logistica postale*, gli investimenti realizzati nell'anno hanno riguardato, principalmente, la conclusione del progetto di ristrutturazione dell'assetto logistico e produttivo che ha determinato la rimodulazione delle attività operative di raccolta, smistamento e recapito su cinque giorni. In tale ambito vanno menzionati, tra le attività svolte nel corso dell'anno, l'acquisto di impianti per l'attività di smistamento presso i Centri di Meccanizzazione Postale, gli interventi di adeguamento infrastrutturale che hanno determinato miglioramenti nelle aree di lavorazione in termini di sicurezza, confort ed operatività nonché l'introduzione di tipologie di veicoli (autovetture e furgoni) maggiormente rispondenti alle esigenze operative.

Come già avvenuto negli anni precedenti e in coerenza con le previsioni di budget, la maggior parte delle risorse (€ 195,7 mln) è stata impegnata nel settore dell'*Informatizzazione e reti TLC* per proseguire le iniziative di adeguamento agli obblighi normativi nazionali e internazionali (ad esempio le nuove norme di Trasparenza bancaria) nonché agli standard tecnologici e di sicurezza stabiliti per circuiti internazionali VISA e Mastercard. In tale settore è proseguito l'aggiornamento delle dotazioni hardware e software degli Uffici Postali e Direzionali e di sviluppo dell'infrastruttura corporate e business per la gestione integrata delle informazioni su clienti/prodotti.

Infine, gli investimenti realizzati nell'area dell'*Ammodernamento e ristrutturazione immobiliare* hanno riguardato lavori di *restyling* su un totale di 1072 Uffici postali, finalizzati ad ottimizzare il funzionamento delle infrastrutture e delle attività di relazione con la clientela nonché alla implementazione/sostituzione/integrazione di sistemi di protezione antirapina.

Le risultanze dell'anno in riferimento evidenziano scostamenti per € 280,7 mln rispetto alle previsioni di budget formulate per lo stesso anno, come illustrato nella tabella 10.30

Tabella 10.30**RISULTANZE/PREVISIONI DI BUDGET**

(importi in €/mln)

	2011 Risultanze	2011 Budget	Δ Risul/Budget	$\Delta\%$ Risul/Budget
Logistica Postale	42,9	125	(82,1)	-65,7%
Informatizzazione e reti TLC	195,7	355	(159,3)	-44,9%
Ammodernamento e Ristrutturazione	104,7	144	(39,3)	-27,3%
Investimenti Industriali	343,3	624,0	(280,7)	-45,0%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Come già avvenuto per gli anni precedenti, anche per l'anno 2011 la Società ha precisato che lo scostamento tra risultanze e budget è riconducibile "alla rivisitazione di alcuni obiettivi progettuali, per tener conto dell'attuale quadro macro economico, allo slittamento di alcune attività al 2012 nonché alla circostanza che le previsioni di spesa sono volutamente formulate a prezzi pieni in modo da tener distinti i risultati generati dal processo di approvvigionamento".

In ordine alla diminuzione del 44,9% degli investimenti nel settore dell'Informatizzazione e reti TLC, si rimanda a quanto già osservato nel capitolo 8.

Con riferimento agli *investimenti finanziari*, il forte incremento registrato nell'anno è riferibile, principalmente, all'acquisto di Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale (€ 139,9 mln) e all'aumento di capitale di Poste Vita S.p.A. (€ 305,0 mln).

La Corte ancora un volta, raccomanda alla Società di destinare agli investimenti risorse adeguate alla realizzazione dei progetti programmati al fine di favorire l'evoluzione tecnologica e la diversificazione dei servizi offerti alla clientela.

10.5 Patrimonio destinato BancoPosta

Come già riferito, il 2 maggio 2011 è divenuta efficace la delibera dell'Assemblea straordinaria degli Azionisti del 14 aprile 2011, di costituzione del Patrimonio destinato BancoPosta, che ha comportato la redazione del Rendiconto separato relativo al Patrimonio stesso, che costituisce parte integrante del Bilancio di Poste italiane ed è stato predisposto secondo schemi bancari, in linea con quanto previsto per gli Istituti di credito dalla Circolare della Banca d'Italia n. 262 – *Il bilancio bancario: schemi e regole di compilazione*.

Gli schemi di bilancio del Patrimonio BancoPosta, relativi allo Stato Patrimoniale, al Conto economico, al Prospetto della Redditività complessiva, alle Variazioni del patrimonio netto e al Rendiconto Finanziario sono riportati nelle tabelle 10.31, 10.32, 10.33, 10.34 e 10.35.

Tabella 10.31

PATRIMONIO BANCOPOSTA - STATO PATRIMONIALE

(importi in euro)

<u>Voci dell'attivo</u>	<u>02-mag-11</u>	<u>31-dic-11</u>
10 Cassa e disponibilità liquide	2.024.409.867	2.496.880.723
20 Attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	12.843.575
30 Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-	-
40 Attività finanziarie disponibili per la vendita	15.364.912.681	13.464.686.849
50 Attività finanziarie detenute fino a scadenza	14.710.658.926	14.363.892.602
60 Crediti verso le banche	200.348.054	665.154.505
70 Crediti verso la clientela	9.773.065.735	9.486.296.137
80 Derivati di copertura	110.714.969	73.569.953
90 Adeguamento di valore delle attività finanziarie oggetto di copertura generica	-	-
100 Partecipazioni	-	-
110 Attività materiali	-	-
120 Attività immateriali	-	-
di cui:		
- avviamento	-	-
130 Attività fiscali	320.491.048	1.180.943.198
a) correnti	-	-
b) anticipate	320.491.048	1.180.943.198
140 Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	-	-
150 Altre attività	727.160.549	735.456.548
Totale dell'attivo	43.231.761.829	42.479.724.090
<u>Voci del passivo e del patrimonio netto</u>		
10 Debiti verso banche	754.458.319	2.371.706.583
20 Debiti verso clientela	39.928.264.103	38.450.197.236
30 Titoli in circolazione	-	-
40 Passività finanziarie di negoziazione	-	6.932.970
50 Passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-	-
60 Derivati di copertura	120.208.664	616.949.459
70 Adeguamento di valore delle passività finanziarie oggetto di copertura generica	-	-
80 Passività fiscali	107.691.787	53.026.210
a) correnti	74.092	9.083.628
b) differite	107.617.695	43.942.582
90 Passività associate ad attività in via di dismissione	-	-
100 Altre passività	1.250.286.149	1.590.096.646
110 Trattamento di fine rapporto	16.073.677	15.408.226
120 Fondi per rischi e oneri	287.994.553	295.576.736
a) quiescenza e obblighi simili	-	-
b) altri fondi	287.994.553	295.576.736
130 Riserve da valutazione	(233.215.423)	(2.176.497.613)
140 Azioni rimborsabili	-	-
150 Strumenti di capitale	-	-
160 Riserve	1.000.000.000	1.000.000.000
170 Sovrapprezzi di emissione	-	-
180 Capitale	-	-
190 Azioni proprie	-	-
200 Utile (Perdita) dell'esercizio	-	256.327.637
Totale del passivo e del Patrimonio netto	43.231.761.829	42.479.724.090

Tabella 10.32

PATRIMONIO BANCOPOSTA – CONTO ECONOMICO	
(importi in euro)	
	Periodo
	2/05/11 - 31/12/11
10 Interessi attivi e proventi assimilati	1.142.083.840
20 Interessi passivi e oneri assimilati	(78.600.023)
30 Margine di interesse	1.063.483.817
40 Commissioni attive	2.347.634.399
50 Commissioni passive	(26.430.348)
60 Commissioni nette	2.321.204.051
70 Dividendi e proventi simili	52.610
80 Risultato netto dell'attività di negoziazione	7.836.722
90 Risultato netto dell'attività di copertura	(653.598)
100 Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	74.956.079
<i>a) crediti</i>	-
<i>b) attività finanziarie disponibili per la vendita</i>	74.786.394
<i>c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza</i>	169.685
<i>d) passività finanziarie</i>	-
110 Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-
120 Margine di intermediazione	3.466.879.681
130 Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	6.430.231
<i>a) crediti</i>	6.430.231
<i>b) attività finanziarie disponibili per la vendita</i>	-
<i>c) attività finanziarie detenute fino a scadenza</i>	-
<i>d) altre operazioni finanziarie</i>	-
140 Risultato netto della gestione finanziaria	3.473.309.912
150 Spese amministrative	(2.991.028.300)
<i>a) spese per il personale</i>	(56.819.785)
<i>b) altre spese amministrative</i>	(2.934.208.515)
160 Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri	(12.390.689)
170 Rettifiche/risprese di valore nette su attività materiali	-
180 Rettifiche/risprese di valore nette su attività immateriali	-
190 Altri oneri/proventi di gestione	(12.886.702)
200 Costi operativi	(3.016.305.691)
210 Utili/(Perdite) delle partecipazioni	-
220 Risultato netto della valutazione al <i>fair value</i> delle attività materiali e immateriali	-
230 Rettifiche di valore dell'avviamento	-
240 Utili/(Perdite) da cessione di investimenti	-
250 Utile (Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte	457.004.221
260 Imposte sul reddito del periodo dell'operatività corrente	(200.676.584)
270 Utile (Perdita) della operatività corrente al netto delle imposte	256.327.637
280 Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-
290 Utile (Perdita) del periodo	256.327.637

Tabella 10.33

PATRIMONIO BANCOPOSTA – PROSPETTO DELLA REDDITIVITA' COMPLESSIVA	
(importi in euro)	
	Periodo
	2/05/11 - 31/12/11
10 Utile (Perdita) del periodo	256.327.637
Altre componenti reddituali al netto delle imposte	
20 Attività finanziarie disponibili per la vendita	(1.852.699.235)
30 Attività materiali	-
40 Attività immateriali	-
50 Copertura di investimenti esteri	-
60 Copertura dei flussi finanziari	(91.112.056)
70 Differenze di cambio	-
80 Attività non correnti in via di dismissione	-
90 Utili (Perdite) attuariali su piani a benefici definiti	529.101
100 Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a patrimonio netto	-
110 Totale altre componenti reddituali al netto delle imposte	(1.943.282.190)
120 Redditività complessiva	(1.686.954.553)

Tabella 10.34

PATRIMONIO BANCOPOSTA – VARIAZIONI PATRIMONIO NETTO										
(importi in euro)										
	Capitale			Riserve		Riserve da valutazione	Strumenti di capitale	Azioni Proprie	Utile/(Perdita) del periodo	Patrimonio netto
	Azioni ordinarie	Altre azioni	Sovrapprezzi di emissione	di utili	altre					
Esistenze al 2/05/2011	-	-	-	-	1.000.000.000	(233.215.423)	-	-	-	766.784.577
Allocazione risultato precedente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Riserve	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendi e altre destinazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variazioni del periodo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variazioni di riserve	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Operazioni sul patrimonio netto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissione nuove azioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acquisto azioni proprie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribuzione straordinaria dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variazioni strumenti di capitale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivati su proprie azioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stock options	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Redditività complessiva del periodo	-	-	-	-	-	(1.943.282.190)	-	-	256.327.637	(1.686.954.553)
Patrimonio netto al 31/12/2011	-	-	-	-	1.000.000.000	(2.176.497.613)	-	-	256.327.637	(920.169.976)

Tabella 10.35

PATRIMONIO BANCOPOSTA – RENDICONTO FINANZIARIO

(importi in euro)

	31/12/11
A ATTIVITA' OPERATIVA	
1 Gestione	289.545.691
- risultato del periodo	256.327.637
- plus/minusvalenze su attività finanziarie detenute per la negoziazione e su attività/passività finanziarie	(6.816.208)
- plus/minusvalenze su attività di copertura	653.598
- rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento	(6.430.231)
- rettifiche/riprese di valore nette su immobilizzazioni materiali e immateriali	-
- accantonamenti netti a fondi rischi e oneri ed altri costi/ricavi	321.616.131
- imposte e tasse non liquidate	18.788.947
- rettifiche/riprese di valore nette dei gruppi di attività in via di dismissione al netto dell'effetto fiscale	-
- altri aggiustamenti	(294.594.183)
2 Liquidità generata/assorbita dalle attività finanziarie	(415.259.719)
- attività finanziarie detenute per la negoziazione	-
- attività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-
- attività finanziarie disponibili per la vendita	(234.846.123)
- crediti verso banche: a vista	(88.190.359)
- crediti verso banche: altri crediti	(375.710.490)
- crediti verso clientela	301.508.160
- altre attività	(18.020.907)
3 Liquidità generata/assorbita dalle passività finanziarie	196.034.976
- debiti verso banche: a vista	(29.406.696)
- debiti verso banche: altri debiti	1.648.630.400
- debiti verso clientela	(1.479.249.546)
- titoli in circolazione	-
- passività finanziarie di negoziazione	-
- passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-
- altre passività	56.060.818
Liquidità netta generata/assorbita dall'attività operativa	70.320.948
B ATTIVITA' DI INVESTIMENTO	
1 Liquidità generata da	1.107.555.159
- vendite di partecipazioni	-
- dividendi incassati	-
- vendite di attività finanziarie detenute sino a scadenza	1.107.555.159
- vendite di attività materiali	-
- vendite di attività immateriali	-
- vendite di rami d'azienda	-
2 Liquidità assorbita da	(705.405.251)
- acquisti di partecipazioni	-
- acquisti di attività finanziarie detenute sino a scadenza	(705.405.251)
- acquisti di attività materiali	-
- acquisti di attività immateriali	-
- acquisti di rami d'azienda	-
Liquidità netta generata/assorbita dall'attività di investimento	402.149.908
C ATTIVITA' DI PROVVISATA	
- emissioni/acquisti di azioni proprie	-
- emissioni/acquisti di strumenti di capitale/finalità	-
- distribuzione dividendi e altre finalità	-
Liquidità netta generata/assorbita dall'attività di provvista	-
LIQUIDITA' NETTA GENERATA/ASSORBITA NEL PERIODO	472.470.856

10.6 Gruppo Poste italiane

Il Gruppo Poste italiane, che include Poste italiane S.p.A. (*Capogruppo*) e le società da essa controllate sia direttamente che indirettamente (vedi capitolo 4), ha chiuso l'esercizio 2011 con un utile di € 846,4 mln, inferiore di € 171,5 mln rispetto al 2010 (€ 1017,9 mln).

Le risultanze dello Stato Patrimoniale, del conto economico e del Rendiconto finanziario per l'anno 2011, confrontate con quelle dell'esercizio precedente, sono espone nelle tabelle 10.36, 10.37 e 10.38

Tabella 10.36

STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

(importi in €/000)

ATTIVO	1 gennaio 2010	di cui parti correlate	31 dicembre 2010	di cui parti correlate	31 dicembre 2011	di cui parti correlate
Attività non correnti						
Immobili, impianti e macchinari	3.123.942	-	2.956.784	-	2.789.470	-
Investimenti immobiliari	153.676	-	162.945	-	149.234	-
Attività immateriali	513.550	-	521.358	-	557.597	-
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	14.659	14.659	6.671	6.671	9.821	9.821
Attività finanziarie	59.364.728	536.693	67.123.427	324.834	68.461.027	211.926
Crediti commerciali	254.315	-	216.583	-	181.555	-
Imposte differite attive	644.844	-	760.014	-	1.730.199	-
Altri crediti e attività	584.429	1.466	621.497	1.466	728.463	1.466
Totale	64.654.143		72.369.279		74.607.366	
Attività correnti						
Rimanenze	52.595	-	44.190	-	46.939	-
Crediti commerciali	4.042.455	2.222.756	3.751.337	2.145.564	3.883.464	2.067.481
Crediti per imposte correnti	50.358	-	52.408	-	68.974	-
Altri crediti e attività	608.307	4134	689.111	7044	684.363	4.167
Attività finanziarie	16.229.818	7.618.859	14.701.442	7.406.900	15.271.523	8.164.839
Cassa e depositi BancoPosta	2.660.696	-	2.351.245	-	2.559.994	-
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	2.038.783	1.515.829	1.093.145	840.624	1.903.455	829.399
Totale	25.683.012		22.682.878		24.418.712	
Attività non correnti destinate alla vendita	1.285		5.582		9.635	
TOTALE ATTIVO	90.338.439		95.057.739		99.035.713	
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO						
Patrimonio netto						
Capitale sociale	1.306.110	-	1.306.110	-	1.306.110	-
Riserve	663.618	-	(58.421)	-	(1.096.556)	-
Risultati portati a nuovo	2.605.182	-	3.135.376	-	2.638.648	-
Totale Patrimonio netto di Gruppo	4.574.910		4.383.065		2.848.202	
Patrimonio netto di terzi	13	-	13	-	13	-
Totale	4.574.923		4.383.078		2.848.215	
Passività non correnti						
Riserve tecniche assicurative	35.927.121	-	41.738.868	-	44.260.432	-
Fondi per rischi e oneri	425.924	39.323	451.572	43.750	540.010	46.179
Trattamento di fine rapporto e Fondo quiescenza	1.445.954	-	1.323.481	-	1.196.269	-
Passività finanziarie	3.286.155	512.668	2.191.263	371.122	1.945.603	227.417
Imposte differite passive	417.328	-	293.795	-	248.994	-
Altre passività	152.692	6	140.244	6	135.574	6
Totale	41.655.174		46.139.223		48.326.882	
Passività correnti						
Fondi per rischi e oneri	911.069	11.639	875.427	10.664	1.009.053	8.556
Debiti commerciali	1.698.450	284.791	1.622.563	239.870	2.016.318	553.348
Debiti per imposte correnti	79.570	-	43.888	-	95.037	-
Altre passività	1.715.632	72.701	1.703.489	76.792	1.534.144	78.761
Passività finanziarie	39.703.621	182.049	40.290.071	150.555	43.206.064	316.210
Totale	44.108.342		44.535.438		47.860.616	
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	90.338.439		95.057.739		99.035.713	

Tabella 10.37

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO				
(importi in €/000)				
	Esercizio 2010	<i>di cui parti correlate</i>	Esercizio 2011	<i>di cui parti correlate</i>
Ricavi e proventi	10.133.509	2.666.138	10.108.572	2.660.318
Premi assicurativi	9.504.804	-	9.526.355	-
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa	1.982.500	-	1.876.908	-
Altri ricavi e proventi	216.130	4.389	181.647	3.917
Totale Ricavi	21.836.943		21.693.482	
Costi per beni e servizi	2.597.716	152.288	2.628.003	147.289
Variazioni riserve tecniche assicurative ed oneri relativi a sinistri	10.190.477	-	9.886.613	-
Oneri diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa	388.332	-	894.503	-
Costo del lavoro	6.004.505	29.511	5.896.510	29.931
<i>di cui oneri (proventi) non ricorrenti</i>	<i>(66.320)</i>	<i>-</i>	<i>(54.715)</i>	<i>-</i>
Ammortamenti e svalutazioni	547.232	-	543.913	-
Incrementi per lavori interni	<i>(38.447)</i>	<i>-</i>	<i>(47.682)</i>	<i>-</i>
Altri costi e oneri	277.609	5.248	250.169	12.259
Totale Costi	19.967.424		20.052.029	
Risultato operativo e di intermediazione	1.869.519	-	1.641.453	-
Oneri finanziari	160.671	26.964	147.673	20.670
Proventi finanziari	179.094	46.306	159.815	39.806
Proventi/(oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	<i>(490)</i>	<i>-</i>	544	<i>-</i>
Gestione Finanziaria	17.933		12.686	
Risultato prima delle Imposte	1.887.452		1.654.139	
Imposte dell'esercizio	869.531	-	807.758	-
<i>di cui oneri (proventi) non ricorrenti</i>	<i>-</i>		<i>-</i>	
Utile dell'esercizio	1.017.921		846.381	
di cui Quota Gruppo	1.017.921	-	846.381	-
di cui Quota di spettanza di terzi	-		-	
Utile per azione	0,779		0,648	
Utile diluito per azione	0,779		0,648	

Tabella 10.38

RENDICONTO FINANZIARIO CONSOLIDATO

(importi in €/000)

		Esercizio 2010	Esercizio 2011
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo		2.038.783	1.093.145
Risultato prima delle imposte		1.887.452	1.654.139
Ammortamenti e svalutazioni		547.232	543.913
Impairment avviamento/differenze da consolidamento		13.390	0
Accantonamenti netti ai fondi rischi ed oneri		407.175	437.889
Utilizzo fondi rischi e oneri		(415.348)	(220.064)
Accantonamento per trattamento fine rapporto		502	661
Trattamento di fine rapporto pagato		(111.746)	(133.712)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti		(100.976)	(32.826)
(Plusvalenze)/Minusvalenze su attività/passività finanziarie valutate al fair value		(139.946)	246.184
(Proventi)/Oneri derivanti dall'operatività finanziaria e assicurativa		(739.708)	(571.600)
(Dividendi)		(376)	(81)
Dividendi incassati		358	70
(Proventi finanziari da realizzo)		(40.020)	(20.831)
(Proventi Finanziari per interessi)		(132.726)	(136.195)
Interessi incassati		84.694	90.719
Interessi passivi e altri oneri finanziari		154.652	143.952
Interessi pagati		(77.682)	(57.735)
Perdite e svalutazioni/(Recuperi) su crediti		62.922	4.526
Imposte sul reddito pagate		(782.891)	(777.688)
Altre variazioni		(4.179)	3.258
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	[a]	612.779	1.174.579
<i>Variazioni del capitale circolante:</i>			
(Incremento)/Decremento Rimanenze		8.405	(2.749)
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali		258.602	(69.990)
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività		(89.503)	(85.865)
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali		(75.887)	388.094
Incremento/(Decremento) Altre passività		(48.553)	(181.218)
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	[b]	53.064	48.272
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria		2.152	2.138.465
Liquidità netta generata/(assorbita) dalle attività finanziarie da operatività finanziaria detenute per negoziazione		112.710	(6)
Liquidità netta generata/(assorbita) dagli impieghi finanziari AFS da operatività finanziaria		(268.086)	(1.522.634)
Liquidità netta generata/(assorbita) dagli impieghi finanziari HTMd da operatività finanziaria		(1.510.042)	347.069
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta		309.451	(208.749)
(Incremento)/Decremento delle altre attività da operatività finanziaria		426.982	(1.327.684)
Liquidità generata/(assorbita) da attività e passività da operatività finanziaria	[c]	(926.833)	(573.539)
Rimborsi di passività da contratti finanziari da operatività assicurativa		(1.005.189)	(663.031)
Liquidità netta generata/(assorbita) dalle attività finanziarie al fair value verso CE da operatività assicurativa		(480.268)	1.253.071
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette		6.953.491	5.367.807
Liquidità netta generata/(assorbita) dagli impieghi AFS da operatività assicurativa		(5.602.437)	(5.646.929)
(Incremento)/Decremento delle altre attività da operatività assicurativa		(1.861)	(2.472)
Liquidità generata/(assorbita) da attività e passività da operatività assicurativa	[d]	(136.264)	308.446
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[e] = [a+b+c+d]	(397.254)	957.758
- di cui parti correlate		302.418	(482.405)
<i>Investimenti:</i>			
Immobili, impianti e macchinari		(247.056)	(210.182)
Investimenti immobiliari		(1.180)	(1.223)
Attività immateriali		(185.745)	(203.080)
Partecipazioni		(1.700)	(2.608)
Altre attività finanziarie		(482.229)	(99.225)
Imprese entrate nell'area di consolidamento al netto delle disponibilità liquide		-	451.575
<i>Disinvestimenti:</i>			
Immobili, impianti e macchinari, inv.immobili ed attività destinate alla vendita		120.119	46.132
Partecipazioni		-	-
Altre attività finanziarie		108.832	98.140
Variazione perimetro di consolidamento		9.131	-
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[f]	(679.828)	79.529
- di cui parti correlate		(29.837)	81.367
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine		(187.543)	54.105
(Incremento)/Decremento crediti finanziari		155.237	154.526
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve		663.750	(85.608)
Dividendi pagati		(500.000)	(350.000)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	[g]	131.444	(226.977)
- di cui parti correlate		(504.957)	(194.874)
Flusso delle disponibilità liquide	[h] = [e+f+g]	(945.638)	810.310
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti a fine periodo		1.093.145	1.903.455
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti a fine periodo		1.093.145	1.903.455
Deposito indisponibile presso Tesoreria dello Stato		-	(323.987)
Somme indisponibili per provvedimenti giudiziari		(26.647)	(17.765)
Scoperti di conto corrente		(12.155)	(15.588)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolanti alla fine del periodo		1.054.343	1.546.115

Stato Patrimoniale

Lo Stato Patrimoniale del Gruppo Poste italiane evidenzia, al 31 dicembre 2011, un *Capitale investito netto* di € 4.046,4 mln (€ 3.325,7 mln nel 2011) coperto per il 70,4% dal patrimonio netto e per il 29,6% dall'Indebitamento finanziario (tabella 10.39).

Tabella 10.39

CAPITALE INVESTITO NETTO			
(importi in €/000)			
	2010 (*)	2011	Δ 11/10
Capitale investito			
Capitale immobilizzato	3.653.340	3.515.757	(137.583)
Capitale d'esercizio	995.830	172.6910	731.080
Trattamento di fine rapporto	(1.323.481)	(1.196.269)	127.212
Capitale investito netto	A 3.325.689	4.046.398	720.709
Fonti di copertura			
Patrimonio netto	B 4.383.065	2.848.202	(1.534.863)
Posizione finanziaria netta	C (1.057.390)	1.198.183	2.255.573
Totale fonti di copertura	3.325.675	4.046.385	720.710
B/A%	131,8%	70,4%	
C/A%	-31,8%	29,6%	

Elaborazione della Corte

(*) L'anno 2010 è stato riclassificato sulla base delle variazioni intervenute con l'istituzione del Patrimonio destinato BancoPosta.

Capitale immobilizzato

Il *Capitale immobilizzato* (tabella 10.40) presenta, rispetto alla situazione registrata a fine esercizio 2010, una diminuzione di € 137,6 mln riferibile all'effetto combinato di *incrementi* per € 419,9 mln e *decrementi* per € 557,5 mln.

Tabella 10.40

CAPITALE IMMOBILIZZATO			
(importi in €/000)			
	2010	2011	Δ 11/10
Immobili, impianti e macchinari	2.956.784	2.789.470	-5,7%
Investimenti immobiliari	162.945	149.234	-8,4%
Attività immateriali	521.358	557.597	7,0%
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	6.671	9.821	47,2%
Attività non correnti destinate alla vendita	5.582	9.635	72,6%
Capitale immobilizzato	3.653.340	3.515.757	-3,8%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Gli **incrementi** riguardano *Investimenti in immobili, impianti e macchinari* per € 210,2 mln, in *Attività immateriali* per € 204,8 mln, alle variazioni di Partecipazioni

per € 2,6 mln, alle acquisizioni di *Investimenti immobiliari* per € 1,2 mln, alle variazioni del perimetro di consolidamento (€ 0,2 mln) e a rettifiche per € 0,2 mln.

I **decrementi** concernono vendite di *Investimenti immobiliari* per € 7,7 mln, di *Immobili impianti e macchinari* per € 4,3 mln, di *Attività immateriali* per € 1,1 mln, di immobili industriali per € 0,2 mln e ammortamenti e svalutazioni per complessivi € 544,2 mln.

Capitale d'esercizio

Al 31 dicembre 2011 il *Capitale d'esercizio* (tabella 10.41) si attesta a € 1.726,9 mln, in crescita di € 731,1 mln sul precedente esercizio (€ 995,8 mln)

Tabella 10.41

CAPITALE D'ESERCIZIO			
(importi in €/000)			
	2010	2011	Δ 11/10
Rimanenze	44.190	46.939	2.749
Crediti commerciali	3.967.920	4.065.019	97.099
Altri crediti e attività	1.302.275	1.394.909	92.634
Debiti commerciali	(1.622.563)	(2.016.318)	(393.755)
Altre passività	(1.843.733)	(1.669.718)	174.015
Crediti (Debiti) per imposte correnti e differite	474.739	1.455.142	980.403
Fondi per rischi e oneri	(1.326.998)	(1.549.063)	(222.065)
Capitale d'esercizio	995.830	1.726.910	731.080

Fonte: Poste italiane S.p.A.

La variazione del Capitale d'esercizio riflette quanto già descritto per la Capogruppo.

Patrimonio netto

Al 31 dicembre 2011 il Patrimonio netto del Gruppo è pari a € 2.848,2 mln, diminuito di € 1.534,8 mln sul precedente esercizio (4.383,0 mln) ed è così composto:

Capitale sociale	1.306,1 mln
Riserve	(1.096,5) mln
Risultati portati a nuovo	<u>2.638,6</u> mln
PATRIMONIO NETTO	2.848,2 mln

Le variazioni intervenute nel corso dell'anno sono espone nella tabella 10.42.

Tabella 10.42

PATRIMONIO NETTO

(importi in €/mln)

Patrimonio netto al 31 dicembre 2010		4.383,0
<i>Incrementi:</i>		
Utile dell'esercizio 2011	846,4	
Utili/Perdite attuariali da TFR	45,8	
		892,2
<i>Decrementi:</i>		
Variazioni delle Riserve di <i>fair value</i>	1.928,7	
Dividendi distribuiti agli Azionisti	350,0	
Movimentazione delle riserve di <i>cash flow hedge</i>	148,3	
		2.427,0
Patrimonio netto al 31 dicembre 2011		2.848,2

Elaborazione della Corte

La movimentazione delle Riserve di *fair value* riflette, come già riferito per la Capogruppo, le oscillazioni degli investimenti in titoli del Patrimonio BancoPosta e del Patrimonio non destinato, al netto del relativo effetto fiscale, e in via residuale della Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale S.p.A. e di BancoPosta Fondi SGR.

Posizione finanziaria netta

Al 31 dicembre 2011 la Posizione finanziaria netta del Gruppo (tabella 10.43) presenta un saldo negativo di € 1.198,2 mln (positivo di € 1.057,4 mln nel 2010), a causa, prevalentemente, delle variazioni di *fair value* del portafoglio dei titoli di Stato in cui è impiegata la raccolta riveniente dai conti correnti postali della clientela privata.

Tabella 10.43

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA

(importi in €/mln)

	2010	di cui parti correlate	2011	di cui parti correlate	Δ 11/10
Passività Finanziarie	42.481.334		45.151.667		2.670.333
Debiti per conti correnti postali	36.984.667	1.002	37.144.907	880	160.240
Passività finanziarie al <i>fair value</i>	721.564	-	59.204	-	(662.360)
Obbligazioni	770.149	-	1.365.619	-	595.470
Debiti verso Cassa Depositi e Prestiti	512.667	512.667	532.722	532.722	20.055
Debiti verso banche	1.339.323	-	2.903.979	-	1.564.656
Debiti verso altri finanziatori	60.702	-	39.256	-	(21.446)
Strumenti finanziari derivati	90.502	-	642.775	-	552.273
Altre passività finanziarie	2.001.760	8.008	2.463.205	10.026	461.445
Riserve tecniche assicurative	41.738.868	-	44.260.432	-	2.521.564
Attività finanziarie	(81.824.869)		(83.732.550)		(1.907.681)
Finanziamenti e crediti	(8.071.257)	(7.630.909)	(9.342.897)	(8.376.765)	(1.271.640)
Investimenti posseduti fino a scadenza	(14.768.213)	-	(14.363.892)	-	404.321
Investimenti disponibili per la vendita	(47.570.728)	(100.825)	(50.152.016)	-	(2.581.288)
Strumenti finanziari al <i>fair value</i> rilevato a conto economico	(11.197.846)	-	(9.641.455)	-	1.556.391
Strumenti finanziari derivati	(216.825)	-	(232.290)	-	(15.465)
Riserve tecniche assicurative	(8.333)		(17.917)		(9.584)
Indebitamento netto (avanzo finanziario netto)	2.387.000		5.661.632		(2.387.000)
Cassa e depositi BancoPosta	(2.351.245)	-	(2.559.994)		(208.749)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.093.145)	(840.624)	(1.903.455)	(829.399)	(810.310)
Posizione finanziaria netta	(1.057.390)		1.198.183		2.255.573

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Conto economico

Ricavi

Nel corso del 2011 il Gruppo Poste italiane (tabella 10.44) ha realizzato ricavi per € 21.693 mln in flessione dello 0,7% sul precedente esercizio. Nell'aggregato si rileva il calo dei proventi rivenienti dai Servizi Postali compensato, in buona misura, dall'incremento di quelli realizzati nell'ambito dell'operatività finanziaria e assicurativa.

Tabella 10.44

RICAVI GRUPPO POSTE ITALIANE CONTRIBUTO FORNITO DALLE AREE DI BUSINESS

(importi in €/mln)

	Ricavi e proventi			Premi assicurativi			Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa			Altri ricavi e proventi			Totale Gruppo Poste italiane		
	2010	2011	Δ % 11/10	2010	2011	Δ % 11/10	2010	2011	Δ % 11/10	2010	2011	Δ % 11/10	2010	2011	Δ % 11/10
Servizi Postali	5.050	4.792	-5,0%	-	-	-	-	-	-	15	18	20,0%	5.065	4.810	-5,0%
Servizi Finanziari	4.665	4.878	+4,6%	-	-	-	281	125	-55,5%	-	-	-	4.946	5.003	+1,2%
Servizi Assicurativi	-	-	-	9.505	9.526	+0,2%	1.701	1.752	+3,0%	-	-	-	11.206	11.278	+0,6%
Altri Servizi	419	439	+4,8%	-	-	-	-	-	-	201	163	-18,9%	620	602	-2,9%
Totale Gruppo Poste italiane	10.134	10.109	-0,2%	9.505	9.526	+0,2%	1.982	1.877	-5,3%	216	181	-16,2%	21.837	21.693	-0,7%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

Nel dettaglio, con riferimento ai *Servizi Postali* si nota la diminuzione del 5,0% dei ricavi (passati da € 5.065 mln del 2010 a € 4.810 nel 2011), attribuibile alle problematiche esposte nella sezione relativa al bilancio di Poste italiane S.p.A..

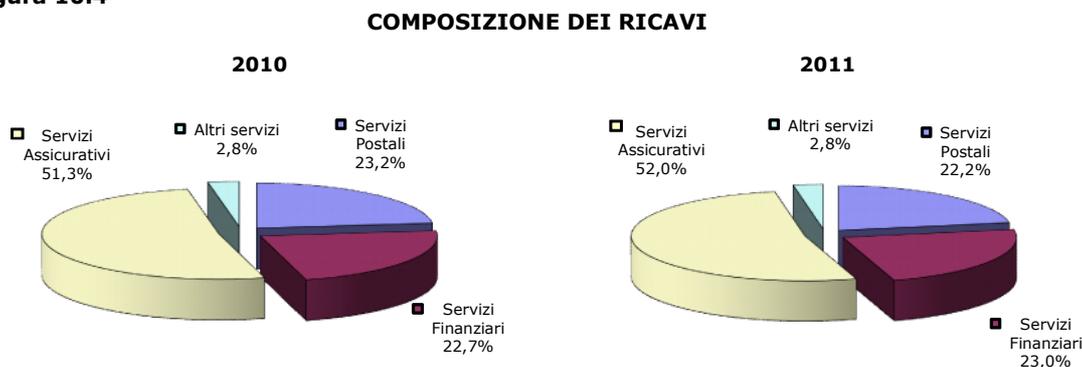
I *Servizi Finanziari* hanno realizzato ricavi per € 5.003 mln superiori dell'1,2% sul 2010 (€ 4.946 mln) per l'effetto combinato della crescita dei "Ricavi e proventi" (+4,6%) e della diminuzione dei "Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa" (-55,5%).

I *Servizi Assicurativi*, che trattano il collocamento di Prodotti Vita dei Rami I, III e V nonché di previdenza e danni (vedi punto 11.2.4), hanno positivamente contribuito alla formazione dei ricavi, realizzando proventi che passano da € 11.206 mln del 2010 a € 11.257 mln nel 2011, per effetto della crescita della raccolta premi passata da € 9.505 mln del 2010 a 9.526 mln nel 2011 (+0,2%).

Infine, gli *Altri Servizi*, che includono proventi generati da attività non riconducibili direttamente ai tre principali settori, presentano utili in diminuzione del 2,9%. Tale voce comprende tra l'altro i ricavi realizzati da Poste Mobile S.p.A. (€ 209 mln nel 2011 a fronte di € 162 mln del 2010), da Mistral Air (€ 73 mln nel 2011 a fronte di € 43 mln dell'anno di comparazione), e quelli derivanti dalla vendita dei prodotti presso gli "Shop in Shop" (€ 46 mln nel 2011, € 54 mln nel 2010).

La composizione dei ricavi nell'ultimo biennio, esaminata al netto dei *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*, evidenzia che i Servizi Assicurativi sono il settore di attività maggiormente remunerativo, avendo realizzato il 52,0% (51,3% nel 2010) del fatturato del Gruppo (Figura 10.4).

Figura 10.4



Fonte: Poste italiane S.p.A.

Costi

I *costi* del Gruppo (tabella 10,45) ammontano, al termine dell'anno in riferimento, a € 20.052 mln, incrementati di € 85 mln (0,4%) sul precedente esercizio.

Tabella 10.45

	COSTI		
	(importi in €/mln)		
	2010	2011	Δ% 11/10
Costi per beni e servizi	2.440	2.467	1,1%
Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	10.190	9.887	-3,0%
Oneri diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa	388	895	130,7%
Costo del lavoro	6.163	6.057	-1,7%
Ammortamenti e svalutazioni	547	544	-0,5%
Incrementi per lavori interni	(39)	(48)	23,1%
Altri costi e oneri	278	250	-10,1%
Costi Gruppo Poste italiane	19.967	20.052	0,4%

Fonte: Poste italiane S.p.A.

La voce *Costi per beni e servizi* è espressa al netto degli impegni relativi al personale (€ 160,7 mln nel 2011 e € 158 nel 2010) inclusi nel *Costo del lavoro*

L'analisi dei dati permette di evidenziare la riduzione della "*Variazione delle riserve tecniche assicurative*" (-3,0%) - per effetto, pur in presenza di un aumento dei premi emessi e delle relative riserve tecniche, del saldo negativo degli investimenti di "Classe D" che si riflettono nelle variazioni delle corrispondenti riserve tecniche (vedi punto 11.2.4) - e l'incremento di € 507 mln degli "Oneri diversi derivanti da

operatività finanziaria e assicurativa" riferibile, principalmente, alle perdite di valore legate alla valutazione del *fair value* di strumenti finanziari attribuibili al portafoglio di Poste Vita. Diminuisce, infine, di € 106 mln il Costo del lavoro (-1,7%) per effetto della riduzione degli organici medi impiegati nonché dell'assorbimento a conto economico di oneri stanziati in passato e non più necessari.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha condotto al *Risultato operativo e di intermediazione* di € 1.641 mln, in flessione del 12,2% sul 2010 (€ 1870 mln).

Con riferimento alle Aree di business, l'apporto da esse fornito alla formazione dell'Ebit del Gruppo, individuato sulla base della metodologia della separazione contabile, è illustrato nella tabella 10.46.

Tabella 10.46

**CONTRIBUTO FORNITO DALLE AREE DI BUSINESS
ALLA FORMAZIONE DELL'EBIT DEL GRUPPO**

(dati in €/mln)

	2010	2011	Δ 11/10	$\Delta\%$ 11/10
Servizi Postali	(153)	(263)	(110)	71,9%
Servizi Finanziari	1390	1.420	30	2,2%
Servizi Assicurativi	436	367	(69)	-15,8%
Altri servizi	197	116	(81)	-41,1%
Eliminazione (*)	-	1	1	n.s.
Ebit Gruppo	1.870	1.641	(229)	-12,2%

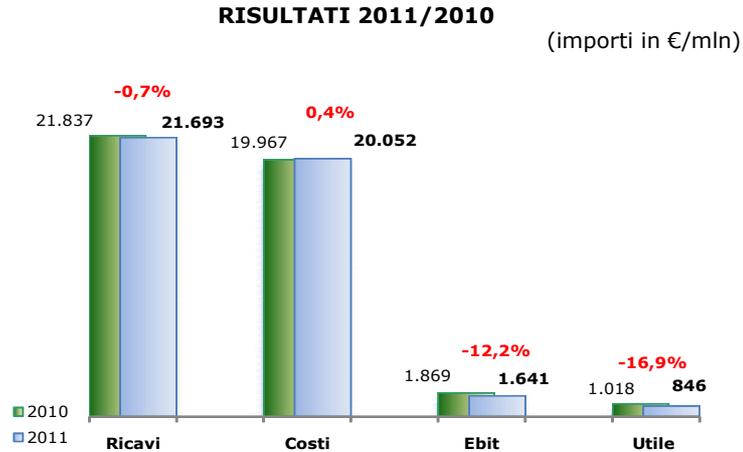
(*) La voce comprende i costi sostenuti da Poste italiane S.p.A. per gli interessi corrisposti alle Società del Gruppo e da queste iscritti nei *Proventi finanziari*.

La *Gestione finanziaria* ha prodotto un risultato positivo di € 13 mln (€ 18 mln nel 2010) e il Risultato prima delle imposte si è attestato a € 1.654 mln (€ 1.888 mln nel 2010).

Le *Imposte dell'esercizio*, pari a € 870 mln nel 2011, in diminuzione rispetto all'anno di comparazione (€ 808 mln), hanno assorbito il 48,9% del *Risultato ante imposte* (46,1% nel 2010). L'*Utile dell'esercizio*, pari a € 846 mln risulta inferiore del 16,9% rispetto al risultato del 2010 (€ 1.018 mln).

I risultati dell'esercizio 2011, confrontati con le risultanze del 2010, sono sinteticamente illustrati nella figura 10.5.

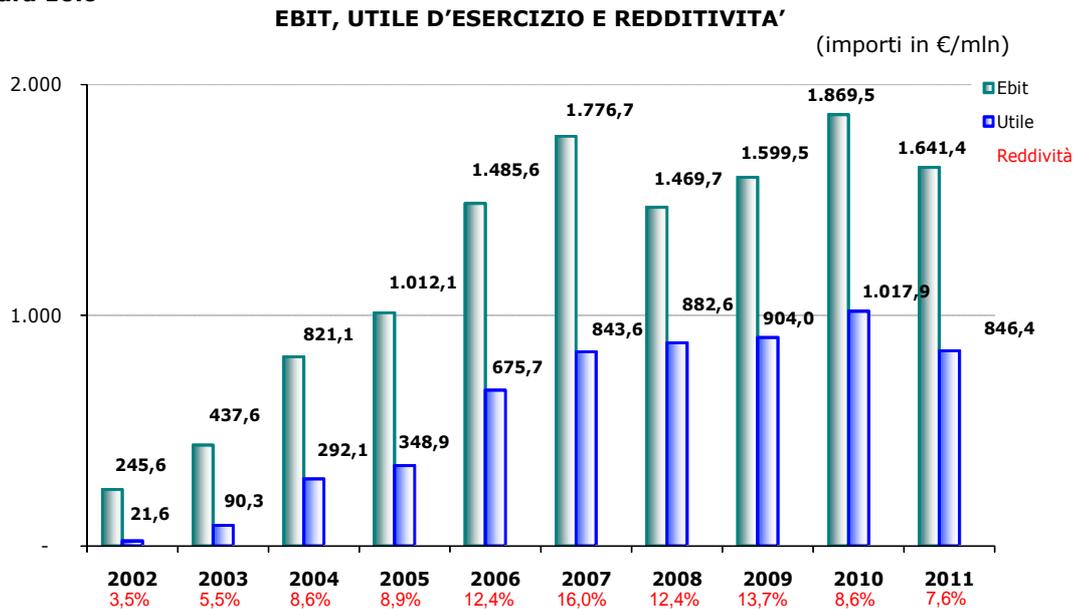
Figura 10.5



Fonte: Poste italiane S.p.A.

L'evoluzione dell'Utile d'esercizio, dell'Ebit e della Redditività nel periodo 2002-2011 sono illustrati nella Figura 10.6.

Figura 10.6



Il grafico evidenzia la diminuzione, nell'anno in riferimento, dell'Ebit e dell'Utile dopo la crescita registrata nel 2010. Anche la Redditività si è attestata ad un valore inferiore rispetto al precedente esercizio.

11 SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Risultati economico-gestionali.

Il presente capitolo è dedicato alla considerazione dei principali eventi economico-gestionali, riferiti alle società più rilevanti del Gruppo.

La Tabella 11.1, di preambolo all'analisi, che, come di consueto, è imperniata sull'esame dei bilanci individuali, ne espone i risultati d'esercizio, con riferimento al triennio 2009-2011.

Tabella 11.1

Risultati gestionali individuali principali Società del Gruppo Poste Italiane				
(migliaia di Euro)	Quota proprietaria Gruppo PI	2009	2010	2011
AREA SERVIZI POSTALI				
Gruppo SDA EXPRESS COURIER				
SDA Express Courier spa	100%	(23.529)	(34.499)	(7.628)
Italia Logistica srl	50%	(5.729)	(3.544)	(2.836)
Kipoint spa	100%	-	(278)	(423)
Uptime spa	28,6%	n.d.	(0,20)	n.d.
Consorzio Logistica Pacchi scpa	100%	pareggio	pareggio	pareggio
Mistral Air srl	100%	(2.346)	(1.516)	(2.178)
Gruppo POSTEL				
Postel spa	100%	19.505	9.692	(25.020)
PostelPrint spa	100%	4.237	4.058	(895)
Docutel spa	85%	(74)	5	73
Docugest spa	49%	871	1.330	1.075
Address Software srl	51%	81	(8)	83
Postel do Brasil Ltda	100%	n.d.	-	-
AREA SERVIZI FINANZIARI				
Poste Tutela spa	100%	771	971	1.156
Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale	100%	-	-	567
AREA SERVIZI ASSICURATIVI				
Poste Vita spa	100%	131.354	30.343	80.315
Poste Assicura spa	100%	77	(765)	796
AREA ALTRI SERVIZI				
BancoPosta Fondi spa SGR	100%	15.083	17.122	8.458
Postecom spa	100%	(1.611)	(1.107)	4.100
Europa Gestioni Immobiliari spa	100%	19.941	18.338	6.370
Poste Shop spa	100%	(1.545)	(2.500)	1.284
PosteMobile spa	100%	(6.795)	5.464	16.568
Consorzio per i servizi di telefonia mobile scpa	100%	pareggio	pareggio	pareggio
PosteTributi scpa	90%	pareggio	pareggio	pareggio
Poste Energia spa	100%	377	78	94
Consorzio Telma Sapienza scarl	32,45%	-	-	-
Innovazione e Progetti scpa	15%	-	-	-

Uptime spa. A seguito del rinnovo dei patti parasociali tra i principali azionisti della società nell'aprile 2010, SDA Express Courier spa ha incrementato la propria quota societaria (dal 20 al 28,57%). Ultimo bilancio disponibile: 2010

Docugest spa. La quota partecipativa di Postel spa è cresciuta (dal 37% al 49%) a seguito delle operazioni societarie descritte nel Paragrafo 4.1 di questo referato. Le restanti quote, pari al 37% ed al 14%, sono ripartite rispettivamente tra le società esterne C-Global spa e Cedacri spa.

Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale. L'istituto bancario è passato sotto il controllo di Poste italiane spa dal 1° agosto 2011.

Poste Vita spa. Il risultato della Compagnia risultante di bilancio consolidato 2011 di Poste italiane è pari a 131.736 mila euro

Innovazione e Progetti scpa. Consorzio in corso di liquidazione

Giova rammentare che il processo contabile su cui è impostata la redazione del bilancio consolidato di Poste italiane sottende l'eliminazione delle duplicazioni di componenti contabili, basata sul principio della destinazione di prestazioni, profitti e costi discendenti dai rapporti infragruppo, relativamente alla Capogruppo e alle controllate incluse nel c.d. *perimetro di consolidamento*.

Ciò fa sì che, in più occasioni, i dati presenti nei bilanci delle controllate siano difforni dagli omologhi del bilancio consolidato¹⁰⁰; altri scostamenti sono, altresì, imputabili alle differenti regole seguite da ciascuna per l'elaborazione del proprio bilancio, vale a dire Principi di contabilità *Nazionali*, piuttosto che *Internazionali IFRS*, come nel caso di Poste Vita S.p.A.

La successiva Tabella 11.2 è stata redatta mettendo a confronto i bilanci consolidati dell'ultimo triennio del Gruppo Poste, con la finalità di evidenziare il contributo delle società controllate operanti nelle diverse aree di business, ai ricavi ed ai costi operativi del Gruppo stesso.

Tabella 11.2

BILANCI CONSOLIDATI POSTE ITALIANE SPA

	2009		2010		2011	
	Totali	Contributo controllate	Totali	Contributo controllate	Totali	Contributo controllate
<i>(importi in €/mln)</i>						
ricavi vendite e prestazioni	10.344	4,9%	10.134	5,5%	10.109	6,3%
premi assicurativi	7.112	100,0%	9.505	100,0%	9.526	100,0%
prov diversi da oper fin/ass	2.431	93,1%	1.983	85,8%	1.877	93,4%
altri ricavi e proventi	211	7,8%	216	21,7%	182	8,4%
totale ricavi	20.098	49,2%	21.837	54,1%	21.693	55,0%
costi per beni e servizi	2.550	19,8%	2.598	23,7%	2.628	26,1%
oneri da oper finanz	303	99,6%	388	98,6%	895	97,6%
costo del lavoro	6.222	2,7%	6.005	3,1%	5.897	3,7%
variaz. riserve tecn e assicurative	8.626	100,0%	10.190	100,0%	9.887	100,0%
ammortamenti e svalutazioni	555	9,1%	547	9,7%	544	12,6%
altri costi ed oneri	271	21,9%	278	0,4%	250	2,4%
incrementi per lavori interni	(30,3)	67,3%	(38,4)	76,1%	(47,7)	82,3%
totale costi	18.498	52,4%	19.967	57,1%	20.052	58,3%

Fonte: elaborazione Corte dei Conti

Fatta eccezione per quelle voci di ricavo e di costo che sono prerogativa del settore assicurativo¹⁰¹, l'apporto delle altre controllate resta sostanzialmente stabile.

¹⁰⁰ Per analoghi motivi, anche le sintetiche informazioni contabili sul primo semestre 2012, che, nel corso della trattazione, verranno fornite limitatamente alle controllate più importanti, non sempre coincidono con i dati dei bilanci individuali delle medesime, in quanto desunti dalla "Relazione finanziaria semestrale" di Poste italiane spa.

¹⁰¹ Premi assicurativi - proventi diversi da operatività finanziaria ed assicurativa - oneri da operatività finanziaria - variazione delle riserve tecniche assicurative.

11.2 Aree di attività del Gruppo Poste italiane

Come già anticipato nel Capitolo 4.1, anche nell'esercizio 2011 le principali partecipazioni di Poste italiane, che nell'anno in esame contano 21 società e 5 società consortili¹⁰² (7 nell'esercizio precedente), sono distribuite nelle consuete quattro aree d'attività, *Servizi Postali*, *Servizi Finanziari*, *Servizi Assicurativi* e *Altri Servizi*.

11.2.1 Area postale - Settore logistica/trasporti/distribuzione

11.2.1.1 SDA Express Courier S.p.A. (SDA S.p.A.)

I principali elementi contabili relativi all'ultimo triennio, desunti dai bilanci individuali di SDA S.p.A., sono esposti nella sottostante Tabella 11.3.

Tabella 11.3

SDA EXPRESS COURIER SPA

Dati economici

(importi in €/mln)

	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - totale	425,13	439,82	442,20	0,5%
ricavi da mercato	392,13	406,77	410,50	0,9%
altri ricavi	33,00	33,05	31,70	-4,1%
Costi della produzione - totale	448,58	481,36	453,48	-5,8%
beni e servizi	365,97	375,83	375,67	0,0%
costo del lavoro	57,13	58,86	59,20	0,6%
ammortamenti	11,57	11,77	10,51	-10,8%
svalutazioni	0,00	20,80	0,00	n.s.
accantonamenti	2,66	4,60	1,02	-77,9%
altri oneri/(proventi)	11,24	9,49	7,08	-25,4%
Margine operativo netto	(23,45)	(41,54)	(11,27)	-72,9%
<i>indice di redditività operativa netta</i>	<i>(0,06)</i>	<i>(0,09)</i>	<i>(0,03)</i>	
oneri finanziari	(2,22)	(1,96)	(6,53)	n.s.
proventi finanziari	0,70	0,82	1,21	47,4%
Margine ante imposte	(24,96)	(42,68)	(16,60)	-61,1%
imposte dell'esercizio	1,43	8,18	8,97	9,7%
Risultato d'esercizio	(23,53)	(34,50)	(7,63)	-77,9%

n.s.: non significativo

Migliorano lievemente i ricavi da mercato, con un *trend* che esprime una crescita discreta dei servizi nazionali, ma che è scompensata dal calo dei prodotti pacchi postali affidati alle lavorazioni di SDA S.p.A. dalla Capogruppo, anche attraverso il Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.

Il prospetto sottostante, Tabella 11.4, chiarisce, nel dettaglio, la situazione.

¹⁰² Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A., Poste Tributi S.c.p.A., Consorzio Innovazione e Progetti S.c.p.A. (in corso di liquidazione), Consorzio per i servizi di telefonia mobile S.c.p.A. e Consorzio Telma Sapienza S.c.a.r.l..

Tabella 11.4

SDA EXPRESS COURIER SPA
Dettaglio dei ricavi e proventi da vendite e prestazioni

<i>(importi in €/mln)</i>	2009	2010	2011	2010 v/s 2009
<i>Servizi nazionali</i>	238,13	279,46	305,94	9,5%
<i>Servizi internazionali</i>	6,85	7,03	6,97	-0,9%
<i>Golden service</i>	3,36	3,20	4,67	46,2%
<i>Postacelere</i>	22,97	20,13	15,26	-24,2%
<i>E-commerce</i>	12,13	9,94	6,22	-37,4%
<i>Motorecapito</i>	3,08	0,75	0,60	-19,7%
<i>Pacchi</i>	85,73	62,36	45,58	-26,9%
<i>Paccocelere</i>	19,88	23,90	25,27	5,7%
Totali	392,13	406,77	410,50	0,9%

I ricavi dei *servizi nazionali*, riferiti al servizio di corriere espresso, legati esclusivamente al mercato esterno, crescono del 9,5%, mentre quelli afferenti il prodotto *pacchi*, diminuiscono sensibilmente, come rappresentato nella successiva Tabella 11.5, che ne rileva i volumi di produzione.

Tabella 11.5

SDA EXPRESS COURIER SPA
Spedizioni effettuate

<i>(volumi/migliaia)</i>	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
<i>Paccocelere 1 *</i>	5.864	5.207	3.820	-26,6%
<i>Paccocelere 3 *</i>	6.065	5.698	4.551	-20,1%
<i>Pacco ordinario **</i>	7.816	4.041	2.252	-44,3%
<i>Spedizioni per conto terzi</i>	33.893	36.750	40.724	10,8%
Totali	53.638	51.696	51.347	-0,7%

** *affidatarie Poste italiane spa e Consorzio Logistica Pacchi scpa*

** *affidatario Consorzio Logistica Pacchi scpa (indirettamente Poste italiane spa)*

Tornando ai dati economici esposti nella Tabella 11.3, si osserva, rispetto al 2010, una diminuzione nei *costi della produzione* (pari a -5,8%), per effetto di variazioni delle due voci *svalutazioni* e *accantonamenti*. In particolare, il conto economico non recepisce più, nel 2011, la *svalutazione* dell'avviamento operata nella scorsa gestione, a seguito di *impariment-test*, mentre diminuisce dell'80% circa la voce *accantonamenti*, collegata principalmente a controversie legali di carattere civile. Tra le componenti che formano la voce contabile *oneri finanziari*, al di sotto del *marginale operativo netto*, c'è la svalutazione della partecipazione in Italia Logistica

S.r.l. (50% SDA S.p.A., 50% FS Logistica S.p.A.), per 3,32 mln di euro¹⁰³.

Con riferimento alla problematica dei *crediti scaduti*, di cui si è fornita informativa anche nella relazione 2010, nei primi due mesi del 2012 si rileva un parziale risanamento della situazione da parte della Capogruppo e del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A., grazie ad incassi per crediti pari a 46,2 mln di euro¹⁰⁴.

Risulta sempre critica, al 31 dicembre 2011, la situazione di morosità per crediti vantati da SDA S.p.A. nei confronti della clientela privata: su un totale di 138,18 mln di euro, 61,62 mln risultano non saldati (nel precedente esercizio le omologhe voci ammontavano rispettivamente a 123,44 mln ed a 56,04 mln di euro).

Il primo semestre 2012 chiude con una perdita di 23,99 mln di euro, risultato in netto peggioramento rispetto a quello dell'analogo periodo 2011, che era negativo di 5,31 mln di euro. Ai ricavi totali, che ammontano a 222,16 mln di euro, in lieve incremento rispetto al semestre 2011 (+0,8%), si contrappongono costi oltremodo onerosi, che portano il *marginale operativo netto* a -29,36 mln di euro (-3,56 mln al 30 giugno 2011); oltre all'incremento dei *costi per beni e servizi* pesano a *conto economico* soprattutto le nuove svalutazioni contabili operate sugli avviamenti industriali. Tali criticità hanno inficiato la stabilità patrimoniale di SDA S.p.A., con gli effetti di cui si è fatto cenno al punto 4.2.1.

11.2.1.2 Italia Logistica S.r.l.

La controllata ha chiuso l'esercizio 2011 con una perdita di 2,84 mln di euro; quella registrata dal bilancio 2010 ammontava a 3,5 mln di euro.

Il prospetto sottostante espone le informazioni più importanti sulla sua situazione patrimoniale ed economica, nell'arco del triennio 2009-2011.

¹⁰³ Ulteriori informazioni sull'andamento di Italia Logistica S.r.l. sono presenti nel successivo capitolo 11.2.1.2.

¹⁰⁴ Per completezza informativa si osserva che il bilancio 2011 di SDA spa espone che il totale dei crediti scaduti a carico della Controllante alla chiusura dell'esercizio è pari 40,78 mln di euro.

Tabella 11.6

ITALIA LOGISTICA SRL

Dati patrimoniali (patrimonio netto)

(importi in €/mln)

	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Patrimonio netto - totale	5,45	1,88	0,01	n.s.
capitale sociale	5,00	5,00	0,90	-82%
altre riserve	6,89	6,89	1,99	-71%
utili/perdite attuariali	0,12	0,09	(0,04)	n.s.
risultati portati a nuovo	(0,83)	(6,56)	0	n.s.
utile/(perdita) d'esercizio	(5,73)	(3,54)	(2,84)	-20%
Dati economici				
Ricavi - totale	73,18	87,47	89,75	3%
ricavi da mercato	72,71	86,60	87,92	2%
di cui				
<i>per servizi di archivio</i>	7,45	10,49	14,32	37%
<i>per servizi di logistica</i>	32,96	43,45	48,43	11%
<i>per servizi trasp merci e trasp internaz via mare</i>	32,30	31,04	23,38	-25%
<i>Fiera di Milano</i>	0,00	1,62	1,78	10%
altri ricavi	0,47	0,88	1,84	n.s.
Costi della produzione - totale	78,55	91,10	92,02	1%
materie prime sussidiarie e merci/magazzino	0,89	1,26	1,49	19%
servizi	58,47	71,54	71,33	0%
godimento beni di terzi	7,55	9,21	9,66	5%
costo del lavoro	5,83	5,93	6,20	5%
ammortamenti	1,52	1,74	2,09	20%
accantonamenti/svalutazioni	3,46	0,49	0,30	-39%
altri oneri/(proventi)	0,83	0,93	0,94	1%
Margine operativo netto	(5,37)	(3,63)	(2,26)	-38%
<i>indice di redditività operativa netta</i>	-7,3%	-4,1%	-2,5%	
proventi/(oneri) finanziari	(0,67)	0,10	(0,48)	n.s.
Margine ante imposte	(6,04)	(3,57)	(2,74)	-23%
imposte	0,31	0,02	(0,10)	n.s.
Risultato d'esercizio	(5,73)	(3,54)	(2,84)	-20%

n.s.: non significativo

Sotto il profilo commerciale, discreta è la crescita dei ricavi collegati ai servizi di *archivio*, di *logistica*, nonché alle più recenti iniziative (quali *Fiera di Milano*).

Per contro, si osserva la sensibile erosione del fatturato collegato alla voce cui fanno capo i *servizi di trasporto merci* ed i *servizi di trasporto internazionale via mare*, attività riferibili ai *servizi di logistica multimodale*, prerogativa del ramo d'azienda Omnia Logistica (provenienza FS Logistica S.p.A.)¹⁰⁵.

In proposito, dalla *Relazione del Collegio Sindacale di Italia Logistica sul bilancio 2011* si rileva che "la drastica riduzione dei ricavi relativi ai servizi di trasporto merci (-8,3 mln) è da porre in relazione alla scelta gestionale di non dare corso alle attività che non presentano un margine contributivo positivo. Tale scelta ha

¹⁰⁵ Tra le due attività, quella principale è rappresentata dal *trasporto merci*, che rappresenta l'80% circa dell'intera voce di ricavo.

consentito di ridurre il risultato negativo di MOL, relativo alla *logistica multimodale*, da 3 mln del 2010 a 1,1 mln del 2011”.

11.2.1.3 Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. (CLP S.c.p.A.)

La società consortile, che espleta funzioni di coordinamento nelle attività di logistica e di trasporto dei pacchi e del corriere espresso, è partecipata dalla Capogruppo per il 51%, da SDA S.p.A. per il 39%, da Italia Logistica S.r.l. e da Mistral Air S.r.l. per una quota del 5% ciascuna.

Nel 2011, si rafforza il fenomeno legato alla graduale flessione dei ricavi derivanti dalle attività di distribuzione e di trasporto aereo dei pacchi, coordinate dalla società consortile, mentre registrano incrementi i fatturati del *corriere espresso* e del *servizio logistico/archiviazione*, di competenza della consorziata SDA S.p.A. (Tabella 11.7).

Tabella 11.7

<i>CONSORZIO LOGISTICA PACCHI SCPA</i>				
<i>Ricavi da vendite e prestazioni</i>				
<i>(importi in €/mln)</i>	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
distribuzione pacchi	36,2	15,7	13,6	-13,4%
servizio espresso	48,1	42,9	55,2	28,7%
trasporto aereo	25,7	41,1	36,4	-11,4%
servizio logistico/archiviazione	11,8	21,3	26,8	26,0%
altro	0,0	0,0	0,1	n.s.
Totali	121,8	121,0	132,2	9,2%

Con riferimento alle posizioni creditorie vantate nei confronti della Controllante, va rilevato che, al 31 dicembre 2011, “il saldo complessivo della posizione creditoria per fatture emesse ammontava ad Euro/migliaia 56.665 ed i crediti già scaduti ammontavano ad Euro/migliaia 49.723”. In proposito, si chiarisce che tali posizioni afferiscono a lavorazioni affidate da Poste italiane S.p.A. alla controllata SDA S.p.A., per il tramite del Consorzio Logistica Pacchi; i pagamenti per dette prestazioni avvengono attraverso una partita di giro, che vede interessate la Controllante, la società consortile ed il destinatario finale del pagamento, SDA S.p.A.

La società consortile ha chiuso l’esercizio 2011 in pareggio, grazie ad un contributo soci di 0,46 mln di euro (0,52 mln nel 2010).

11.2.1.4 Mistral Air S.r.l.

La compagnia aerea ha chiuso l’esercizio 2011 con una perdita di 2,18 mln di euro, in sensibile peggioramento (-44%) rispetto al risultato della gestione precedente.

Sono tre i fattori critici che hanno influito così significativamente sull'andamento di Mistral Air S.r.l.: le problematiche a carico della regolare gestione delle tratte aeree da e per il Medio Oriente, abituale meta della compagnia, dovute ai disordini provocati dalla c.d. *primavera araba*, l'elevato costo di manutenzioni straordinarie su aeromobili in *leasing* ormai fuori produzione (la compagnia non possiede aerei di proprietà) e, in ultimo, la diminuzione delle frequenze della rete postale connessa ai programmi di contenimento dei costi varati dalla Capogruppo.

Va osservato che anche il 2011 vede un buon incremento dei *ricavi*, ai quali si contrappone, però, un sensibile aumento dei *costi operativi*, come evidenziato nella successiva Tabella 11.8.

Tabella 11.8

MISTRAL AIR SRL

Dati economici

(importi in €/mln)	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - totale	55,33	85,07	110,41	30%
ricavi da mercato	51,62	80,94	107,66	33%
di cui				
TNT Global Express spa	1,46	-	-	
Consorzio Logistica Pacchi scpa	24,06	38,05	34,13	-10%
voli charter	25,81	42,35	72,94	72%
altro	0,29	0,54	0,59	9%
altri ricavi e proventi	3,71	4,13	2,76	-33%
Costi della produzione - totale	57,67	85,87	112,70	31%
materie prime sussidiarie e merci/magazzino *	9,19	18,52	28,36	53%
servizi	23,09	35,45	42,90	21%
godimento beni di terzi	15,26	20,12	29,13	45%
costo del lavoro	8,94	10,55	11,17	6%
ammortamenti/accantonamenti	0,16	0,31	0,26	-15%
altri oneri	1,02	0,91	0,87	-5%
Margine operativo netto	(2,34)	(0,80)	(2,29)	n.s.
indice di redditività operativa netta	-4,2%	-0,9%	-2,1%	
oneri finanziari	(0,69)	(0,60)	(0,82)	38%
proventi finanziari	0,36	0,45	0,37	-18%
Margine ante imposte	(2,67)	(0,94)	(2,74)	n.s.
imposte	0,32	(0,57)	0,56	n.s.
Risultato d'esercizio	(2,35)	(1,52)	(2,18)	44%

* comprende la voce *variazione rimanenze da magazzino*

n.s.: non significativo

Crescono del 30% i *ricavi da mercato* derivanti dai voli *charter* (mercato esterno), mentre si riducono del 10% quelli legati al trasporto postale, non solo in conseguenza del calo progressivo dei volumi di produzione postale, ma anche per effetto dei nuovi accordi con la Capogruppo, divenuti efficaci dall'ottobre 2011.

Rilevante appare l'incremento dei *costi della produzione*, che, rispetto alla gestione precedente, lievitano del 31%, soprattutto per la considerevole crescita delle prime

tre voci di costo, che, a grandi linee, sono riferibili rispettivamente ai costi di carburante ed all'acquisto dei pezzi di ricambio, ai costi di manutenzione ed ai contratti di *leasing* operativo degli aeromobili.

La controllata è stata interessata, in qualità di vettore aereo, ad un contratto siglato tra Poste italiane S.p.A. e Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A., formalizzato dal CdA della Capogruppo nel corso dell'adunanza del 28 settembre 2011.

11.2.2 Area postale - Settore stampa massiva/servizi integrati

11.2.2.1 Postel S.p.A.

Postel S.p.A., la maggiore controllata di Poste italiane S.p.A. operativa nel presente settore, ha chiuso la gestione 2011 con una perdita di 25 mln di euro (il risultato 2010 era positivo di 9,7 mln di euro).

Il primo fattore che ha impattato criticamente i risultati dell'esercizio è stata la diminuzione dei *ricavi da mercato*, che sono calati del 13% rispetto all'esercizio precedente; in proposito, si rileva che la flessione delle attività di *stampa ed imbustamento*, gestite da Postel S.p.A., non trova compensazione nella pur buona crescita del fatturato riveniente dalle nuove offerte.

A conferma di quanto osservato, si riporta, di seguito, la tabella riepilogativa dell'andamento dei *ricavi da mercato* nel triennio 2009-2011, contraddistinti per prodotto/servizio.

Tabella 11.9

<i>POSTEL SPA</i>				
<i>Ricavi da mercato - dettaglio</i>				
<i>(importi in €/mln)</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2011 v/s 2010</i>
stampa/imbustamento	135,01	131,03	110,78	-15%
direct mail - door to door	39,98	42,50	32,88	-23%
altri servizi	21,12	27,74	48,62	75%
attività tipografica	18,91	18,76	14,02	-25%
e-procurement	0,58	31,10	12,25	-61%
Totale ricavi da mercato	215,61	251,13	218,55	-13%

Nel 2011, tutti i ricavi accusano diminuzioni, tranne quelli denominati *altri servizi*¹⁰⁶. Pesa anche il sensibile calo dei ricavi connessi alle attività di *e-procurement*, in seguito all'esclusione di tale offerta dal portafoglio prodotti della controllata, deliberata in esito alle irregolarità emerse dagli accertamenti coordinati dalla Funzione Controllo Interno della Capogruppo, a carico del processo *approvvigionamento* di Postel S.p.A. (capitolo 4.3 del referto 2010).

¹⁰⁶ Trattasi di servizi di gestione documentale, fax, normalizzazione ed altri servizi accessori.

La Tabella 11.10 espone i dati economici registrati dai bilanci di Postel S.p.A., sempre nell'ultimo triennio.

Tabella 11.10

POSTEL SPA
Dati economici

(importi in €/mln)

	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - totale	249,76	296,47	267,04	-10%
ricavi da mercato	215,60	251,13	218,55	-13%
altri ricavi	34,16	45,34	48,49	7%
Costi della produzione - totale	229,00	273,16	297,00	9%
costi materiali e magazzino/ godimento beni di terzi	48,15	75,68	33,93	-55%
servizi	98,68	109,69	139,95	28%
costo del lavoro	57,55	63,47	66,10	4%
ammortamenti/accantonamenti	22,98	21,61	21,94	n.s.
svalutazioni	0,00	0,00	30,53	n.s.
altri oneri/(proventi)	1,65	2,72	4,56	68%
Margine operativo netto	20,76	23,31	(29,96)	n.s.
<i>indice di redditività operativa netta</i>	<i>8,3%</i>	<i>7,9%</i>	<i>-11,2%</i>	
oneri finanziari	(3,19)	(2,95)	(2,99)	1%
proventi finanziari	0,12	0,35	0,39	13%
Margine ante imposte	17,69	20,70	(32,55)	n.s.
imposte dell'esercizio	1,82	(11,01)	7,54	n.s.
Risultato d'esercizio	19,50	9,69	(25,02)	n.s.

n.s.: non significativo

L'entità dei costi industriali, nel 2011, resterebbe sostanzialmente ai livelli del precedente esercizio, se a conto economico non pesasse una consistente svalutazione degli avviamenti industriali, quantificata nell'ordine di 30,5 mln di euro, a seguito di *impairment test*.

Detto intervento ha impattato contabilmente anche sul capitale immobilizzato della società (*Stato Patrimoniale- attività non correnti*); al 31 dicembre 2011, lo stesso ammonta a 187,76 mln di euro, contro i 218,20 mln di euro registrati a consuntivo, nel 2010¹⁰⁷.

11.2.2.2 PostelPrint S.p.A.

L'andamento commerciale della controllata ricalca quello della diretta controllante Postel S.p.A., con una flessione dei volumi di produzione del settore *stampa/imbustamento*, e dei collegati ricavi, che nel 2011 si attestano a 39,1 mln di euro (-10% rispetto all'anno precedente).

Tra le lavorazioni più importanti di PostelPrint S.p.A. rientrano, oltre al menzionato settore, anche quelle relative alla *posta commerciale (direct marketing/commercial*

¹⁰⁷ Nel Bilancio della Capogruppo, la svalutazione da *impairment test* ha determinato la diminuzione di valore della partecipazione della medesima in Postel spa per 7,2 mln di euro, mentre non ha prodotto effetti sul Bilancio Consolidato di Gruppo.

printing), che realizza ricavi per 12,9 mln di euro (+1,5% rispetto al 2010) e l'*e-procurement*, attività gestita unicamente all'interno del Gruppo Poste italiane¹⁰⁸, con 40,3 mln di euro (-0,8% rispetto alla gestione 2010). Altri servizi, come la *gestione elettronica documentale*, la *video codifica*, ecc., nel 2011 realizzano ricavi per circa 14 mln di euro, in linea con l'esercizio precedente.

La Tabella 11.11 riepiloga l'andamento economico di PostelPrint S.p.A. tra il 2009 ed il 2011.

Tabella 11.11

POSTELPRINT SPA

Dati economici

(importi in €/mln)	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - totale	98,79	115,01	115,68	1%
ricavi da mercato	96,33	109,59	106,05	-3%
altri ricavi	2,46	5,42	9,63	78%
Costi della produzione - totale	92,49	108,61	116,16	7,0%
costi per beni e servizi	80,98	96,45	100,98	5%
costo del lavoro	11,18	11,09	14,43	30%
ammort/ svalut/ accantonamenti	0,60	0,75	0,71	-6%
altri oneri/(proventi)	(0,27)	0,00	0,04	n.s.
Margine operativo netto	6,30	6,40	(0,49)	-108%
indice di redditività operativa netta	6,4%	5,6%	-0,4%	
oneri finanziari	(0,07)	(0,05)	(0,15)	n.s.
proventi finanziari	0,12	0,09	0,04	-55%
Margine ante imposte	6,35	6,44	(0,59)	n.s.
imposte dell'esercizio	(2,12)	(2,38)	(0,30)	-87%
Risultato d'esercizio	4,24	4,06	(0,90)	n.s.

n.s.: non significativo

11.2.3 Area Servizi Finanziari

Nell'esercizio 2011, il settore, oltre alla presenza storica di Poste Tutela S.p.A., registra l'ingresso della Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale S.p.A. (BdM/MCC S.p.A.).

11.2.3.1 Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale S.p.A. (BdM/MCC S.p.A.)

Il bilancio della BdM/MCC S.p.A. (in seguito Banca) al 31 dicembre 2011 riflette gli importanti avvenimenti che hanno caratterizzato l'esercizio; il perfezionamento dell'acquisto della Banca da parte di Poste italiane S.p.A. da Unicredit S.p.A. e l'avvio del processo di costituzione della nuova realtà bancaria sono culminati con la ratifica, nel corso dell'Assemblea straordinaria del 5 dicembre 2011, delle collegate modifiche statutarie.

¹⁰⁸ L'attività non è soggetta a sospensione, contrariamente a quella, omologa, curata da Postel spa, che è, invece, interamente dedicata al mercato esterno.

Nel corso dell'anno, la Banca ha curato esclusivamente il settore di *business* dedicato alla gestione dei fondi pubblici, registrando un "importante incremento dell'operatività connessa alla gestione del Fondo di garanzia per le *PMI* (Piccole Medie Imprese)"¹⁰⁹ ai sensi della Legge 662/1996.

Ovviamente, ogni raffronto tra i due esercizi, 2010 e 2011, non è significativo, in considerazione dei mutamenti determinati, nel perimetro patrimoniale ed organizzativo, dalle operazioni di cessione e scissione di rami d'azienda.

Sotto il profilo meramente contabile, la presenza della Banca risulta poco influente sulle componenti contabili del bilancio consolidato di Poste italiane per l'anno 2011, avendo BdM/MCC S.p.A. intrapreso formalmente la propria operatività soltanto a partire dal 1° gennaio 2012.

Ciò premesso, si riepilogano nei seguenti prospetti i principali dati patrimoniali ed economici afferenti i menzionati esercizi, desunti dal Bilancio 2011 della Banca, con la mera finalità di fornire indicazioni di massima sulla sua recente evoluzione.

Tabella 11.12

BANCA DEL MEZZOGIORNO - MEDIOCREDITO CENTRALE SPA

Principali informazioni patrimoniali

<i>(importi in €/mln)</i>	2010	2011
totale dell'attivo	1.161,13	887,56
totale del passivo	986,77	748,29
Patrimonio netto	174,36	139,27
di cui		
capitale sociale	132,51	132,51
riserve da valutazione	0,37	0,67
riserve	3,27	5,53
utile d'esercizio	38,21	0,57

¹⁰⁹ I tre principali segmenti di *business* della Banca sono: *Credito industriale ed agrario*, *Banca di Garanzia*, *Gestione di fondi agevolativi per conto della P.A.*

Tabella 11.13

BANCA DEL MEZZOGIORNO - MEDIOCREDITO CENTRALE SPA

Dati economici salienti

(importi in €/mln)	2010	2011
interessi attivi e proventi assimilati	122,86	21,37
interessi passivi ed oneri assimilati	(72,62)	(17,10)
Margine di interesse	50,24	4,27
commissioni attive	62,68	35,91
commissioni passive	(3,26)	(0,86)
Commissioni nette	59,42	35,05
risultato netto dell'attività di negoziazione utile (perdita) da cessioni o riacquisto ecc.	13,37 1,18	0,04 -
Margine di intermediazione (***)	124,21	39,36
rettifiche/ riprese di valore nette per deterioramento di ecc.	(15,40)	(3,67)
Risultato netto della gestione finanziaria (***)	108,80	35,70
spese per il personale	28,45	20,08
altre spese amministrative	20,15	14,46
accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri	7,19	2,83
altri oneri/proventi di gestione	3,08	1,55
Costi operativi (***)	53,26	36,16
Utile/(perdita) delle operatività correnti al lordo delle imposte	55,54	(0,46)
imposte sul reddito d'esercizio dell'operatività corrente	(18,91)	(1,85)
utile/(perdita) dell'operatività correnti al netto delle imposte	36,63	(2,31)
utile dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	2,57	2,88
Utile di esercizio	38,21	0,57

N.b.: Le voci che nel presente prospetto fanno capo ai totali contrassegnati con (***) non sono esaustive rispetto a tutte quelle che compongono il conto economico rappresentato nel documento di Bilancio 2011 della Banca, ma individuano i fenomeni contabili più rilevanti.

Al 31 dicembre 2011, la Banca contabilizza un *marginale di intermediazione* pari a +39,36 mln di euro ed un *risultato netto* positivo di 0,57 mln di euro. Rammentando che i sensibili decrementi delle voci contabili discendono dagli interventi di scissione legati alla sua fuoriuscita dal Gruppo Unicredit, con riferimento al *personale*, si segnala che a tale data la Banca conta 185 dipendenti, di cui 12 dirigenti, 117 quadri direttivi e 56 dipendenti con funzioni non direttive¹¹⁰; nel 2010 i medesimi totalizzavano 278 unità¹¹¹. Nel corso del 1° trimestre 2012 sono stati attivati tutti i 250 sportelli postali programmati ed autorizzati dalla Banca d'Italia.

I primi sei mesi di effettiva operatività della Banca, attestati contabilmente al 30 giugno 2012, evidenziano un *marginale di intermediazione* di 22,6 mln di euro, dei quali il 72% riveniente dalla gestione dei fondi pubblici, ed un utile netto di periodo pari a 1,5 mln di euro.

¹¹⁰ Al 31 dicembre 2011 tra le risorse umane erano presenti anche 25 distaccati da Poste italiane spa ed altre 11 unità, quali stagisti, interinali, ecc., le cui componenti di spesa sono comprese nella voce *Spese per il personale* della Tabella 11.13.

¹¹¹ 17 dirigenti, 183 quadri direttivi, 78 non direttivi.

11.2.4 Area Servizi Assicurativi

11.2.4.1 Poste Vita S.p.A.

Nell'arco del 2011, in Italia, il comparto assicurativo *Vita* mostra una flessione della nuova produzione pari a -18%, mentre il Ramo Danni (escluso il settore RC auto e natanti) si mantiene sostanzialmente sui livelli dell'anno precedente¹¹², con una raccolta pari a circa 18,56 miliardi di euro.

Con riferimento all'andamento della Compagnia si osserva, invece, che i buoni risultati conseguiti da Poste Vita S.p.A. anche nel 2011 hanno consentito alla medesima di collocarsi tra i primi posti nel settore assicurativo Vita, con una quota di mercato del 12,8% (10,8% nel 2010).

Giova rammentare che Poste Vita S.p.A., che non formula un proprio bilancio consolidato, in osservanza delle disposizioni diramate dall'ISVAP con Regolamento n. 7 del 13.7.2007, per la redazione del proprio bilancio risponde ai Principi di contabilità nazionale, mentre predispone, ai fini del bilancio di Gruppo, un apposito *reporting package*, basato, invece, sui Principi di contabilità internazionale IFRS. Pertanto, è da rilevare la non coincidenza tra molteplici voci dei due bilanci.

Ciò premesso, si espongono i risultati economico-gestionali del triennio 2009-2011, desunti dai rispettivi bilanci consolidati di Poste italiane S.p.A.

Tabella 11.14

<i>POSTE VITA SPA</i>				
<i>Risultati gestionali</i>				
<i>(importi in €/mln)</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2011 v/s 2010</i>
risultato del periodo	107,88	188,06	131,74	-30%

Fonte: Bilanci consolidati Poste italiane spa

Le successive tabelle 11.15 e 11.16 espongono rispettivamente le componenti contabili più significative della gestione e le principali indicazioni di carattere patrimoniale di Poste Vita S.p.A.

¹¹² In proposito, dalla *Relazione sulla gestione 2011* di Poste Vita spa si evince che "i primi dati ufficiali di fonte ANIA, disponibili per il solo Ramo *Vita*, indicano un consistente decremento della nuova produzione legata alle polizze individuali, pari al 25% circa che si attesta, pertanto, a circa 60 miliardi, contro i circa 80 miliardi del 2010".

Tabella 11.15

POSTE VITA SPA

Dati economici rilevanti

(importi in €/mln)	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
RAMI DANNI				
premi dell'esercizio *	2,80	4,31	3,32	-23%
RAMI VITA				
premi dell'esercizio*	7.088,70	9.488,87	9.501,33	0,1%
di cui				
RAMO I	6.129,00	6.339,74	8.118,47	28%
RAMO III (unit - index linked)	892,55	2.959,29	1.308,10	-56%
RAMO V	67,15	189,84	74,75	-61%
proventi da investimenti	1.097,73	1.244,06	1.500,35	21%
proventi /plusvalenze non realizzati relativi ad investimenti a beneficio assicurati,**	1.100,91	542,55	358,85	-34%
oneri finanziari	284,27	657,01	1.064,43	62%
variazioni delle riserve matematiche e tecniche *	5.591,20	5.754,37	4.652,61	-19%
oneri relativi ai sinistri (sinistri, riscatti, capitali maturati) *	3.109,10	4.460,82	5.209,10	17%
di cui (somme pagate per)				
sinistri	408,68	558,46	517,46	-7%
riscatti	2.482,74	2.016,22	2.106,88	4%
capitali maturati	126,19	1.673,93	2.569,05	53%
altre spese	91,49	212,22	15,72	-93%
RAMI VITA E DANNI				
risultato conto tecnico ramo Danni	0,93	0,11	4,28	n.s.
risultato conto tecnico ramo Vita	17,69	33,27	92,08	n.s.
risultato dell'attività ordinaria	102,03	69,23	155,00	n.s.
proventi straordinari	93,93	5,72	0,26	-96%
oneri straordinari	(16,67)	(4,47)	(2,30)	-48%
risultato dell'attività straordinaria	77,26	1,26	(2,05)	n.s.
risultato ante-imposte	179,29	70,49	152,95	n.s.
imposte sul reddito dell'esercizio	(47,94)	(40,14)	(72,64)	81%
risultato del periodo	131,35	30,34	80,31	n.s.

n.b.: i dati esposti nella presente tabella non riproducono completamente il conto economico riportato nei bilanci della Compagnia, ma ne estrapolano le voci più significative

* Importi al netto delle cessioni in riassicurazione

** Proventi /plusvalenze non realizzati relativi ad investimenti a beneficio assicurati i quali ne sopportano il rischio e ad investimenti derivanti dalla gestione dei fondi pensione

n.s.: non significativo

Tabella 11.16

POSTE VITA SPA
Principali informazioni patrimoniali

(importi in €/mln)

	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
investimenti				
<i>investimenti (azioni/quote in controllate e consociate)</i>	195,59	203,44	227,11	12%
<i>investimenti di classe C</i>	27.179,81	32.854,25	38.592,42	17%
<i>investimenti di classe D *</i>	10.153,75	10.754,71	9.580,91	-11%
riserve assicurative				
<i>riserve tecniche assicurative (Rami Danni)</i>	2,07	3,50	2,38	-32%
<i>riserve tecniche assicurative (Rami Vita tradizionali)</i>	27.017,70	32.409,46	38.261,68	18%
<i>riserve tecniche assicurative (unit e index-linked)***</i>	10.150,16	10.725,47	9.542,47	-11%

*investimenti a beneficio di assicurati i quali ne sopportano il rischio e ad investimenti derivanti dalla gestione dei fondi pensione

Fonte: Bilanci individuali di Poste Vita spa

Il netto incremento, rispetto all'anno precedente, del risultato della gestione 2011, di cui alla Tabella 11.15, si basa su una serie di componenti commerciali, ma anche finanziarie e contabili.

Intanto, si rileva che restano elevati i livelli di raccolta delle polizze tradizionali (*Ramo I*), mentre registrano cali le polizze Vita di *Ramo III*¹¹³, complice la delicata congiuntura economica, che ha indotto parte della clientela a scegliere investimenti improntati alla massima prudenza.

Sensibile è la flessione delle polizze di *Ramo V*, che accoglie prodotti assicurativi Vita a "capitalizzazione ricorrente", che, tuttavia, contribuiscono in minima parte alla raccolta premi di Poste Vita S.p.A. (0,8% nel 2011, 2,0% nel 2010).

Il calo dei premi collegati al *Ramo Danni* discende dal fatto che dal 1° aprile 2010 le attività di collocamento dei prodotti assicurativi Danni *infortuni e malattia*, fino a quella data gestite da Poste Vita S.p.A., sono entrate a far parte dell'operatività della controllata Poste Assicura S.p.A.

Nel 2011 sono positivi anche i risultati relativi alla gestione dei prodotti previdenziali (i c.d. *FIP – fondi individuali pensionistici*); il sostenuto andamento della raccolta, che nel 2011 ha registrato 108 mila nuove adesioni, ha, infatti, portato Poste Vita S.p.A. a detenere una quota del 32,7% del mercato previdenziale italiano, posizionandola, nel 2011, al secondo posto, subito dopo il *Fondo Cometa* (il "fondo chiuso" dei metalmeccanici) e, in esito alle più recenti analisi di settore, al primo posto, già dai primi mesi del 2012¹¹⁴.

¹¹³ Polizze Vita il cui rendimento è collegato al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni, ovvero a indici o ad altri valori di riferimento (*unit-linked, index-linked*).

¹¹⁴ Le linee di rendimento di tali prodotti sono legate alle gestioni separate del *Ramo I* Vita.

Con riferimento ai dati esposti nella Tabella 11.15, si rileva che nel 2011 i *proventi da investimenti* si portano a 1.500,35 mln di euro, segnando un incremento del 21% rispetto all'esercizio precedente. Gli stessi sono collegati agli attivi nel portafoglio della Compagnia alla data del 31 dicembre 2011, il cui dettaglio è riportato nella Tabella 11.16, nella quale, oltre agli investimenti di *Classe C e D*, figurano anche le quote societarie possedute in seno al Gruppo (il 100% di Poste Assicura S.p.A. ed il 49% in EGI S.p.A.).

Poste Vita S.p.A., in considerazione delle persistenti debolezze dei mercati che hanno provocato molti problemi alla valutazioni del debito sovrano in più paesi dell'Area Euro, tra cui l'Italia, si è avvalsa delle opzioni previste dalla normativa di settore, per la valutazione di strumenti finanziari a carattere "non durevole", al fine di non gravare il proprio bilancio con rettifiche contabili oltremodo onerose e di non penalizzare la clientela con valutazioni di breve periodo¹¹⁵. Il conseguente effetto positivo sul risultato d'esercizio, pari a circa 513 milioni di euro (al netto della relativa fiscalità), "dovuto alle minori minusvalenze valutative che l'applicazione della deroga ha consentito di sospendere", corrisponde all'1,3% delle riserve di fine esercizio¹¹⁶.

Il sensibile incremento degli *oneri finanziari* (1.064,43 mln contro i 657,01 del 2010) la cui variazione è riconducibile alle rettifiche contabili negative, collegate agli *investimenti* (Tabella 11.15), dà l'esatta percezione delle tensioni presenti nei mercati. In particolare, mentre nel 2010 detti *oneri* erano distribuiti quasi equamente tra investimenti di *Classe C* e *Classe D*, nel 2011 gravano, per il 66%, sulla seconda tipologia di investimento.

Nel 2011 diminuiscono del 19%, rispetto al 2010, le *variazioni delle riserve matematiche e tecniche*, che riflettono l'impegno della Compagnia nei confronti degli assicurati.

I risultati della Compagnia al 30 giugno 2012 confermano il buon andamento registrato nel 2011. Contabilizzano un aumento del 10,6%, rispetto al corrispondente semestre 2011, i *premi assicurativi*, che si attestano a 6.119,50 mln

¹¹⁵ Regolamento ISVAP n.28 del 17 febbraio 2009, così come modificato dal provvedimento ISVAP n. 2934 del 27 settembre 2011, che ha esteso anche al 2011 il regime facoltativo per la valutazione degli strumenti finanziari classificati nel comparto a utilizzo non durevole, consentendo alle imprese di assicurazione di non allineare al prezzo desumibile dall'andamento dei mercati a fine anno il valore di bilancio degli stessi, salvo perdite di carattere durevole.

¹¹⁶ In proposito, dalla Relazione sulla gestione 2011 di Poste Vita spa si evince che "le risultanze relative alla valutazione del portafoglio titoli evidenziano rettifiche nette di valore su titoli complessivamente per circa Euro 202 milioni, inferiori per circa Euro 781 milioni (pari a Euro 513 milioni al netto della relativa fiscalità) rispetto al valore desumibile dall'andamento dei mercati a fine dicembre 2011".

di euro, con un *risultato di periodo* pari a 161,47 mln di euro¹¹⁷ (quello al 30 giugno 2010 era di 38,52 mln di euro). Nello *stato patrimoniale*, registrano un incremento del 12,6%, rispetto al 31 dicembre 2011, le *riserve tecniche assicurative*, che al 30 giugno 2012 contabilizzano 49.878,08 mln di euro.

11.2.4.2 Poste Assicura S.p.A.

Nella Tabella 11.17, i dati relativi all'esercizio in esame sono associati a quelli 2010 a mero titolo indicativo, in quanto, come già precisato, la gestione di Poste Assicura S.p.A., in detto anno, è stata articolata su nove mesi¹¹⁸.

Tabella 11.17

		POSTE ASSICURA SPA	
		Premi lordi * dell'esercizio per comparto assicurativo	
(importi in €/mln)		2010	2011
ramo	denominazione		
1	Infortuni	7,30	14,30
2	Malattia	0,90	6,20
8	Incendi ed elementi naturali	1,40	3,50
9	Altri danni ai beni	0,80	2,30
13	R.C. generale	1,50	5,30
16	Perdite pecuniarie	4,80	9,50
17	Tutela legale	0,30	0,90
18	Assistenza	0,10	0,80
	Totale	17,07	42,81

* al lordo delle cessioni in riassicurazione

In analogia, anche la Tabella 11.18, dedicata ai dati economici desunti dai bilanci 2010 e 2011 di Poste Assicura S.p.A., è stata formulata con intenti analoghi.

¹¹⁷ Tali dati relativi ai premi sono al lordo delle cessioni in riassicurazione.

¹¹⁸ Alla chiusura della gestione 2011, sono stati registrati 268 mila nuovi contratti.

Tabella 11.18

<i>POSTE ASSICURA SPA</i>		
<i>Principali dati economici</i>		
<i>(importi in €/mln)</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
premi lordi contabilizzati	17,07	42,81
premi ceduti in riassicurazione	(4,90)	(13,03)
variazione importo lordo riserva premi	(7,62)	(12,92)
variazione riserva a carico dei riassicuratori	2,21	3,33
premi netti dell'esercizio ramo Danni	6,76	20,18
oneri relativi a sinistri **	1,58	4,90
spese di gestione	6,54	13,98
risultato conto tecnico ramo Danni	(1,41)	0,88
oneri patrimoniali e finanziari	0,03	0,70
risultato attività ordinaria	(1,05)	1,47
risultato ante-imposte	(1,05)	1,45
imposte	0,29	(0,65)
utile (perdita) dell'esercizio	(0,77)	0,80

n.b.: i dati esposti nella presente tabella non riproducono completamente il conto economico riportato nei bilanci della Compagnia, ma ne estrapolano le voci più significative

** Importi al netto dei recuperi e delle cessioni in riassicurazione

Nel 2011 cresce la produzione, che raggiunge quota 42,81 mln di premi lordi.

La voce *oneri relativi a sinistri*, che appare al netto delle cessioni in riassicurazione, viene assorbita per il 20% circa dal pagamento dei sinistri di ramo 1 – *infortuni*; gli stessi contano 772 eventi dannosi, su un totale di 1.808 sinistri al 31.12.2011.

Tra le *spese di gestione*, la voce di costo più rilevante, pari a 10,03 mln di euro, è rappresentata dalle provvigioni riconosciute alla Capogruppo Poste italiane S.p.A. per il collocamento delle polizze, che, analogamente a Poste Vita S.p.A., viene effettuata attraverso la rete degli uffici postali. Nel precedente esercizio, tali provvigioni ammontavano a 5,98 mln di euro.

11.2.5 Area Altri Servizi

11.2.5.1 Poste Mobile S.p.A.

Il sottostante prospetto espone i risultati registrati dalla società nell'ultimo triennio¹¹⁹.

¹¹⁹ Il Bilancio al 31.12.2010 di PosteMobile spa è stato il primo ad essere formulato secondo i Principi Contabili internazionali IFRS, con conseguente riconciliazione della contabilità dell'esercizio 2009 (cfr referto 2010 capitolo 11.2 - *Altri Servizi - Poste Mobile spa*).

Tabella 11.19

POSTEMOBILE SPA

Dati economici

(importi in €/mln)	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - totale	98,53	172,93	288,39	67%
ricavi da mercato	98,17	171,89	276,45	61%
altri ricavi	0,37	1,04	11,93	n.s.
Costi della produzione - totale	106,58	163,39	262,13	60%
consumo materie prime sussidiarie e merci/magazzino	4,79	6,56	8,68	32%
servizi	81,90	130,53	203,69	56%
godimento beni di terzi	3,37	3,66	4,16	14%
variazioni magazzino	0,04	(0,09)	(0,50)	n.s.
costo del lavoro	10,20	12,79	20,62	61%
ammortamenti	6,02	8,28	21,98	n.s.
accantonamenti	-	0,38	2,79	n.s.
altri oneri/(proventi)	0,26	1,26	0,71	-44%
Margine operativo netto	(8,05)	9,54	26,25	n.s.
<i>indice di redditività operativa netta</i>	-8,2%	5,5%	9,1%	
oneri finanziari	(1,00)	(0,67)	(0,38)	-43%
proventi finanziari	0,19	0,09	0,47	n.s.
Margine ante imposte	(8,87)	8,97	26,34	n.s.
imposte dell'esercizio	2,07	(3,51)	(9,77)	n.s.
Risultato d'esercizio	(6,79)	5,46	16,57	n.s.

n.s. non significativo

I *ricavi da mercato*, che totalizzano 276,45 mln di euro (+61% rispetto al 2010), ricevono il contributo preponderante dal *traffico voce e canoni*, che nel 2011 ammonta a 174,97 mln di euro (+26% sul 2010), e dall'utilizzo della *rete fissa TLC*, per 54,00 mln di euro, voce che figura per la prima volta nel bilancio di PosteMobile S.p.A., dopo l'operazione di acquisizione del *Ramo TLC* dalla Capogruppo, perfezionata nel marzo 2011.

Tra i *costi della produzione*, la voce economicamente più rilevante è quella relativa ai *servizi*, con un indice di contribuzione pari al 78% sul totale; la stessa, che totalizza 203,69 mln di euro (+56% rispetto al dato 2010), comprende le spese per l'acquisto di traffico telefonico, quelle di pubblicità, di consulenza ed altri servizi. Si rileva, invece, che le spese di funzionamento della Rete TLC vengono riaddebitate interamente alla Controllante.

Cresce sensibilmente il *costo del lavoro* (+61%); il fenomeno tiene conto, innanzi tutto, della forte crescita di personale, per 107 unità, conseguente al menzionato conferimento di ramo. Al 31 dicembre 2011, l'organico della controllata si attesta, così, a 312 unità¹²⁰, contro le 164 dell'esercizio 2010 (+90%).

¹²⁰ Di cui 24 dirigenti, 157 quadri, 131 impiegati.

Da notare, sempre tra i *costi di produzione*, la voce *accantonamenti*, che recependo a conto economico accantonamenti al *fondo svalutazione crediti* per 2,35 mln nell'esercizio 2011, si porta a 2,79 mln di euro, "in funzione delle criticità emerse nell'incasso di alcuni crediti", relativamente "a clienti *business*, per il noleggio e vendita di telefoni cellulari"¹²¹.

Al 31 dicembre 2011, il numero delle utenze ammonta a circa 2,03 milioni, con un incremento del 20% rispetto al corrispondente dato 2010. Registrano buone *performance* anche le offerte commerciali legate all'utilizzo della tecnologia PosteMobile per accedere ai servizi di pagamento dell'area Bancoposta, con un numero di transazioni che si è portato a 18,7 milioni (+57% rispetto al 2010) ed un valore corrispettivo di 198 mln di euro (138 mln di euro in esito alla gestione precedente).

Anche la semestrale 2012 evidenzia un buon andamento dei ricavi, che si portano a 165,36 mln di euro (+23,3% rispetto al corrispondente periodo contabile 2011). In flessione il risultato operativo, a causa dei maggiori costi operativi, lievitati proporzionalmente all'incremento dei volumi di traffico, oltre che per la crescita di unità lavorative (+59% rispetto al primo semestre 2011).

11.2.5.2 Postecom S.p.A.

Dopo la chiusura in perdita degli esercizi 2009 e 2010, il risultato gestionale di Postecom S.p.A. torna positivo nel 2011, con un utile netto di 4,1 mln di euro, così come evidenziato nella successiva Tabella 11.20, che sintetizza l'andamento dell'azienda negli ultimi tre anni.

¹²¹ Dal Bilancio 2011 di PosteMobile spa.

Tabella 11.20

POSTECOM SPA

Dati economici

(importi in €/mln)	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - totale	57,11	76,15	80,50	6%
ricavi da mercato	56,81	75,40	79,74	6%
<i>ricavi infragruppo</i>	29,14	45,24	54,88	21%
<i>ricavi da mercato attraverso Gruppo</i>	21,38	21,41	20,34	-5%
<i>ricavi da mercato esterno</i>	6,25	8,49	4,63	-45%
Variazione rimanenze di magazzino	0,05	0,26	(0,11)	n.s.
altri ricavi	0,29	0,75	0,77	2%
Costi della produzione - totale	56,70	76,07	74,66	-2%
costi per beni e servizi	33,02	41,75	50,73	22%
costo del lavoro	14,76	15,54	17,21	11%
ammortamenti	5,39	5,40	6,70	24%
altri costi operativi	3,53	13,37	0,02	n.s.
Margine operativo netto	0,41	0,08	5,85	n.s.
<i>indice di redditività operativa netta</i>	0,7%	0,1%	7,3%	
oneri finanziari	(0,06)	(0,06)	(0,12)	n.s.
proventi finanziari	0,10	0,06	1,74	n.s.
Margine ante imposte	0,42	0,08	7,47	n.s.
imposte dell'esercizio	(2,03)	(1,19)	(3,37)	n.s.
Risultato d'esercizio	(1,61)	(1,11)	4,10	n.s.

n.s.: non significativo

Dal rapporto tra i *ricavi*, che crescono del 6%, rispetto al 2010, ed i *costi della produzione*, che diminuiscono del 2%, si perviene ad un *marginale operativo netto* di 5,85 mln di euro.

Con riferimento alla composizione del fatturato, si osserva, però, che, rispetto all'anno precedente, registrano una sensibile diminuzione i ricavi da *mercato esterno* (-45%), mentre crescono del 21% quelli *infragruppo*; sostanzialmente stabili restano i *ricavi da mercato attraverso Gruppo*.

In definitiva, si rileva che nell'esercizio 2011 la Capogruppo, maggiormente, e le sue controllate hanno contribuito per il 94% alla formazione dei *ricavi da mercato* di Postecom S.p.A. (per l'88% nel 2010).

Sul risultato operativo ha influito positivamente il forte decremento della voce *altri costi operativi*, che nel bilancio 2010 includeva ben 8,3 mln di euro, imputabili ad accantonamenti operati da Postecom S.p.A. per fronteggiare il rischio di mancati incassi collegati a rapporti contrattuali con società esterne. Nel 2011, sebbene dette problematiche non siano state del tutto risolte, vi è stato l'impegno - dichiarato - della società nell'esperimento di azioni volte a scongiurare il rischio di svalutazione del credito vantato.

Sempre con riferimento ai *costi della produzione*, si rileva la forte crescita dei *costi per beni e servizi*, essenzialmente in conseguenza di maggiori costi sostenuti per prestazioni di servizi tecnici in *outsourcing*.

Si incrementa anche il costo del lavoro (+11%), principalmente per effetto di rinnovi contrattuali e di costi per personale distaccato.

Il bilancio 2011 registra *proventi finanziari* per 1,74 mln di euro; di questi, 1,64 mln attengono alla cessione della quota societaria nel Consorzio Poste Link, pari al 15% (vd referto 2010, capitolo 4.1 *Interventi societari*).

Il *trend* positivo viene confermato anche dai risultati della semestrale 2012, che evidenzia un *marginetto netto* positivo di 4,43 mln di euro (quello corrispondente all'omologo periodo contabile 2011 era pari a 0,92 mln) e ricavi per 46,86 mln, in crescita di oltre il 26% rispetto a quelli contabilizzati al 30 giugno 2011.

11.2.5.3 Bancoposta Fondi S.p.A. SGR

I dati economico-gestionali della SGR del Gruppo al 31 dicembre 2011 evidenziano un risultato positivo di 8,46 mln di euro, in flessione rispetto al corrispondente dato del 2010, che si era chiuso con un utile di 17,12 mln di euro.

Sotto il profilo prettamente commerciale, si segnalano flessioni, rispetto all'anno precedente, dei patrimoni collegati alla *gestione collettiva* del risparmio, sia con riferimento ai prodotti distribuiti da Bancoposta Fondi per conto di altre società (*OICR di terzi distribuiti*), minori del 10%, che agli *OICR di proprietà* (-3%); un incremento del 10%, rispetto all'esercizio precedente, è riferibile esclusivamente alla gestione dei *portafogli individuali*¹²², come rilevato nel successivo prospetto.

Tabella 11.21

<i>BANCOPOSTA FONDI SPA SGR</i>				
<i>Patrimoni gestiti</i>				
<i>(importi in €/mln)</i>	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Gestione collettiva del risparmio	3.472	3.629	3.492	-4%
di cui				
<i>OICR di proprietà</i>	2.882	3.066	2.984	-3%
<i>OICR di terzi distribuiti</i>	590	563	508	-10%
Gestione Portafogli individuali	11.203	12.484	13.693	10%
Totale patrimonio gestito	14.675	16.113	17.185	7%

La successiva Tabella 11.22, illustra, invece, la dinamica delle attività della raccolta, con riferimento alla *gestione collettiva*.

¹²² Questi ultimi sono collegati alle attività di copertura, per conto di Poste Vita spa, del *Patrimonio libero* e di parte delle riserve tecniche del *Ramo I* e, a partire dall'esercizio 2011, in misura ancora minima, nei confronti di Poste Assicura spa (100% Poste Vita spa), relativamente alla copertura delle riserve tecniche del *Ramo Danni*.

Tabella 11.22

BANCOPOSTA FONDI SPA SGR

Andamento della raccolta fondi comuni d'investimento - OICR di proprietà e di terzi

(importi in €/mln)	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
<i>raccolta lorda</i>	897	934	887	-5%
<i>riscatti</i>	583	839	1.022	22%
Raccolta netta	314	95	(135)	n.s.

E' evidente che il saldo negativo della *raccolta netta*, nel 2011, è influenzato in buona parte dall'incremento dei *riscatti* (+22%).

Per quanto riguarda, invece, la gestione dei *portafogli individuali*, su un patrimonio complessivo di 13.693 mln di euro, di cui alla menzionata Tabella 11.21, la *raccolta netta* mostra un saldo positivo di 2.023 mln di euro¹²³.

L'andamento economico della SGR nell'ultimo triennio è di seguito riepilogato (Tabella 11.23).

Tabella 11.23

BANCOPOSTA FONDI SPA SGR

Dati economici

(importi in €/mln)	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
commissioni attive	31,24	34,91	31,50	-10%
commissioni passive	(3,84)	(3,75)	(12,61)	n.s.
Commissioni nette	27,41	31,17	18,89	-39%
altre voci contabili (ante margine di intermediazione)	0,88	0,59	1,36	n.s.
Margine di intermediazione	28,28	31,76	20,25	-36%
spese amministrative	(5,84)	(6,22)	(7,48)	20%
altre voci contabili (oneri vari ed altri proventi di gest.)	(0,01)	(0,08)	(0,06)	-17%
Risultato gestione operativa	22,43	25,46	12,70	-50%
imposte	(7,35)	(8,34)	(4,25)	-49%
Risultato dell'esercizio	15,08	17,12	8,46	-51%

n.s. non significativo

Nel 2011, le *commissioni attive* registrano una diminuzione del 10% rispetto al 2010. Rispetto al precedente esercizio 2010, è ben più rilevante l'incidenza della voce *commissioni passive*¹²⁴, che ammontano a 12,61 mln di euro (3,75 mln di euro nel 2010); conseguentemente, marcata è la diminuzione del *margine d'intermediazione*, rispetto alla gestione 2010 (-36%).

Tra le *commissioni passive*, la parte più considerevole è costituita dai compensi spettanti alla Capogruppo per le attività di collocamento presso gli uffici postali; gli

¹²³ Dalla Relazione sulla gestione 2011 di Bancoposta Fondi spa SGR.

¹²⁴ Le stesse sono previste solo per il collocamento di prodotti della *gestione collettiva*, e non dei *portafogli individuali*.

stessi, divenuti più onerosi in forza dei nuovi accordi sottoscritti con la Capogruppo nel febbraio 2011; ammontano a 10,75 mln di euro¹²⁵, mentre nel 2010 erano pari a 1,80 mln, su un totale di *commissioni passive* per 3,75 mln di euro.

11.2.5.4 Poste Tributi S.c.p.A.

Nel 2011, la società consortile, che è impegnata in attività di supporto e di accertamento nel campo della riscossione locale, ha conseguito maggiori *ricavi da mercato*, grazie ai buoni risultati derivanti dalla partecipazione ad alcune procedure di gara (Tabella 11.24).

Si incrementa anche la voce *altri ricavi*, costituita dai *contributi ordinari d'esercizio* dei consorziati.

Tabella 11.24

POSTE TRIBUTI SCPA					
Dati economici					
in €/mln)	(importi	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - totale		2,07	3,22	5,44	69%
ricavi da vendite e prestazioni		0,52	1,90	2,94	55%
altri ricavi		1,55	1,32	2,50	89%
Costi della produzione - totale		2,00	3,18	5,33	68%
Margine operativo netto		0,07	0,04	0,11	n.s.
proventi /oneri finanziari		0,01	0,01	0,01	n.s.
partite straordinarie		(0,00)	0,02	0,00	n.s.
Margine ante imposte		0,07	0,07	0,12	67%
n.s.: non significativo					

I costi della produzione che sono passati da 2,8 mln nel 2010 a 4,1 mln nel 2011, sono costituiti in prevalenza da *spese per servizi* (78% del totale).

11.2.5.5 Europa Gestioni Immobiliari S.p.A. (EGI S.p.A.)

L'assottigliarsi del portafoglio immobiliare gestito dalla controllata, in concomitanza con la problematica situazione economica congiunturale, che scoraggia gli investimenti anche nel settore immobiliare, ha fatto registrare, al termine della gestione 2011, un *risultato d'esercizio* che, pur positivo di 6,37 mln di euro, mostra una flessione del 65%, rispetto all'anno precedente.

Come evidenziato nella successiva Tabella 11.25, tra i *ricavi da mercato*, che calano del 48% rispetto al 2010, la voce *vendite immobiliari* tiene conto della cessione di un unico immobile formalizzata nel corso del 2011.

Registrano flessioni anche i proventi da *locazioni immobiliari attive*, che si portano

¹²⁵ Tra le *commissioni passive* 2011 (12,61 mln di euro) oltre ai 10,75 mln quali compensi spettanti alla Capogruppo, la rimanente quota di 1,86 mln è riconducibile a minori commissioni attive di sottoscrizione registrate nel 2011 e retrocesse ed a minori commissioni passive per la gestione delegata.

da 18,63 mln del 2010 a 16,80 mln di euro del 2011 (-10%).

Alla chiusura dell'esercizio 2011, il valore delle *rimanenze*, costituite dal solo patrimonio immobiliare destinato alla vendita, con una superficie pari a circa 408 mila metri quadri, totalizza 54,32 mln di euro (55,54 nel 2010).

Tabella 11.25

EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI SPA

Dati economici

<i>(importi in €/mln)</i>	2009	2010	2011	2011 v/s 2010
Ricavi - Totale	44,92	44,91	23,34	-48%
ricavi da mercato	40,72	40,61	19,45	-52%
di cui				
<i>vendite immobiliari</i>	0,00	0,00	2,65	n.s.
<i>locazioni immobiliari attive</i>	20,19	18,63	16,80	-10%
<i>plusvalenze</i>	20,53	21,99	-	n.s.
altri ricavi e proventi	4,20	4,29	3,89	-9%
variazioni giacenze immobili/(dismissioni)	-	0,24	(1,23)	n.s.
Costi della produzione - totale	15,63	15,03	16,07	7%
costi per beni e servizi	3,91	4,06	4,66	15%
costo del lavoro	0,90	0,96	1,53	59%
ammortamenti	7,71	7,12	6,92	-3%
accantonamenti	0,07	(0,01)	-	n.s.
altri oneri	3,04	2,90	2,95	2%
Margine operativo netto	29,29	30,11	6,04	-80%
oneri finanziari	(0,01)	(0,01)	(0,02)	n.s.
proventi finanziari	1,44	0,66	2,03	n.s.
Margine ante imposte	30,73	30,77	8,06	-74%
imposte dell'esercizio	(10,79)	(12,43)	(1,69)	-86%
Risultato d'esercizio	19,94	18,34	6,37	-65%

n.s.: non significativo

Al contrario dei *ricavi*, risultano in crescita i *costi della produzione* (+7% rispetto al 2010), per effetto dell'incremento delle due prime voci "costi per beni e servizi" e "costo del lavoro".

Ha pesato sulla gestione della società anche una situazione creditoria scaduta pari a 7,13 mln di euro, su un totale *crediti* di 11,82 mln di euro; le partite insolute, che risultano ascrivibili per l'86% a rapporti con privati, sono state, in parte, sanate nel corso del 2012, grazie ad azioni di recupero degli importi vantati.

Nel corso del 2011, EGI S.p.A. è stata interessata ad un contenzioso instaurato nei suoi confronti dall'Agenzia delle Entrate; la medesima, attraverso l'invio di tre avvisi d'accertamento, notificati il 17 novembre 2011 e riferibili ad un unico rilievo, ha eccepito, per il triennio 2006-2008, l'applicazione, ai fini IRES, delle norme previste

dall'art. 1, comma 2, della legge 413/1991 ad immobili di interesse storico-artistico, di proprietà della controllata e dalla stessa locati a terzi.

Sulla base di tali contestazioni, l'Agenzia ha richiesto una maggiore IRES per 2,4 mln di euro, oltre a sanzioni di eguale importo, nonché interessi pari a 0,3 mln di euro, per un totale di 5,1 mln di euro.

EGI S.p.A. ha presentato ricorso avverso i suddetti avvisi, ritenendoli "infondati in fatto e di diritto", costituendosi, successivamente, in giudizio. La controversia è ancora pendente.

Il rallentamento delle attività di EGI S.p.A. è confermato dai risultati del primo semestre 2012, che contabilizza ricavi per 9,43 mln di euro, con una diminuzione del 14,9% sul corrispondente dato 2011. In sensibile flessione l'utile netto di periodo; lo stesso ammonta a 0,51 mln di euro, contro 4,41 mln registrati al 30 giugno 2011.

12 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

1. Dalla considerazione della gestione di Poste italiane S.p.A. e del suo Gruppo emerge la complessa e variegata realtà societaria nella quale confluiscono molteplici attività e funzioni che si sono via via aggiunte alla mission istituzionale che è quella di provvedere al **servizio postale** su tutto il territorio nazionale. Tra queste spiccano i **servizi finanziari ed i servizi assicurativi** che bilanciano positivamente da anni i risultati non favorevoli del servizio universale.

Tali caratteristiche si confermano anche per il 2011 con i ricavi da servizi postali (comprensivi dei compensi per il servizio universale) che continuano a scendere e diminuiscono da 4,5 miliardi del 2010 a 4,2 miliardi per la Capogruppo e da 5,05 miliardi del 2010 a 4,8 miliardi per il Gruppo nel suo complesso; risultano, quindi, inferiori ai ricavi dei servizi finanziari per il 2011, pari per la Capogruppo a 5,1 miliardi e per il Gruppo a 4,8 miliardi

L'andamento tendenzialmente negativo del servizio postale è da porre in relazione con una serie di cause che sono da tempo oggetto di analisi e valutazione e che ricomprendono, principalmente, la crescente preferenza rivolta dalla clientela alla comunicazione elettronica, l'inasprimento della concorrenza conseguente alla liberalizzazione del mercato postale nazionale, l'abolizione delle tariffe agevolate per il settore dell'editoria, la riduzione dell'area riservata a Poste italiane.

Anche per il **Servizio postale universale** (che è parte del servizio postale e la cui area è stata ridefinita dal Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n.58, contenente i criteri di delega al Governo per il recepimento della terza direttiva europea) l'esercizio 2011 è stato caratterizzato dalla incapienza dei ricavi (3,4 miliardi) rispetto ai costi (4,04 miliardi).

Il differenziale annuo (581 milioni) è coperto solo parzialmente dalle compensazioni statali indicate nel contratto di programma (357 milioni), con la conseguenza che è rimasta a carico di Poste italiane S.p.A. una quota di 224 milioni (inferiore a quella di 325 milioni del 2010).

I costi del Servizio Universale sono risultati, comunque, inferiori del 10,1% rispetto al precedente esercizio e tale riduzione è riconducibile alle attività intraprese dalla Società, che ha adottato una politica di contenimento dei costi ed avviato un'attività di recupero di efficienza nella gestione delle risorse umane.

2. Con il ricordato Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n.58, a partire dal 30 aprile 2011, è stata confermata a Poste italiane S.p.A. la **concessione di affidamento**

diretto del servizio universale per 15 anni (fino al 2026) e l'esenzione dall'imposta sul valore aggiunto (IVA) per i servizi rientranti nel servizio universale. E' stata, invece, disposta, a partire dal 30 aprile 2011, l'eliminazione dell'area riservata a Poste per i servizi di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii di corrispondenza interna e transfrontaliera entro il limite di peso di 50 grammi e, a decorrere dal 1° giugno 2012, la pubblicità diretta per corrispondenza; è stata mantenuta, "per esigenze di ordine pubblico" la riserva legale per la notificazione, a mezzo posta, degli atti giudiziari e degli atti relativi alle violazioni del Codice della Strada.

Tanto l'affidamento quindicennale del Servizio universale quanto il regime derogatorio per l'IVA - confermati dalla recente, esplicita scelta legislativa - sono stati considerati non coerenti con il processo di adeguamento dei servizi postali al modello europeo dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), cui il decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201 convertito in Legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha attribuito la funzione di regolamentazione del settore postale.

Con la legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di Stabilità 2012) è stato definitivamente approvato il contratto di programma 2009-2011, volto a regolare i rapporti tra Stato e Poste italiane S.p.A. per la fornitura del servizio postale universale, sottoscritto dalle parti nel mese di novembre 2010. L'accordo è divenuto pienamente efficace a seguito della ratifica della Commissione europea (20 novembre 2012), rilevante ai fini dei trasferimenti pubblici a Poste per la copertura dell'onere del servizio universale relativo al triennio. Risulta, quindi, ancora una volta la lunghezza e la complessità dell'iter procedurale di approvazione del contratto, che tra l'altro si conclude in un momento nel quale è differente il contesto normativo ed istituzionale di riferimento.

3. La valutazione dell'andamento complessivo del **settore postale** induce a ritenere che è necessario perseverare nell'azione tendente a compensare la diminuzione - in parte fisiologica - dei ricavi e dei volumi di posta o con una più marcata flessione dei costi (per quanto possibile) o con l'incremento della produttività delle nuove forme di commercio elettronico. In tali termini, peraltro, già risulta essere in atto una strategia del management.

Sono, comunque, da attentamente valutare le criticità che emergono nello svolgimento del servizio presso gli uffici postali (lentezza delle operazioni, problemi di adeguatezza per la funzione recapito per circa il 23% delle strutture territoriali e per circa il 15% per le giacenze della corrispondenza). A ciò consegue una

percezione talvolta negativa della qualità del servizio, nel rapporto con l'utenza e da parte dei mass media, che non è coerente con quelli che sono, invece, gli esiti favorevoli del monitoraggio di qualità della posta (che anche per l'anno 2011 indicano il raggiungimento degli obiettivi per tutte le tipologie di prodotto e, nella quasi totalità dei casi, con risultati migliori rispetto all'anno precedente).

In tale situazione, appaiono inevitabili ulteriori analisi del fenomeno ed individuazioni di idonei rimedi organizzativi ed operativi.

4. Nel settore dei **servizi finanziari**, va preso atto della costituzione del **"Patrimonio BancoPosta"** (Assemblea straordinaria degli azionisti del 14 aprile 2011), destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività del BancoPosta in attuazione del disposto della legge 26 febbraio 2011, n. 10, che ha stabilito che Poste italiane S.p.A. – ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia e a garanzia delle obbligazioni assunte nell'esercizio dell'attività di BancoPosta – provvedesse a tale adempimento entro il 30 giugno 2011. Siffatta scelta legislativa - come già notato dalla Corte - senza privare Poste italiane S.p.A. dell'apporto necessario della sua produttiva "promanazione" finanziario-bancaria, viene incontro ad esigenze di tutela della clientela e della collettività che in tal modo trovano indubbiamente più idonea garanzia.

La "funzione", nella nuova configurazione, negli otto mesi di operatività, ha chiuso l'esercizio 2011 con un utile netto di 256 milioni di euro, unitamente al quale, però, si registra, al 31 dicembre 2011, una consistenza patrimoniale negativa per 920,1 milioni.

Resta ancora, in parte, da porre rimedio a talune criticità segnalate dalla Banca d'Italia (Autorità di vigilanza) in tema di rispetto della normativa di trasparenza, nonché di adeguatezza delle misure organizzativo/informatiche per la continuità operativa e la sicurezza dei canali distributivi telematici.

In tema di controlli interni relativi alla prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, l'esame e la valutazione della funzionalità del sistema, cui ha proceduto la stessa Società con l'ausilio delle specifiche "funzioni" aziendali, ha consentito di rilevare l'esistenza di aree di rischio che richiedono ulteriori sforzi di consolidamento a livello di processo aziendale e di completamento degli strumenti di monitoraggio e controllo. In particolare è emersa la necessità che la Società proceda ad una sollecita attivazione di iniziative volte al superamento di taluni profili di criticità per quanto concerne l'adeguatezza della verifica e della conoscenza della clientela, la registrazione delle operazioni nell'Archivio Unico

Informativo (AUI), la segnalazione di operazioni sospette. Per queste ultime, alla data del 15 febbraio 2012, circa un terzo delle pratiche segnalate dalle strutture territoriali sono risultate non analizzate (tra dette segnalazioni una significativa percentuale è valutata dal sistema come ad "alto rischio" riciclaggio). L'eliminazione di tale arretrato risponde all'esigenza di assicurare la tempestiva segnalazione di operazioni eventualmente sospette all'Unità di informazione finanziaria (UIF) presso la Banca d'Italia.

Sempre in tema di effettiva operatività del sistema dei controlli interni a presidio dell'informativa finanziaria, da specifiche osservazioni della società di revisione sono emersi ulteriori aspetti critici (quali l'elevata manualità di alcuni processi, la mancata integrazione di applicativi informatici, la presenza di poteri di firma non aggiornati, ecc.) che possono esporre la Società a potenziali rischi operativi, di frode o reputazionali.

Su tali profili, il vertice aziendale ha assicurato il proprio impegno e risultano avviate iniziative per il superamento delle problematiche.

Degna di nota è infine la circostanza che, sulla base dei dati forniti dalla Funzione Gestione Reclami della Società, nel corso del 2011, Poste italiane S.p.A. ha ricevuto complessivamente 17.626 reclami riconducibili all'offerta di servizi bancari e finanziari, in aumento del 25% rispetto al 2010.

Per le frodi nei Servizi Finanziari - che anche nel 2011 hanno riguardato prevalentemente i Libretti di Risparmio Postale e Buoni Fruttiferi Postali che non sono supportati da alcun flusso periodico di rendicontazione da trasmettere al cliente - appare opportuno che la Società preveda ulteriori modalità di riscontro sulle operazioni effettuate dalla clientela e regoli in modo più stringente l'utilizzo delle operazioni "in forzatura".

Dell'area Servizi Finanziari è entrata a far parte nel 2011 la **Banca del Mezzogiorno/MedioCredito Centrale S.p.A.** che nell'anno in esame ha avuto un'attività limitata, diretta esclusivamente al settore di business dedicato alla gestione dei fondi pubblici, nel quale ha registrato un incremento dell'operatività connessa alla gestione del Fondo di garanzia per le PMI (Piccole Medie Imprese) ai sensi della Legge n. 662 del 1996.

La Banca - operativa a tutti gli effetti dal 1° gennaio 2012 - confida in un buon progresso dell'attività per il 2012, nel quale le linee di sviluppo in ambito Crediti saranno orientate all'offerta, presso la rete di Uffici Postali autorizzati alla raccolta delle richieste di finanziamento, di due linee di finanziamento: la Linea Impresa e la Linea Agricoltura che saranno affiancabili da garanzie di Stato e di terzi.

5. In tema di **governance** della Società, si può ricordare che è stato approvato nel 2011 (come anticipato nel pregresso referto della Corte per il 2010) il Regolamento Organizzativo e di Funzionamento del BancoPosta (deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 28 febbraio 2011), che costituisce uno strumento di *governance* delle attività di tipo finanziario svolte dalla Società, al fine di supportare ed agevolare tutte le attività legate alla gestione dei rischi e dei controlli, alla *compliance*, al miglioramento dei processi di gestione dei servizi di Bancoposta in termini di efficienza ed automazione.

Il sistema dei controlli si conferma, anche per il 2011, composito ed articolato e postula permanente attenzione, al fine di evitare il rischio di sovrapposizioni o duplicazioni di competenze e di assicurare un coordinato, efficiente ed economico esercizio della funzione.

Una modifica di rilievo è intervenuta nel 2012 per il Modello Organizzativo ex D. Lgs n. 231/2001, che ora prevede la possibilità di attribuire le funzioni dell'Organismo di vigilanza della Società al Collegio sindacale. La facoltà, introdotta dall'art. 14, comma 12, della legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di stabilità), è finalizzata a favorire, oltre alla semplificazione dell'intera architettura dei controlli, anche economie sui costi per gli organi sociali.

In applicazione del nuovo modello il CdA (nella riunione del 19 settembre 2012) ha affidato le funzioni dell'Organismo di vigilanza ex d.lvo n.231/2001 di Poste italiane al Collegio sindacale, fino alla data di scadenza del Collegio sindacale stesso.

6. Il costo del personale 2011 di Poste italiane S.p.A. (comprensivo delle Spese per servizi del personale pari a € 150,6 mln) è risultato di € 5,8 miliardi e rappresenta il 96,3% del totale del costo del lavoro dell'intero Gruppo aziendale (€ 6,05 miliardi), composto da 21 Società e 5 attività consortili. Esso comprende, altresì, il *costo del personale* di Patrimonio destinato BancoPosta, iscritto per € 57 mln nel Rendiconto separato, facente parte integrante del Bilancio 2011 di Poste italiane S.p.A., sostenuto per l'impiego di 1.748 risorse *FTE*, in particolare per servizi resi dal personale operante nell'ambito degli Uffici Postali e dei Contact Center.

L'onere globale per il personale è in diminuzione del 2,3% rispetto all'esercizio precedente (€ 5,97 miliardi) ed è stato sostenuto per 144.434 unità mediamente impiegate nel corso del 2011 espresse in *Full Time Equivalent*, anch'esse in calo rispetto al 2010 che ne evidenziava 148.231 (con riguardo alle quali, peraltro, Poste italiane S.p.A. resta la prima azienda italiana per numero di dipendenti).

Il 96,7% del complessivo costo del lavoro è stato sostenuto per l'impiego medio annuo di 142.110 dipendenti in *Ruolo* che hanno determinato un onere pari a circa € 5,6 miliardi. A questi va aggiunto il *personale dirigente*, che evidenzia 584 unità medie, ed è costato alla Società € 142,3 mln (2,4% del totale). Il restante 0,9% fa riferimento ai lavoratori *CTD* che, pur rappresentando una componente minima della forza lavoro postale (1.701 *FTE*), continuano ad offrire un indispensabile ausilio al regolare funzionamento dei circa 13.900 uffici postali presenti sul territorio. Essi hanno determinato un costo di circa 49 milioni di euro (€ 28.711 *pro/capite*). Irrilevanti le restanti categorie espresse in complessive 39 unità *FTE* (*apprendisti/inserimento e somministrati*).

La gestione delle risorse umane della Società ha registrato, nel complesso, aree di miglioramento in ambiti a forte impatto economico/produttivo, quali il contenimento del costo del lavoro, la riduzione del numero dei dipendenti, le assenze dal servizio per malattia, l'adozione di misure disciplinari e gli infortuni occorsi sul luogo di lavoro.

Va rilevata l'entità delle risorse finanziarie impegnate nel 2011 per l'incentivazione dell'esodo del personale dirigente, che sono state pari a 11,6 milioni - per liquidazione di competenze di fine rapporto (TFR, indennità, ferie maturate) ed incentivazioni concesse - con un costo unitario medio *pro/capite* di 332 mila euro.

Permangono le criticità derivanti dall'incremento del contenzioso con i dipendenti assunti con contratto a tempo determinato, con conseguenti maggiori oneri per accantonamenti nel *Fondo Vertenze* (pari a 101,2 mln). Il 2011 registra l'attivazione di 4.761 nuove cause, in crescita del 72% rispetto al 2010, prevalentemente per le incertezze interpretative sulle previsioni di cui all'art. 32 della Legge 183/2010, che sembrava, invece, destinata, con la sua nuova disciplina, a ridurre la materia del contendere. La situazione dovrebbe migliorare a seguito dell'entrata in vigore della Legge 28 giugno 2012 n. 92 (*Riforma del Lavoro*) che, all'art. 1 comma 13, ha proceduto ad interpretare il citato art. 32, confermando che l'indennità prevista dal *Collegato lavoro* esaurisce il sistema risarcitorio predisposto a favore dei *CTD*, in caso di loro successo in giudizio, sia essa di natura retributiva che previdenziale.

7. Nel corso del 2011 Poste italiane S.p.A. ha proseguito le attività di rimodellamento organizzativo della funzione "**Tecnologie dell'Informazione**" (TI), tendente ad un adeguamento alla mission aziendale che vede la tecnologia come fulcro strategico per il business. Le attività condotte in ambito ICT sono state

orientate al sostegno e all'evoluzione dell'offerta dei servizi postali, logistici e finanziari, nonché al supporto dei servizi di comunicazione elettronica e di telecomunicazione.

Gli investimenti realizzati nel corso del 2011 da Poste italiane S.p.A. nell'area ICT sono stati di circa 196 mln/€ corrispondenti al 57% del valore complessivo degli investimenti industriali (344 mln/€). Si registra una significativa flessione rispetto ai 213 milioni del 2010, che l'azienda ha imputato principalmente alla progressiva conclusione di importanti progetti avviati negli anni precedenti. Si conferma anche per il 2011 una forte concentrazione degli investimenti sui sistemi che hanno un impatto diretto sul business o di supporto ad esso, mentre agli investimenti nella realizzazione di sistemi di Sicurezza Informatica e *Disaster Recovery* è stato destinato il 4% del totale, con flessione sul 2010.

Tale andamento non appare del tutto coerente con la crescente necessità per l'Azienda di investire in sicurezza, al fine di poter adottare le necessarie misure di prevenzione in un contesto in cui le innovazioni offerte dai nuovi strumenti tecnologici possono generare maggiore vulnerabilità.

8. Per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori (cui Poste provvede con un complesso di attività accentrate, decentrate e delegate) si registra un impegno di spesa pari a circa 1.338 mln di euro in significativa diminuzione (-9,1%) rispetto al precedente esercizio, nel quale le risorse economiche utilizzate erano state pari a circa 1.472 mln di euro. Consistente anche la riduzione nel numero delle negoziazioni (-15,5%) che sono state 4.279 a fronte delle 5.063 del 2010.

Si rileva un sostanziale aumento del ricorso a forme di affidamenti diretti, che rappresentano il 51,6% del totale (38,7% nel 2010), correlato da una contrazione delle procedure competitive che scendono al 45,7% rispetto al precedente esercizio (59,3%). Tale risultato è determinato soprattutto dall'aumento delle contrattualizzazioni con società appartenenti al Gruppo Poste Italiane che hanno raggiunto il 42,8% del totale.

Elemento di criticità è costituito dall'aumento, nella quantità e nel valore, delle regolarizzazioni contabili di atti attraverso il ricorso al sistema del "*riconoscimento di debito*". Per il 2011 si assiste ad una forte ripresa del fenomeno che ha portato a concludere regolarizzazioni con società extragrupo per circa 15,9 mln di euro, a cui vanno aggiunti altri 68,8 mln di euro per negoziazioni sanate sempre "*a posteriori*" con società partecipate.

Va ribadito, in proposito, che operare in assenza di formale copertura contrattuale espone l'azienda a potenziali rischi derivanti sia dal mancato rispetto delle procedure di controllo contabile e amministrativo, sia dall'assenza di idonea tutela giuridica.

9. Dall'esame dei **risultati gestionali** di Poste italiane S.p.A. per il 2011 emerge anzitutto il conseguimento di un utile di esercizio per la decima volta consecutiva; è pari a € 698,5 mln e, sebbene in flessione del 4,2% rispetto al precedente esercizio, rappresenta un esito apprezzabile, con riguardo agli effetti sul bilancio derivanti da una serie di eventi sfavorevoli tra i quali l'andamento dei mercati finanziari, le difficoltà della finanza pubblica, le diminuite capacità di risparmio delle famiglie, l'appesantimento del carico fiscale.

L'utile è stato destinato dall'Assemblea degli Azionisti del 6 giugno 2012 per € 37,2 milioni a *Riserva legale*, per € 256,3 mln (che costituisce l'Utile del patrimonio BancoPosta) a *Risultati portati a nuovo* con destinazione al Patrimonio BancoPosta, per € 350,0 mln a titolo di dividendo all'*Azionista* e per 55,0 milioni ai *Risultati portati a nuovo*.

I Ricavi totali, pari a 9,7 miliardi, evidenziano una flessione del 2,6%, riferibile alla contrazione dei proventi rivenienti dai Servizi postali (-5,9 %), mentre quelli dei Servizi Finanziari si incrementano rispetto all'anno precedente del 3,6%. Nel settore dei Servizi Postali rileva la riduzione delle Integrazioni tariffarie all'Editoria, passate da € 125 mln del 2010 a € 23 mln nel 2011 (-81,6%).

I *Costi* diminuiscono complessivamente del 2,5%, con significativa flessione del (- 4,0%) degli oneri riferibili ai Servizi Postali e correlata diminuzione del Costo del lavoro relativo ai medesimi Servizi (-4,2%).

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al *Risultato operativo e di intermediazione* (Ebit) di € 1.401,7 mln, inferiore di € 50,3 mln rispetto al 2010 (- 3,4%), per effetto del peggioramento del rapporto ricavi/costi nei Servizi Postali nella misura del 13,6%, e del miglioramento dello stesso nei Servizi Finanziari in quella del 3,8%. Il *Risultato ante imposte* si è attestato a € 1.390,6 mln, registrando la flessione del 3,3% sul 2010 (€ 1.438,0 mln). Le *Imposte dell'esercizio*, pari a € 692,0 mln nel 2011, in diminuzione di € 17,0 mln rispetto al 2010 (€ 709 mln), hanno assorbito il 49,7% del *Risultato ante imposte* (49,3% nel 2010). L'*Utile dell'esercizio*, inferiore del 4,1% rispetto al 2010, riflette la parziale compensazione della significativa perdita realizzata dai Servizi Postali (-882 milioni) con la crescita dei Servizi Finanziari (1.412 milioni).

Il *Patrimonio netto* di Poste italiane S.p.A., alla chiusura dell'esercizio 2011 (comprensivo anche della "Riserva per il Patrimonio BancoPosta" di € 1,0 mld, costituita il 14 aprile 2011) è pari a 2.001,8 mln, con una diminuzione di € 1.611,4 mln (-44,6%) sul precedente esercizio (€ 3.613,2 mln). Causa prevalente è stata la diminuzione per 1.856,7 milioni della voce "Variazioni delle riserve di *fair value*" che riflette gli effetti provocati sul Patrimonio di Poste italiane S.p.A. e sul Patrimonio BancoPosta dal minor valore dei titoli in portafoglio, a causa della volatilità dei mercati che ha caratterizzato il sistema finanziario nel corso dell'anno 2011. Va tenuto conto della circostanza che la situazione patrimoniale per l'anno 2010 è stata riclassificata sulla base delle variazioni intervenute con l'istituzione del Patrimonio destinato BancoPosta.

La *Posizione finanziaria netta* peggiora di € 2.735,9 mln sul precedente esercizio a seguito del deterioramento del merito creditizio dello Stato italiano sul corso degli impieghi del Patrimonio BancoPosta in *Titoli disponibili per la vendita*.

I *Crediti* ammontano complessivamente, al termine del 2011, a € 4.574,8 mln, aumentati dell'1,8% sul 2010 (€ 4.493,3 mln). Di questi i *Crediti commerciali*, pari a € 3.778,3 mln, rappresentano l'82,6% del credito vantato dalla Società e registrano un complessivo incremento di € 55,5 mln sul 2010 (€ 3.722,8 mln).

Il credito verso lo Stato risulta pari a 2.793,6 milioni, con riduzione del 6% rispetto a quello dell'esercizio 2010; ove considerato al netto delle partite verso la Cassa Depositi e Prestiti (€ 129,0 mln nel 2011) è in aumento del 23,9% sul precedente esercizio, essendo passato da € 2.150,2 mln del 2010 a € 2.664,6 mln nell'anno in riferimento.

I *Debiti* ammontano complessivamente a € 3.220,9 mln, incrementati di € 91,4 mln sul 2010 (€ 3.129,5 mln). Di questi i *Debiti Commerciali* (€ 1.867,7 mln, pari al 58% del totale) sono riferibili a significativi impegni verso i fornitori e le imprese controllate per attività da esse svolte per conto della Capogruppo.

Gli investimenti effettuati nel corso del 2011 nell'area della Logistica postale, dell'informatizzazione e reti TLC nonché nell'ammodernamento e ristrutturazione immobiliare risultano complessivamente pari a € 343,3 mln, inferiori di 36,4 mln (- 9,6%) rispetto al 2010. Secondo quanto riferito dalla Società il decremento del volume degli investimenti è attribuibile, principalmente, alla progressiva realizzazione dei progetti avviati negli anni precedenti.

Le attività di *investimento*, condotte da Poste italiane nel corso del 2011, hanno comportato oneri per complessivi € 821,2 mln, più che raddoppiati rispetto al

precedente esercizio (€ 385,9 mln). Tale incremento è attribuibile al significativo aumento degli *Investimenti finanziari*, passati da € 6,2 mln del 2010 a € 477,9 mln nell'anno in riferimento.

10. Il Gruppo Poste italiane - che include Poste italiane S.p.A. (*Capogruppo*) e le società da essa controllate sia direttamente che indirettamente - ha chiuso l'esercizio 2011 con un utile di € 846,4 mln, inferiore di € 171,5 mln rispetto al 2010.

Risultano in flessione dello 0,7% sul precedente esercizio i ricavi (pari a 21.693 milioni) a causa del calo dei proventi rivenienti dai Servizi Postali, cui compensa, come già detto, in buona misura, l'incremento di quelli realizzati nell'ambito dell'operatività finanziaria e assicurativa.

In particolare è da segnalare l'apporto dei *Servizi Assicurativi*, che trattano il collocamento di Prodotti Vita dei Rami I, III e V nonché di previdenza e danni, e che hanno realizzato proventi che passano da € 11.206 mln del 2010 a € 11.278 mln nel 2011, per effetto della crescita della raccolta premi passata da € 9.505 mln del 2010 a 9.526 mln nel 2011 (+0,2%).

Si soggiunge, al riguardo, che l'esame della composizione dei ricavi nell'ultimo biennio (al netto dei *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*) evidenzia che i Servizi Assicurativi sono il settore di attività con maggiore incidenza sui ricavi, avendo realizzato il 52,0% (51,3% nel 2010) del fatturato del Gruppo.

Merita attenzione, però, il sensibile incremento degli oneri finanziari di Poste Vita S.p.A. (che sono stati pari a 1.064,43 mln contro i 657,01 del 2010) riconducibile a rettifiche contabili negative, collegate agli investimenti, cui la Società ha dovuto procedere in sede di valutazione dei propri impieghi finanziari per il 2011.

Il Patrimonio netto del Gruppo, pari al 31 dicembre 2011 a € 2.848,2 mln, è diminuito di € 1.534,8 mln rispetto al precedente esercizio (4.383,0 mln). La Posizione finanziaria netta del Gruppo presenta un saldo negativo di € 1.198,2 mln (positivo di € 1.057,4 mln nel 2010), a causa, prevalentemente, delle variazioni di fair value del portafoglio dei titoli di Stato in cui è impiegata la raccolta riveniente dai conti correnti postali della clientela privata.

I risultati del bilancio consolidato per l'esercizio 2011 confermano l'andamento negativo delle maggiori controllate del Gruppo interessate all'area postale, che evidenziano cali di fatturato. Il settore risulta particolarmente penalizzato, oltre che dalle problematiche collegate all'andamento dei mercati, che evidenziano flessioni della domanda nell'intero comparto in Italia, anche da perdite di redditività dovute

a consistenti svalutazioni contabili di attività industriali, come nel caso di SDA S.p.A. e Postel S.p.A..

Restano sempre evidenti le problematiche a carico di Mistral Air srl, che per il 2011 chiude ancora negativamente la gestione, a causa degli ingenti costi operativi, lievitati anche per fattori esogeni, non compensati da un fatturato adeguato.

In favorevole inversione di tendenza, rispetto al biennio precedente, l'area informatica evidenzia miglioramenti; Postecom S.p.A. incrementa il proprio fatturato, pervenendo, dopo i due esercizi 2009 e 2010 in perdita, ad un risultato gestionale positivo, grazie anche alla sensibile riduzione degli accantonamenti operati per fronteggiare rischi di insolvenza da parte di società esterne.

Si rafforzano le potenzialità imprenditoriali di PosteMobile S.p.A., a seguito dell'acquisizione della *Rete TLC* dalla Capogruppo. Buoni i risultati della gestione 2011 che registrano un risultato d'esercizio in deciso miglioramento, grazie anche al sensibile incremento del fatturato.

APPENDICE

A) Glossario

**Approccio di tipo
Risk based**

Approccio di analisi basata sul rischio per processo. L'approccio per processi, a differenza del tradizionale per unità organizzative che non permette di cogliere le interrelazioni presenti nelle diverse attività svolte, consente alla funzione di Internal Auditing di valutare l'adeguatezza e la funzionalità del sistema di controllo interno a presidiare i rischi che possono intaccare e compromettere la capacità di raggiungimento degli obiettivi definiti.

Assessment

In Economia Aziendale con il termine Assessment si intende la valutazione che può essere eseguita sui vari settori che compongono un'azienda. Particolare interesse può assumere la valutazione preventiva su progetti aziendali al fine di poterne accertare la capacità produttiva in ragione dei costi di realizzazione.

Assurance

Attività volta, di concerto con le altre funzioni aziendali interessate, a garantire il Vertice circa il livello di raggiungimento degli obiettivi dei processi di gestione del rischio, di controllo e di governance, attraverso analisi oggettive e sistematiche.

Audit /Auditing

"Verificare". E' un termine che può essere utilizzato in più campi (informatico, contabile). Nell'ambito gestionale-contabile, le attività di verifica, che costituiscono l'ossatura del sistema del controllo interno, sono finalizzate a testare la validità, la correttezza e l'affidabilità delle informazioni, dei dati contabili e delle procedure, verificandone anche l'adeguatezza applicativa e normativa.

Audit report

Relazione di audit.

Asset aziendali

Risorse, tangibili ed intangibili che sono essenziali affinché l'azienda possa "operare".

Back office

Il back office (letteralmente dietro ufficio, nel significato di retro-ufficio) è il reparto di una azienda responsabile di servizi che non richiedono il contatto diretto con la clientela.

Benchmarking

Metodologia finalizzata a rapportare le performance ed i risultati di un'azienda a quelli di altre divisioni o aziende omogenee assunte a riferimento, con la finalità di effettuare comparazioni, anche a fini migliorativi.

Best practice

Letteralmente "migliore prassi". Con tale espressione si intende l'esame delle esperienze più significative, o

comunque quelle che hanno permesso di ottenere migliori risultati, relativamente a svariati contesti.

Bund	<i>Titoli di Stato decennali emessi dalla Germania.</i>
Business Continuity Management	<i>Programma di Gestione Operativa finalizzato ad assicurare la continuità dei servizi di business.</i>
Business Continuity Plan	<i>Piano di continuità aziendale che contiene le attività, le azioni ed i piani relativi alla continuità operativa.</i>
Call center	<i>Insieme di dispositivi, sistemi informatici e risorse umane, finalizzato alla gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, nelle varie realtà presenti nel Paese, che vanno dai contatti con la P.A. al settore commerciale privato.</i>
Contact center	<i>Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messaggerie su telefoni cellulari).</i>
Cash flow hedge	<i>Oscillazione del valore dei derivati imputata a Patrimonio netto.</i>
Cyber security	<i>Progetto globale per la sicurezza Informatica ed Internet di un'azienda.</i>
Commercial Printing	<i>Stampa commerciale.</i>
Compliance	<i>Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane S.p.A..</i>
Contratto di programma	<i>Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensione per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.</i>
Corporate Governance	<i>Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.</i>
Customer Relationship Management	<i>Il concetto di Customer Relationship Management (termine inglese spesso abbreviato in CRM) o Gestione delle Relazioni coi Clienti è legato al concetto di fidelizzazione dei clienti.</i>

Direct marketing	<i>Tecnica con la quale l'azienda intende realizzare una azione di commercializzazione direttamente sul consumatore finale, non necessariamente di vendita.</i>
Direttiva MiFID	<i>La Direttiva 2004/39/CE, meglio nota come MiFID (Market in Financial Instruments Directive), è entrata in vigore il 1° novembre 2007. La Direttiva è nata a seguito dell'evoluzione del mercato finanziario europeo, dell'aumento del numero degli investitori e della complessità della gamma di servizi e strumenti ed ha lo scopo di favorire l'integrazione dei mercati finanziari dell'Unione Europea, sostituendo la preesistente legislazione comunitaria in materia.</i>
Disaster recovery	<i>Insieme di misure tecnologiche e processi organizzativi atti a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze.</i>
Document management system	<i>Letteralmente "Sistema di gestione dei documenti" è una categoria di sistemi software che serve a organizzare e facilitare la creazione collaborativa di documenti e di altri contenuti.</i>
EBIT	<i>(Earnings Before Interest and Taxes) - Indicatore che individua il risultato ante "Gestione finanziaria" e si calcola quale differenza tra ricavi e costi.</i>
E-learning	<i>Formazione per via telematica.</i>
E-procurement	<i>Il termine, acronimo di Electronic Procurement (approvvigionamento elettronico), indica quell'insieme di tecnologie, procedure operative ed organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi on-line, grazie alle potenzialità offerte dalla rete internet.</i>
Enterprise datawarehouse	<i>Archivio informatico di una organizzazione contenente i dati progettati per consentire di produrre facilmente relazioni ed analisi.</i>
FIP	<i>Fondi Individuali Pensionistici - Il termine identifica diverse forme di investimento con finalità previdenziale, realizzate anche attraverso la sottoscrizione di contratti di assicurazione sulla vita, con regole redatte in base alle direttive della COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione), al fine di garantire al sottoscrittore gli stessi diritti e prerogative di altre forme pensionistiche complementari. E' prevista la figura del responsabile della forma pensionistica che ha il compito di verificare che la gestione avvenga nell'esclusivo interesse degli aderenti e nel rispetto di norme, regolamenti e contratti.</i>

Fraud management	<i>Gestione delle frodi e degli accessi illeciti alle applicazioni aziendali.</i>
Front-end	<i>Insieme di azioni volte a suscitare l'interesse di un determinato target e a generarne delle risposte.</i>
Front-office	<i>Front Office (letteralmente ufficio davanti), indica l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono l'interazione con il cliente.</i>
Governance	<i>L'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione della società.</i>
Identity Management	<i>Sistemi integrati di tecnologie, criteri e procedure in grado di consentire e al tempo stesso controllare gli accessi degli utenti ad applicazioni e dati critici, proteggendo contestualmente i dati personali da accessi non autorizzati.</i>
ICT	<i>"Information and communication technology", in italiano "tecnologia dell'informazione e della comunicazione". Designa l'insieme di attività afferenti alla progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi computerizzati, utilizzati per elaborare e trasmettere informazioni o dati, compresi i necessari "applicativi" (programmi informatici).</i>
Impairment-test	<i>Procedimento di verifica delle perdite di valore delle attività iscritte in bilancio previsto dai principi contabili internazionali IAS/IFRS ed è disciplinato dallo Ias 36 «Riduzione durevole di valore delle attività». Lo stesso ha l'obiettivo di verificare che le attività siano iscritte in bilancio a un valore non superiore a quello recuperabile. Nel caso in cui si rilevi un'eccedenza del valore di bilancio rispetto a quello recuperabile, l'attività subisce una riduzione di valore (impairment), che va evidenziata a conto economico.</i>
Index linked	<i>Traducibile dall'inglese come "collegato ad un indice", è una forma di investimento, solitamente congiunta ad una polizza assicurativa sulla vita, divenendone sottostante finanziario; la stessa essendo collegata ad uno o più indici azionari, è spesso strutturata con un profilo di rischio elevato. Basti rammentare, in proposito, il fallimento di Lehman Brothers, che, nel 2007, ha provocato una forte svalutazione delle obbligazioni dalla medesima emessa.</i>
Information security	<i>Sicurezza delle informazioni.</i>
In house-providing	<i>Col termine affidamenti in house (o in house-providing) viene indicata l'ipotesi in cui il committente pubblico, derogando al principio di carattere generale dell'evidenza pubblica, in luogo di procedere all'affidamento all'esterno di determinate prestazioni, provvede in proprio, e cioè all'interno, all'esecuzione delle stesse attribuendo l'appalto o il servizio di cui trattasi ad altra entità giuridica di diritto pubblico</i>

mediante il sistema dell'affidamento diretto c.d. in house-providing, ossia senza gara.

Loss-ratio	<i>Trattasi del rapporto tra il costo dei sinistri dell'esercizio ed i premi netti di competenza dell'esercizio medesimo. Tale indicatore, finalizzato a garantire la buona gestione e redditività di una compagnia assicurativa, consente, mediante l'analisi di eventuali squilibri emersi, di mettere tempestivamente in atto gli opportuni aggiustamenti.</i>
Mainframe	<i>In informatica il termine indica un elaboratore di grande potenza di calcolo in grado di servire un numero elevato di utenti dotato di notevole quantità di memoria, normalmente utilizzato per controllare un vasto numero di periferiche e di terminali.</i>
Main Refinancing Operations	<i>Tasso di interesse applicato dalla BCE alle sue principali operazioni di rifinanziamento.</i>
Margine di Intermediazione	<i>Voce presente nel conto economico di una banca ed è il risultato della somma algebrica di interessi attivi e passivi (margine d'interesse), di rettifiche nette sui crediti (margine d'interesse rettificato), di dividendi ed altri proventi, di ricavi netti per servizi, di profitti e perdite da operazioni finanziarie, nonché di altri proventi netti di gestione.</i>
Mark-up	<i>Ricarico, rapporto tra il prezzo di un bene o servizio ed il suo costo. Nella determinazione del mark-up si tiene conto della remunerazione del mercato sui principali servizi di BancoPosta.</i>
Market abuse	<i>In generale, si ha market abuse (abuso di mercato) quando gli investitori subiscono, direttamente o indirettamente, conseguenze sfavorevoli dal comportamento di altri soggetti che abbiano approfittato di informazioni confidenziali, falsato il meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari o divulgato informazioni false o ingannevoli.</i>
Online banking	<i>Con la locuzione inglese home banking od online banking (letteralmente "banca da casa"), in italiano tele banca o banca a domicilio, si definiscono quei servizi bancari che consentono al cliente di effettuare operazioni bancarie da casa o dall'ufficio, mediante collegamento telematico.</i>
Operations Service Agreement	<i>Letteralmente "accordo sul livello del servizio". E' uno strumento contrattuale con il quale si definiscono le condizioni, anche di tipo qualitativo, di un servizio reso ad un cliente/utente, che un fornitore è tenuto a rispettare.</i>
Performance	<i>Rendimento.</i>

Phishing	<i>Frode informatica realizzata con l'invio di e-mail contraffatte, finalizzata all'acquisizione per scopi illegali di dati riservati.</i>
Policy	<i>Termine inglese comunemente utilizzato in italiano per indicare una serie di attività (sistema di regole, programmi, procedure, norme interne, ecc.) mirate a regolamentare le strategie aziendali per il raggiungimento di determinati obiettivi.</i>
POS	<i>Point Of Sale. Acronimo tradotto come Punto di pagamento, sta ad indicare un'apparecchiatura automatica diffusa in Italia e all'estero presso numerosi esercizi commerciali, mediante la quale è possibile effettuare il pagamento dei beni acquistati o dei servizi ricevuti.</i>
Retail	<i>Termine usato per indicare la vendita al dettaglio; lo stesso identifica, pertanto, consumatori e modalità di distribuzione estranei al settore dei grandi clienti.</i>
Risparmio amministrato	<i>Regime di risparmio in cui il cliente provvede di persona agli investimenti delegando all'intermediario il compito di provvedere ai relativi adempimenti fiscali.</i>
Risparmio gestito	<i>Regime di risparmio in cui il risparmiatore dà mandato all'intermediario di provvedere sia alla gestione del proprio capitale che agli adempimenti fiscali relativi ai suoi investimenti.</i>
Risk management	<i>Struttura deputata alla misurazione dei rischi, sia finanziari che gestionali e alla proposta di intervento finalizzata alla loro mitigazione.</i>
Roller Cash	<i>Dispositivo di sicurezza e gestione del denaro che utilizza il "principio della ruota" per la protezione e gestione frazionata del denaro.</i>
Screening	<i>Vaglio, selezione.</i>
Service delivery platform	<i>Piattaforma multicanale per l'erogazione dei servizi.</i>
Servizio universale	<i>Insieme di servizi essenziali forniti da operatori pubblici e privati, a determinata qualità e prezzo accessibile, a tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica.</i>
Shop in Shop	<i>Negozi posti all'interno degli principali uffici postali di Poste italiane S.p.A..</i>
Social card	<i>Carta acquisti rivolta ai nuclei familiari in situazioni di disagio.</i>

Società Captive	<i>Questo termine inglese, entrato nell'uso comune (letteralmente "prigioniero"), definisce le imprese fondate o acquistate da altra azienda, allo scopo di eseguire operazioni per conto della stessa Società madre. Nel caso specifico di Poste italiane S.p.A., la società captive "Mistral air" è responsabile dell'erogazione del servizio del trasporto aereo degli effetti postali.</i>
Spread	<i>Termine inglese per indicare "differenziale".</i>
Stage	<i>Lo stage in azienda costituisce la fase "pratica" della formazione individuale focalizzata a far conoscere la realtà aziendale e a far acquisire le competenze operative relative ad una specifica attività.</i>
Time to market	<i>Tempo che intercorre dall'ideazione di un prodotto alla sua effettiva commercializzazione.</i>
Trading on line	<i>Attività che consente l'acquisto e la vendita tramite internet di strumenti finanziari come azioni, obbligazioni, titoli di stato ecc.</i>
Unit-linked	<i>Il termine individua una tipologia di polizza assicurativa, che, a differenza delle index-linked, che posseggono una componente finanziaria legata ad indici azionari, basa i propri investimenti sui fondi comuni.</i>
United States Secret Service	<i>Agenzia federale degli Stati Uniti d'America che dall'anno 2003 dipende dal Dipartimento nazionale di sicurezza. Il Secret Service, nonostante il nome, non è da considerare come un servizio segreto nell'accezione comune del termine in quanto non si occupa di spionaggio. Infatti, venne creato principalmente per la prevenzione e investigazione della falsificazione della valuta degli Stati Uniti. Investiga inoltre su una varietà di reati di frode, furto finanziario e sulla criminalità informatica.</i>
Wireless	<i>Indica una comunicazione tra dispositivi elettronici che non fa uso di cavi.</i>

B) Abbreviazioni e Acronimi

ABF	-	<i>Arbitro Bancario Finanziario</i>
AD	-	<i>Amministratore Delegato</i>
AFS	-	<i>Available For Sale – Investimenti disponibili per la vendita</i>
AGCM	-	<i>Autorità Garante delle Concorrenza e del Mercato</i>
AGCOM	-	<i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i>
ASA	-	<i>Area Strategica di Affari</i>
ASI	-	<i>Articolazione Servizi Innovativi</i>
ATM	-	<i>Automated Teller Machine</i>
AUI	-	<i>Archivio Unico Informatico</i>
BCE	-	<i>Banca Centrale Europea</i>
BCM	-	<i>Business Continuity Management</i>
CCNL	-	<i>Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro</i>
CDA	-	<i>Consiglio Di Amministrazione</i>
CONSOB	-	<i>Commissione Nazionale per le Società e la Borsa</i>
CRM	-	<i>Customer Relationship Management</i>
CTD	-	<i>Contratto a Tempo Determinato</i>
D.L.	-	<i>Decreto Legge</i>
D. LGS	-	<i>Decreto Legislativo</i>
EBIT	-	<i>Earnings Bifore Interest and Taxes</i>
EDWH	-	<i>Enterprise Datawarehouse</i>
FIP	-	<i>Fondi Individuali Pensionistici</i>
FTE	-	<i>Full Time Equivalent</i>
HTM	-	<i>Held to maturity – Investimenti detenuti fino a scadenza</i>
IAS	-	<i>International Accounting Standars</i>
ICT	-	<i>Information and Communication Technology</i>

IFRS	- <i>International Financial Reporting Standards</i>
INPS	- <i>Istituto Nazionale della Previdenza Sociale</i>
IPOST	- <i>Istituto Postelegrafonico</i>
IRAP	- <i>Imposta Regionale sulle Attività Produttive</i>
MBO	- <i>Management By Objectives</i>
MRO	- <i>Main Refinancing Operations</i>
MEF	- <i>Ministero dell'Economia e delle Finanze</i>
MiFID	- <i>Markets in Financial Instrument Directive</i>
MISE	- <i>Ministero dello Sviluppo Economico</i>
OdV	- <i>Organismo di Vigilanza</i>
OO.SS	- <i>Organizzazioni Sindacali</i>
OSU	- <i>Onere del Servizio Universale</i>
PMI	- <i>Piccole Medie Imprese</i>
SGR	- <i>Società di Gestione del Risparmio</i>
TFR	- <i>Trattamento di Fine Rapporto</i>
TUB	- <i>Testo Unico Bancario</i>
TUF	- <i>Testo Unico Finanza</i>
UE	- <i>Unione Europea</i>
UPS	- <i>United Parcel Service</i>