



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE SUL RISULTATO
DEL CONTROLLO ESEGUITO SULLA GESTIONE
FINANZIARIA DI POSTE ITALIANE SPA

2017

Determinazione del 29 novembre 2018, n. 112



CORTE DEI CONTI



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE SUL RISULTATO DEL
CONTROLLO ESEGUITO SULLA GESTIONE FINANZIARIA DI
POSTE ITALIANE SPA

2017

Relatore: Presidente Francesco Petronio

Ha collaborato per l'istruttoria e l'elaborazione dei dati la dott.ssa Daniela Redaelli



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza del 29 novembre 2018;

visto l'art. 100, secondo comma, della Costituzione;

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 s.p.a.;

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 s.p.a., 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 2017 di Poste italiane s.p.a., 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 Francesco Petronio 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 2017;

Ritenuto che, assolve le prescrizioni di legge, possa, a norma dell'art. 7 della citata legge n. 259 del 1958, darsi corso alla comunicazione alle dette Presidenze, oltre che del bilancio d'esercizio - corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione - della



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

relazione come innanzi deliberata, che alla presente si unisce perché ne faccia parte integrante;

P.Q.M.

comunica, 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 2017 - 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 di Poste italiane s.p.a..

ESTENSORE

Francesco Petronio

PRESIDENTE

Enrica Laterza

Depositata in segreteria il 24 dicembre 2018

SOMMARIO

PREMESSA	1
1. NOTAZIONI GENERALI	2
2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI.....	5
2.1 Il modello di Governance.....	5
2.2 Collegio sindacale	6
2.3 Società di revisione	7
2.4 Modello organizzativo ex d.lgs n. 231/2001	8
2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori ed ai sindaci	9
2.6 Struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a.	12
2.7 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi.....	14
2.8 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari.....	14
2.9 Controlli interni di BancoPosta	15
2.10 Sistema di Security Governance	18
3 -SERVIZI POSTALI	20
3.1 Contesto normativo	20
3.2 Andamento economico dei servizi postali	21
3.3 Onere del servizio postale universale	24
3.4 Qualità dei servizi postali	26
4 SERVIZI FINANZIARI	30
4.1 Adeguamento normativo.....	30
4.2 Andamento economico dei Servizi Finanziari.....	31
4.4 Attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste italiane.....	36
4.5 Gestione dei reclami	37
5 RISORSE UMANE.....	39
5.1 Costo del lavoro	39
5.2 Composizione del personale	42
5.3 Personale dirigente	44
5.4 Personale dipendente	46
5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari	48

6 SISTEMI INFORMATIVI	50
6.1 Evoluzione organizzativa.....	50
6.2 Dinamica della spesa ICT.....	51
6.3 Rischio informatico	53
7 ATTIVITÀ NEGOZIALE	54
7.1 Novità normative	54
7.2 Processo di accentrimento delle attività d'acquisto.....	55
7.3 Attività svolta nell'esercizio.....	56
8 BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA	62
8.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno.....	62
8.2 Stato patrimoniale di Poste italiane s.p.a.	64
8.3 Conto economico di Poste italiane s.p.a.....	77
8.4 Investimenti.....	82
8.5 Rendiconto separato del patrimonio BancoPosta.....	84
8.5.1 Stato patrimoniale	86
8.5.2 Conto economico	88
9- BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	91
9.1 Stato patrimoniale	92
9.2 Conto economico	95
10 - CONTENZIOSO	97
11. SOCIETÀ' DEL GRUPPO	101
11.1 Evoluzione dell'assetto organizzativo.....	101
11.2 Andamento economico-gestionale nel perimetro delle controllate	105
11.2.1 Postel s.p.a.	105
11.2.2 SDA Express Courier s.p.a.	106
11.2.3 Mistral Air s.r.l.....	107
11.2.4 Gruppo Poste Vita	108
11.2.5 BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	109
11.2.6 PosteMobile s.p.a.....	110
12 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	111

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1- Emolumenti lordi liquidati al Presidente, A.D. e D.G. – Anno 2017	12
Tabella 2- Ricavi dei Servizi Postali	21
Tabella 3- Analisi Risultati dei Servizi Postali	23
Tabella 4- Obiettivi Qualità.....	27
Tabella 5- Reclami – Confronto 2016/2017	29
Tabella 6- Ricavi dei Servizi BancoPosta	31
Tabella 7- Andamento economico dei conti correnti.....	32
Tabella 8- Risparmio.....	33
Tabella 9- Consistenza dei Libretti e dei BFP.....	33
Tabella 10- Costo del lavoro disaggregato 2017	39
Tabella 11- Costo del lavoro 2017/2016.....	40
Tabella 12- Tipologia del personale	43
Tabella 13- Costo personale dirigente 2016/2017	44
Tabella 14- Costo 2017 DIRS e Altro personale dirigente	45
Tabella 15- Attività negoziale di Poste Italiane S.p.A.	58
Tabella 16- Tipologie contrattuali	60
Tabella 17- Capitale investito netto e relativa copertura.....	64
Tabella 18- Crediti.....	66
Tabella 19- Crediti commerciali	67
Tabella 20- Variazioni del Patrimonio netto.....	71
Tabella 21- Posizione Finanziaria Netta.....	73
Tabella 22- Conto economico di Poste italiane s.p.a.	77
Tabella 23- Ricavi e Proventi – Ricavi da mercato.....	78
Tabella 24- Ricavi e proventi-Ricavi da Stato.....	80
Tabella 25- Costi	81
Tabella 26- Investimenti.....	82
Tabella 27- Investimenti industriali.....	83
Tabella 28- Risultanze dell'anno/Previsioni di budget.....	84
Tabella 29- Stato Patrimoniale riclassificato	86

Tabella 30- Conto economico riclassificato	88
Tabella 31- Costi operativi.....	89
Tabella 32- Capitale investito netto e relativa copertura	92
Tabella 33- Variazioni del Patrimonio netto.....	93
Tabella 34- Posizione Finanziaria netta del gruppo Poste italiane.....	94
Tabella 35- Conto economico consolidato riclassificato	95
Tabella 36- Ebit di Gruppo	96
Tabella 37- Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo	104
Tabella 38- Risultati delle principali Società del Gruppo	105

PREMESSA

Con la presente relazione la Corte dei conti riferisce al Parlamento ai sensi dell'art. 7 della legge 21 marzo 1958, n. 259 sul risultato del controllo con le modalità di cui all'art.12 della legge stessa, eseguito sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a. per l'esercizio 2017 e sui principali fatti intervenuti sino alla data corrente.

La precedente relazione sull'esercizio 2016 è stata approvata con determinazione n.116 del 12 dicembre 2017 (pubblicata in Atti Parlamentari, Doc. XV n. 594, XVII Legislatura).

Il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a. include anche i principali dati ed elementi concernenti la gestione del Gruppo societario Poste italiane.

1. NOTAZIONI GENERALI

In sede di approvazione del bilancio di esercizio 2016, l'Assemblea di Poste italiane s.p.a. tenutasi il 27 aprile 2017 ha deliberato il rinnovo del vertice della Società, avvicinando parte del Consiglio di amministrazione e nominando un nuovo presidente e un nuovo amministratore delegato.

In considerazione di tale evento, l'esercizio 2017 si presenta come un anno di transizione tra due diverse gestioni e con un risultato di fine periodo contrassegnato dal valore positivo, determinato in parte dalla spinta inerziale conseguente alle azioni della precedente gestione e in parte dall'avvio del nuovo corso delineato dal rinnovato vertice aziendale.

A seguito dell'avvicendamento di cui innanzi la strategia di sviluppo del Gruppo Poste è proseguita con riferimento ai principali settori di *business*: postale, finanziario e assicurativo, con una maggiore attenzione al settore dei sistemi di pagamento che andrà ad assumere una rilevanza autonoma. Le nuove linee strategiche sono state presentate nel Piano industriale 2018-2022 (cd *Deliver 2022*) approvato dal Consiglio di amministrazione solo il 26 febbraio 2018 con una impostazione in parte differente rispetto al Piano industriale 2015-2019, approvato dalla precedente consiliatura.

Per il settore della corrispondenza e dei pacchi, l'obiettivo del Piano resta focalizzato sul recupero di efficienza e qualità nel settore della posta, sfruttando maggiormente le opportunità del segmento dei pacchi. E' previsto di sviluppare le sinergie tra posta e pacchi e migliorare i risultati complessivi, anche mediante la riorganizzazione delle attività di recapito, secondo un metodo innovativo che tiene conto della densità di popolazione e dei differenti volumi e che prevede consegne pomeridiane e nel *weekend*.

Sul versante dei servizi finanziari la raccolta del risparmio rimane la forma di ricavi più importante ed è previsto che negli anni successivi si sviluppi, in particolare, nella distribuzione di prodotti di finanziamento e dei prodotti assicurativi del ramo danni. Il Piano fonda la crescita del BancoPosta sui seguenti tre elementi: ampliamento dell'offerta di prodotti per rispondere a tutte le esigenze finanziarie; centralità del cliente nel *marketing* e nell'organizzazione di vendita; potenziamento dei canali distributivi e miglioramento delle capacità di vendita e consulenza.

Nel settore assicurativo l'obiettivo è il mantenimento della *leadership* nel settore vita e lo sviluppo del ramo danni. La crescita dovrebbe realizzarsi mediante la diversificazione dei prodotti e delle classi di investimento e l'incremento della capacità distributiva.

Per il filone di *business* relativo alla gestione dei pagamenti, Poste italiane si propone l'ambizioso obiettivo di diventare alla fine del Piano il principale operatore dei pagamenti in Italia, assicurando la convergenza tra pagamenti e telefonia mobile e tra canali fisici e digitali attraverso l'utilizzo dei propri *asset*, in termini di competenze, base clientela e *network* fisico e digitale.

Ancor prima che le attività messe in atto per la predisposizione del nuovo Piano industriale si concretizzassero, la nuova gestione ha realizzato modifiche nell'assetto organizzativo e la sostituzione/riposizionamento di talune figure manageriali. Nel maggio 2017 è stata costituita la funzione "*Corporate Affairs*" cui è stata affidata la responsabilità di assicurare il governo unitario di alcune funzioni aziendali. Sul versante più strettamente legato al *business* va segnalata la costituzione (luglio 2017) della funzione "Pagamenti, Mobile e Digital" con l'obiettivo di creare un polo d'offerta unico verso la clientela *retail*, *business* e PA in grado di utilizzare al meglio le competenze proprie del Gruppo Poste in ambito pagamenti, mobile e *digital*.

Nel mese di novembre 2017, Poste italiane ha siglato, con tutte le organizzazioni sindacali, il rinnovo del Contratto Collettivo di Lavoro per il personale non dirigente della Società per il triennio 2016-2018. Sono tre gli elementi principali del nuovo CCNL e riguardano: il trattamento economico, con la previsione di un aumento complessivo medio mensile di 103 euro pro capite; nuovi istituti di welfare aziendale con l'istituzione di un Fondo Sanitario Integrativo per tutti i lavoratori, a totale carico dell'azienda, e un aumento del contributo aziendale a Fondoposte, che riguarda la pensione integrativa dei lavoratori postali; modifiche all'impianto del sistema delle relazioni industriali.

Nel dicembre 2017 è stato siglato un protocollo d'intesa tra Poste italiane e Guardia di Finanza per la lotta alla criminalità economica e finanziaria. Scopo dell'accordo è il contrasto all'evasione, alle frodi fiscali e agli illeciti in materia di spesa pubblica. Altri temi dell'accordo riguardano il contrasto al riciclaggio, alla falsificazione e alle frodi concernenti i sistemi di pagamento, attraverso la condivisione del patrimonio informatico di Poste italiane.

Nel corso del 2017 è emerso il tema della diminuzione della remunerazione derivante dalla raccolta netta dei prodotti del risparmio postale, in quanto, a causa del contesto di mercato

degli ultimi anni, caratterizzato da tassi di interesse prossimi allo zero, è diminuito l'interesse verso i prodotti del risparmio postale (libretti e buoni fruttiferi postali). Per ovviare al *trend* negativo della raccolta, a partire dal mese di maggio 2017 Poste italiane ha avviato con Cassa Depositi e Prestiti (CDP) un confronto con l'obiettivo comune di rilanciare il risparmio postale e giungere entro la fine dell'anno alla definizione di un nuovo accordo per la gestione del collocamento del risparmio postale per il triennio 2018-2020. Detto accordo, firmato a metà dicembre 2017 da Poste e da CDP, mira, da un lato, a rilanciare il ruolo dei buoni fruttiferi postali e dei libretti di risparmio postale e, dall'altro, a innovare e ampliare la gamma dei servizi offerti. L'accordo prevede una remunerazione mista per Poste italiane commisurata, in parte, allo *stock* dei prodotti del risparmio postale (libretti e buoni) e in parte, ai flussi annui di sottoscrizione dei buoni, con l'obiettivo di incrementare i ricavi per Poste rispetto a quanto previsto dal precedente accordo, a fronte di un maggior impegno nel rilancio del risparmio postale.

Nell'ambito del Gruppo Poste è proseguito il percorso di razionalizzazione societaria con l'eliminazione di attività non in linea con i nuovi indirizzi strategici, ovvero mediante la riconduzione all'interno della Capogruppo di aziende controllate o di rami di attività non più rilevanti per il mercato esterno.

Tra le iniziative che maggiormente hanno caratterizzato l'attività del Gruppo Poste, si ascrivono quelle attinenti l'ambito del comparto gestito e quelle inerenti la monetica e i sistemi di pagamento.

Tra le prime si inserisce l'ulteriore rafforzamento della *partnership* con Anima Holding s.p.a. mediante l'operazione che ha determinato l'incremento delle masse dalla medesima amministrate per conto di Poste italiane. Detta operazione si è realizzata nel dicembre 2017 attraverso la scissione parziale del ramo di attività, precedentemente affidato a BancoPosta Fondi s.p.a. SGR, comprendente la gestione degli attivi sottostanti prodotti assicurativi del Ramo I di Poste Vita s.p.a. per un valore di oltre 70 miliardi.

Tra gli interventi per la valorizzazione del settore della monetica e dei sistemi di pagamento, si evidenzia la costituzione, nel mese di ottobre 2018, di un Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) gestito da Poste Mobile s.p.a., che riunisce attività e competenze di Poste italiane nell'ambito dei pagamenti e delle telecomunicazioni.

Sempre a livello di Gruppo, si segnala che a seguito di una protesta da parte di sigle sindacali Cobas nei confronti della controllata SDA s.p.a. si sono manifestate nella seconda parte del

2017 - in particolare nei mesi di settembre e ottobre – difficoltà operative che hanno penalizzato pesantemente l'andamento dell'azienda. Detta protesta, organizzata da dipendenti di ditte fornitrici della SDA, ha provocato forti rallentamenti nell'operatività, con ripercussioni di ordine economico-gestionale, che - in controtendenza rispetto ai precedenti esercizi - hanno comportato significativi cali di fatturato. Non trascurabili anche gli impatti a livello reputazionale, che hanno condizionato i successivi affidamenti da parte della clientela.

2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

2.1 Il modello di *Governance*

Poste italiane, dal 27 ottobre 2015, è una società con azioni quotate sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana s.p.a.. La Società è sottoposta al controllo del Ministero dell'economia e delle finanze (MEF) che ne detiene complessivamente il 64,26 per cento del capitale, di cui il 29,26 per cento in via diretta e il 35 per cento in via indiretta per il tramite di Cassa Depositi e Prestiti s.p.a. a sua volta controllata dal MEF. La restante parte pari al 35,74 per cento del capitale è rappresentata dal flottante. Nel corso del 2017 il titolo ha mantenuto una sostanziale stabilità oscillando tra un massimo di 6,52 euro (25 maggio 2017) e un minimo di 5,81 euro (31 gennaio 2017).

La struttura di *corporate governance* di Poste italiane è articolata secondo il sistema "tradizionale": l'Assemblea dei soci nomina un Consiglio di amministrazione, cui compete la gestione, e un Collegio sindacale, cui competono i controlli. L'Assemblea nomina, altresì, su proposta motivata del Collegio sindacale, una società di revisione, con funzioni di revisore legale dei conti.

Con l'approvazione del bilancio di esercizio 2016, il Consiglio di amministrazione è venuto a scadenza e l'Assemblea dei soci nella riunione del 27 aprile 2017 ha proceduto al suo rinnovo nel rispetto delle quote di genere. Nel corso del 2017 le riunioni complessive del Consiglio sono state 14. In conformità a quanto disposto dal Codice civile, il Consiglio di amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore delegato e ha nominato al proprio interno, in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina e delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, quattro comitati con funzioni propositive e

consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati.

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo Statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 28 aprile 2017 e successivamente modificati nell'adunanza del 25 gennaio 2018.

L'Amministratore delegato e Direttore generale, cui riportano tutte le strutture organizzative di primo livello, ha i poteri per l'amministrazione della Società a eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge e dallo Statuto e salvo i poteri che il Consiglio di amministrazione si è riservato. All'Amministratore delegato compete altresì la rappresentanza legale della Società nell'ambito dei poteri a lui delegati.

2.2 Collegio sindacale

Il Collegio sindacale svolge le funzioni di vigilanza circa l'osservanza della legge e dello statuto, il rispetto dei principi di corretta amministrazione, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società. Inoltre, quale "Comitato per il controllo interno e la revisione legale" ai sensi dell'art. 19 del d.lgs n. 39/2010, vigila sul processo di informativa finanziaria.

Nel corso del 2017, il Collegio sindacale ha acquisito le informazioni strumentali allo svolgimento dei compiti ad esso attribuiti mediante la partecipazione a tutte le riunioni del Consiglio di amministrazione e dei Comitati endoconsiliari, l'intervento alle *induction session* organizzate dalla Società, gli incontri con le principali funzioni aziendali nonché mediante il confronto con il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari e con la Società di revisione incaricata della revisione legale dei conti.

Nel corso dell'esercizio il Collegio sindacale ha partecipato complessivamente a n. 91 riunioni, incontrandosi 40 volte in sede di Collegio sindacale e partecipando a tutte le adunanze consiliari ed a quelle dei comitati endoconsiliari, nonché a n. 1 Assemblea ordinaria.

Il Collegio in carica per il 2017, nominato il 24 maggio 2016 è composto da un presidente, due membri effettivi e due sindaci supplenti; esso non è stato oggetto di avvicendamento e scadrà con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018.

A conclusione dell'attività di vigilanza svolta nel corso dell'esercizio, il Collegio sindacale non ha rilevato motivi ostativi all'approvazione del bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. e del bilancio consolidato del Gruppo Poste al 31 dicembre 2017.

2.3 Società di revisione

Il contesto normativo a livello europeo in tema di revisione legale è stato innovato dalla direttiva 2014/56/UE del 16 aprile 2014 e dal Regolamento UE 537/2014 del 16 aprile 2014. La direttiva è stata recepita nel nostro ordinamento mediante l'emanazione del d.lgs n. 135 del 17 luglio 2016, che ha modificato il d.lgs 39/2010. La nuova normativa ha previsto, tra l'altro, una serie di misure più stringenti per l'affidamento al revisore, da parte delle società del Gruppo, di incarichi per servizi diversi dalla revisione, prevedendo un parere obbligatorio da parte del Collegio sindacale della Capogruppo e definendo taluni limiti quantitativi all'affidamento di detti incarichi. Allo scopo di garantire il recepimento dell'evoluzione normativa, il Consiglio di amministrazione della Società nella riunione del 15 marzo 2017 ha provveduto ad approvare la *"Linea guida conferimento di incarichi alla società di revisione – Gruppo Poste Italiane"* che sostituisce la precedente *Policy* aziendale.

Si ricorda che l'incarico alla società di revisione contabile è stato conferito dall'Assemblea degli azionisti di Poste italiane in data 14 aprile 2011 per il periodo 2011-2019.

Ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs 27 gennaio 2010, n. 39 e dell'articolo 10 del Regolamento UE n. 537/2014, la Società incaricata della revisione contabile ha emesso in data 20 aprile 2018, le relazioni sul bilancio di esercizio e sul bilancio consolidato di Poste italiane chiuso al 31 dicembre 2017. Le relazioni del revisore sono state presentate con una nuova forma e una più estesa descrizione delle attività svolte in conseguenza delle modifiche recate dalla riforma della revisione legale recepita nel nostro ordinamento con il citato d.lgs n. 135/2016.

A giudizio della società di revisione, il bilancio di esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2017, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data. Analogo giudizio è stato espresso anche per il bilancio consolidato chiuso alla stessa data.

Inoltre, ai sensi dell'art. 3, c. 10, del d. lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, la Società di revisione ha rilasciato la propria relazione indipendente sulla "Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria" predisposta da Poste italiane per la prima volta per l'anno in riferimento.

Nell'ambito delle proprie attività, la società di revisione ha affrontato gli aspetti chiave della revisione contabile, ovvero quegli aspetti che a giudizio della medesima sono stati maggiormente significativi nell'espletamento delle revisione contabile del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato. Tra gli aspetti chiave identificati come più rilevanti, particolare attenzione è stata posta all'elaborazione delle previsioni circa i futuri flussi di cassa ed i connessi risultati economici prospettici del segmento di business "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" stante il perdurante declino del mercato postale. In proposito, la Società, in conformità al principio contabile IAS 36 "*Riduzione di valore delle attività*", ha verificato in sede di "*impairment test*" che il valore recuperabile da tale segmento di *business* non è risultato inferiore al valore di iscrizione in bilancio, per cui non è stata imputata a conto economico alcuna svalutazione¹. La società di revisione ha verificato la correttezza della metodologia di valutazione, nonché dei parametri utilizzati da Poste per l'esecuzione del test.

Gli aspetti chiave maggiormente significativi sono stati comunicati ai responsabili delle attività di *governance* e sono descritti nelle rispettive relazioni di revisione.

2.4 Modello organizzativo ex d.lgs n. 231/2001

L'Organismo di Vigilanza ex d. lgs 231/2001 ("OdV") di Poste italiane ha presentato al Consiglio di amministrazione della Società, nel corso della seduta del 28 giugno 2018, la relazione annuale al 31 marzo 2018, avente ad oggetto gli esiti delle attività svolte nel periodo compreso tra aprile 2017 e marzo 2018, nell'ambito dei compiti di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo 231 adottato dalla Società.

Nel periodo di riferimento si è verificato un avvicendamento dei componenti dell'Organismo di Vigilanza e a seguito delle dimissioni di un nuovo componente, dal 13 marzo 2018, la composizione dell'organo non è completa.

Nel periodo di interesse l'OdV si è avvalso del supporto delle competenti funzioni aziendali sia per lo svolgimento delle attività di *audit* e monitoraggio che per le attività funzionali all'aggiornamento del Modello Organizzativo 231. Le evoluzioni del Modello hanno riguardato sia l'adeguamento rispetto alla normativa esterna, sia le modifiche organizzative che comportano l'attribuzione di nuove responsabilità in materia 231.

¹ L'unità generatrice di flussi di cassa (*Cash Generating Unit*-CGU), rappresentata dal segmento di business corrispondenza, pacchi e distribuzione, è stata sottoposta all'*impairment test* che non ha evidenziato riduzioni di valore delle attività attribuite alla CGU stessa.

Tra i temi di attenzione evidenziati dall'Organismo nella relazione annuale al 31 marzo 2018, con riferimento ai processi di acquisto, è emersa la necessità di un maggior presidio non tanto nelle fasi di selezione e affidamento, quanto nella gestione dei contratti. In proposito, lo stesso OdV ritiene opportuno valutare, relativamente alla specifica fase di esecuzione e gestione del contratto di acquisto, l'istituzione di presidi di secondo livello tali da rafforzare i numerosi controlli di primo livello in capo ai singoli responsabili.

L'OdV, inoltre, ha proposto la riconduzione del periodo di attività oggetto della Relazione all'anno solare di riferimento ed al fine di rafforzare il processo di comunicazione nei confronti degli Organi Sociali ha ritenuto opportuno prevedere che l'informativa attualmente resa con cadenza annuale, avvenga con periodicità semestrale.

2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori ed ai sindaci

Le politiche di remunerazione e incentivazione di Poste italiane vengono illustrate nella “Relazione sulla remunerazione 2017”, approvata dal Consiglio di amministrazione nella riunione del 15 marzo 2017. Come previsto dall'art. 123-ter del Testo Unico della Finanza (d.lgs. n. 58/1998), la relazione è articolata in due sezioni: la prima espone le politiche di remunerazione e incentivazione definite in coerenza con il modello di *governance* dell'Azienda, la seconda riporta i compensi corrisposti per l'esercizio di riferimento 2016 ai componenti, esecutivi e non esecutivi, degli organi di amministrazione e controllo e ai dirigenti con responsabilità strategiche di Poste italiane.

La retribuzione complessiva è composta da una parte fissa e da una parte variabile, la prima è legata al ruolo ricoperto e all'ampiezza delle responsabilità assegnate; quella variabile, invece, è collegata alle *performance* aziendali, nonché a quelle individuali. Inoltre, la remunerazione variabile può essere articolata in una componente a breve termine (annuale) e una componente a lungo termine (triennale) in un'ottica di medio-lungo periodo, per i dirigenti con responsabilità strategiche.

L'obiettivo perseguito con il sistema di incentivazione a breve termine (*Management By Objectives* -MBO) è quello di collegare la componente variabile della remunerazione alla strategia aziendale e ai risultati effettivamente conseguiti nell'anno. Il sistema di incentivazione a lungo termine (ILT) collega l'erogazione di una quota della componente variabile della remunerazione delle risorse strategiche al raggiungimento di obiettivi di lungo termine stabiliti *ad hoc* e collegati anche al valore delle azioni.

Tra le principali modifiche intervenute rispetto all'anno precedente, con particolare riferimento all'AD-DG, si rileva che il 50 per cento delle quote riferite all'incentivazione a breve termine (MBO) vengono corrisposte in strumenti finanziari. Gli strumenti finanziari prescelti sono le *phantom stock*, ovvero unità rappresentative del valore dell'azione Poste italiane s.p.a. In sede di determinazione contrattuale del trattamento economico e normativo del nuovo AD-DG, il Consiglio di amministrazione nella riunione del 22 giugno 2017 ha approvato la proposta formulata dal Comitato remunerazioni riconoscendo il compenso fisso per un importo complessivo di circa 1,255 milioni che si attesta ad un livello pari a quello assegnato al precedente AD-DG. In tale sede è stata definita anche la parte variabile del trattamento, riferita esclusivamente alla carica di Direttore generale, articolata nelle seguenti voci: a) incentivo di breve termine (MBO): *target* 321.429 euro, massimo 450.000 euro; b) incentivo di lungo termine (ILT): *target* 381.356 euro, massimo 450.000 euro.

Per la determinazione dei compensi spettanti al Presidente del Consiglio di amministrazione, l'organo consiliare della Società, nella riunione del 13 dicembre 2017, ha approvato la proposta formulata dal Comitato remunerazioni che ha quantificato in euro 420.000 il compenso riconosciuto ai sensi dell'art. 2389 c.c. 3° comma, oltre a euro 60.000 lordi annui già riconosciuti dall'Assemblea degli azionisti del 27 aprile 2017.

Con riferimento agli incentivi di lungo termine, il Consiglio di amministrazione, nella riunione del 26 febbraio 2018, ha deliberato di affiancare al piano ILT esistente (piano ILT "*phantom stock*") un ulteriore strumento di incentivazione di tipo monetario destinato ai top manager, legato al raggiungimento di livelli di *over-performance* rispetto al piano strategico ("Piano ILT *Deliver 2022*"). Si tratta di un compenso che si aggiunge a quelli previsti nel piano ILT già in essere, che continuano ad essere erogati secondo le scadenze previste.

Nella riunione del 19 aprile 2018 il Consiglio di amministrazione ha deliberato di assegnare all'Amministratore delegato e Direttore generale il "Piano ILT *Deliver 2022*", assoggettandolo al limite tra compensi variabili e fissi definiti dall'Assemblea (il rapporto massimo è 1:1 tra compensi variabili e compensi fissi).

In materia di compensi da assegnare agli organi di vertice, si rileva che Poste italiane, in quanto società quotata, già dal 2015, è stata sottratta all'applicazione di limiti normativamente previsti, a seguito della entrata in vigore della riforma delle società a partecipazione pubblica (d.lgs n. 175/2016, art. 28) che ha abrogato, tra l'altro, l'art. 23 bis comma 5 quater del d.l. 201/2011.

La Corte, pur considerando la suddetta modifica del quadro normativo di riferimento, sottolinea l'esigenza che gli orientamenti di politica retributiva adottati anche dalle società quotate a controllo pubblico non siano avulsi dal contesto generale di finanza pubblica, di politica retributiva e dai vincoli generalmente imposti alle partecipazioni pubbliche.

Le politiche di remunerazione e incentivazione contenute nelle relazioni per il 2017 e il 2018 sono state sottoposte, rispettivamente il 27 aprile 2017 e il 19 aprile 2018, all'Assemblea degli azionisti, che le ha valutate favorevolmente, evidenziando tuttavia un consenso più contenuto nei confronti della relazione per il 2018.

Nella tabella che segue sono riportati i compensi lordi liquidati agli amministratori nel corso del 2017. Con riferimento alla figura del Direttore generale in carica dal 28 aprile 2017, si evidenzia che trattasi solo di compensi fissi in quanto quelli di natura variabile verranno corrisposti a partire dal 2018.

Tabella 1- Emolumenti lordi liquidati al Presidente, A.D. e D.G. – Anno 2017

		Emolumenti fissi			Emolumenti variabili				
Periodo	Ruolo	Trattamento Economico Individuale	Corrispettivo ex art. 2389 3° comma c.c.	Corrispettivo Consigliere Amministrazione	Variabile collegata al raggiungimento di obiettivi annuali oggettivi e specifici	IPO Bonus	Emolumenti per risoluzione consensuale del rapporto di lavoro e indennità in relazione al mancata rinnovo del Rapporto di Amministrazione		Totale
							Incentivo esodo	Indennità sostitutiva del preavvisa	
Dal 1° gennaio al 27 aprile 2017	Presidente		57.850	19.500					77.350
	Amministratore Delegato		207.655	13.000					220.655
	Direttore Generale	138.205			266.241 (*)	111.038	268.582 (**)	315.728	1.099.795
	Totale A.D. e D.G.	138.205	207.655	13.000	266.241	111.038	268.582	315.728	1.320.449
Dal 28 aprile al 31 dicembre 2017	Presidente		283.500	40.667					324.167
	Amministratore Delegato		303.750	27.111					330.861
	Direttore Generale	514.527							514.527
	Totale A.D. e D.G.	514.527	303.750	27.111	-	-	-	-	845.388

(*) La quota comprende 26.624 € per MBO 2017 up front, 191.694 € per MBO 2016 up front e 47.923 € per MBO 2015 differita.

(**) La quota comprende 252.582 € per up front 2017 e 16.000 € per UT transattiva up front.

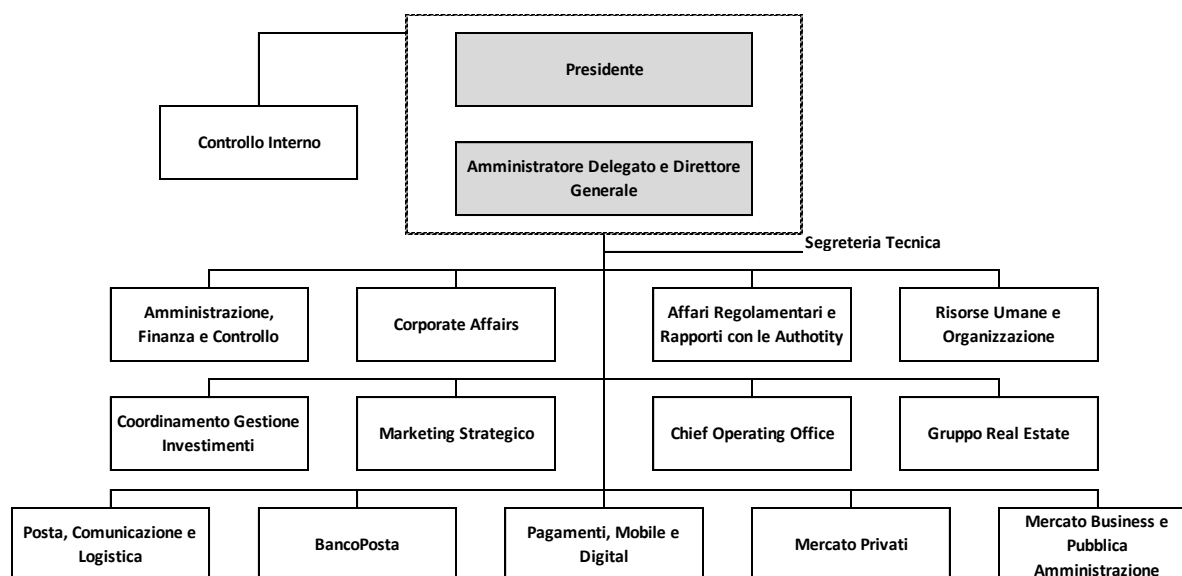
L'Assemblea ordinaria degli Azionisti, tenuta il 27 aprile 2017, ha deliberato di determinare un compenso fisso di 60.000 euro lordi annui per il Presidente del Consiglio di amministrazione e 40.000 euro lordi annui per ciascuno degli altri Consiglieri, mentre il compenso per il Presidente del Collegio sindacale e per i Sindaci è stato stabilito rispettivamente in 80.000 euro lordi annui e in 70.000 euro lordi annui dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 24 maggio 2016.

Ai componenti del Consiglio di amministrazione e a quelli del Collegio sindacale non vengono corrisposti gettoni di presenza per le riunioni consiliari.

2.6 Struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a.

Nel grafico 1 è rappresentata la struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a. al 31 dicembre 2017

Figure 1- Organigramma di Poste italiane s.p.a. al 31 dicembre 2017



L’assetto organizzativo di Poste italiane, a partire da maggio 2017, è stato sottoposto ad un significativo processo di ridefinizione con l’obiettivo di semplificarne il funzionamento e di realizzare una progressiva centralizzazione dei servizi.

Allo scopo di rafforzare il ruolo delle funzioni aziendali che svolgono attività di supporto al *business* è stata istituita la funzione “*Corporate Affairs*”, cui sono state attribuite le responsabilità di presidio di tutti i processi relativi alla comunicazione, allo sviluppo delle relazioni istituzionali, agli affari legali e societari, di tutela aziendale, nonché quelle relative alla gestione degli acquisti. Inoltre, nell’ambito di *Corporate Affairs* è stata allocata la funzione “Governo dei Rischi di Gruppo” che costituisce il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi.

Nell’ambito delle attività di *business*, al fine di fronteggiare la sfida competitiva già in atto nel settore dei pagamenti, anche in relazione all’introduzione della nuova direttiva europea *Payment Services Directive* (PSD2), è stata costituita la funzione “Pagamenti, Mobile e Digital” quale polo unico di offerta di soluzioni di pagamento verso la clientela *retail*, *business* e pubblica amministrazione.

E’ stata, inoltre, costituita la Funzione “*Chief Operating Office*”, che coordina le attività dei sistemi informativi con l’obiettivo di realizzare un modello incentrato sui servizi resi ai clienti esterni e alle funzioni interne,

Per le tematiche regolatorie e la gestione dei rapporti con le autorità di vigilanza relativi al settore postale è stata istituita la funzione “Affari Regolamentari e Rapporti con le *Authority*”.

2.7 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

La funzione Controllo Interno, cui è affidata la responsabilità di assicurare le attività di terzo livello sui processi significativi di Poste italiane, ha redatto anche per il 2017 la relazione complessiva di Gruppo sull'idoneità del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR).

Sulla base di quanto riscontrato nei vari ambiti di intervento, la relazione SCIGR per il 2017 nelle conclusioni riporta che *“non sono emerse, alla data di presentazione della relazione (22 marzo 2018), situazioni tali da far ritenere non adeguato il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di Poste italiane nel suo complesso”*. Il giudizio complessivo di valutazione tiene conto dei rafforzamenti realizzati nel sistema di controllo interno e connessi principalmente alla razionalizzazione dell'assetto societario e alle modifiche dell'organizzazione aziendale.

Nel corso del 2017 sono state impiegate complessivamente nel sistema di controllo interno di Poste italiane 1.517 unità di personale in *Full Time Equivalent* (1.418 nel 2016) per un costo di 87 ml (81,6 nel 2016). L'incremento sia del numero di unità che del relativo costo rispetto all'anno precedente è da porre in relazione a modifiche organizzative tra le varie strutture ed in particolare la confluenza di attività e risorse della funzione Sicurezza Informativa di Sistemi Informativi in ambito Tutela Aziendale di *Corporate Affairs*.

2.8 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Il Dirigente Preposto definisce e adotta un idoneo sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria (SCIIF) nell'ambito della Società e del Gruppo. Tale sistema è finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi di attendibilità, accuratezza, affidabilità e tempestività dei bilanci e di ogni altra informativa di carattere finanziario. Nel corso del 2017 le attività del Dirigente preposto hanno riguardato i processi significativi della Capogruppo e delle società Poste Vita, Poste Assicura, SDA e PosteMobile, il cui perimetro delle attività ha consentito una copertura media di circa il 98 per cento delle grandezze significative di bilancio consolidato.

Al fine di esprimere il proprio giudizio sullo SCIIF, il Dirigente preposto, nell'ambito delle sue attività di controllo, ha valutato i risultati delle verifiche condotte sia mediante auto valutazione, sia mediante il monitoraggio indipendente condotto dalla funzione Controllo Interno. Gli esiti della valutazione hanno consentito sostanzialmente di escludere carenze materiali. Da precisare che le problematiche sul processo di gestione delle utenze e dei profili

sono in buona parte rientrate in ambito *IT General Controls*; tuttavia esse costituiscono ancora un punto di attenzione in attesa del completamento della migrazione delle utenze su una nuova piattaforma, la cui conclusione è prevista entro dicembre 2018.

2.9 Controlli interni di BancoPosta

Il modello organizzativo in essere del Patrimonio BancoPosta prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di vigilanza della Banca d'Italia: *Risk Management*, *Compliance*, Antiriciclaggio e Revisione Interna. In particolare, Banca d'Italia richiede per BancoPosta, in analogia a quanto richiesto per le banche, che i responsabili delle funzioni di controllo interno (*Risk Management*, *Compliance* e Revisione Interna) sottopongano trimestralmente agli Organi Sociali un *Tableau de bord*² (ciascuno per i profili di propria competenza) nel quale siano sintetizzati gli esiti:

- delle analisi condotte dal *Risk Management* in merito al livello di esposizione alle diverse tipologie di rischio, la relativa coerenza rispetto alla propensione al rischio aziendale e l'adeguatezza del livello di patrimonializzazione attuale e prospettico;
- delle verifiche condotte dalle funzioni di *Compliance* e Revisione Interna, con indicazione delle eventuali carenze riscontrate, del relativo livello di problematicità, degli interventi correttivi e della relativa tempistica di realizzazione.

I *Tableau de bord* vengono esaminati dal Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, poi sottoposti all'esame del Consiglio di amministrazione e successivamente trasmessi alla Banca d'Italia.

Revisione Interna

La funzione Revisione Interna fornisce annualmente agli organi aziendali una informativa in merito all'adeguatezza del complessivo sistema dei controlli del Patrimonio BancoPosta. Tale informativa viene integrata con ulteriori relazioni che vengono predisposte al fine di adempiere a specifiche richieste degli Organi di Vigilanza (Banca d'Italia e Consob) e che attengono alle funzioni affidate a Poste italiane, alle funzioni operative importanti (FOI) esternalizzate e alla prestazione dei servizi di investimento.

² Per la funzione Antiriciclaggio è invece richiesto un *Tableau de bord* semestrale.

Dagli esiti complessivi riportati nelle singole relazioni, la funzione Revisione Interna ha delineato per il 2017 un quadro dell'assetto dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta in progressivo consolidamento ed in continua evoluzione.

Tuttavia, con specifico riferimento alle funzioni operative importanti che vengono esternalizzate (al 31 dicembre 2017 risultano 23 accordi di esternalizzazione di FOI), sarebbe opportuno estendere i controlli su tutti i fornitori di FOI in luogo di alcuni come avvenuto finora, al fine di avere un quadro più puntuale dello svolgimento dei servizi esternalizzati.

Risk Management

Anche per l'esercizio in riferimento, tra i rischi più rilevanti per BancoPosta analizzati dalla funzione *Risk Management*, oltre a quelli operativi e di leva finanziaria, si conferma il rischio di mercato (o rischio finanziario), inteso soprattutto come *rischio di spread*.

La categoria dei rischi operativi è strutturalmente quella più rilevante. Le perdite registrate a conto economico nel 2017 sono risultate più consistenti rispetto al 2016, principalmente in relazione alla decisione di mitigare, attraverso iniziative di tutela della clientela, i rischi legali e reputazionali connessi al collocamento, nei primi anni duemila, di quote di fondi immobiliari che hanno richiesto accantonamenti a fondi rischi ed oneri nell'esercizio.

Per quanto riguarda il rischio di leva finanziaria, la forte crescita dei volumi di raccolta da clientela (+4,9 md) e dei connessi investimenti in titoli, stante il vincolo di impiego, ha determinato la riduzione del *leverage ratio* (rapporto tra mezzi patrimoniali e totale attivo) che a fine anno si è attestato lievemente al di sopra della soglia di tolleranza del 3,10 per cento. In data 25 gennaio 2018 il CdA di Poste ha deliberato la proposta di procedere ad un incremento patrimoniale da 210 ml al fine di riportare l'indicatore su livelli compatibili con l'obiettivo strategico del 3,15 per cento per l'intero orizzonte di Piano. La suddetta proposta dopo aver ottenuto la preventiva autorizzazione della Banca d'Italia e stata approvata dall'Assemblea straordinaria degli azionisti nella seduta del 29 maggio 2018.

Il rischio di mercato che attiene al rischio di variazione del prezzo degli strumenti finanziari detenuti con finalità di negoziazione non risulta rilevante, in quanto il BancoPosta non detiene questa tipologia di strumenti finanziari. Risulta rilevante, invece, il rischio di tasso di interesse sul *fair value*, riconducibile a possibili oscillazioni del valore dei titoli di Stato detenuti in portafoglio ovvero alla componente connessa al merito di credito della Repubblica Italiana (*rischio di spread*). L'esercizio 2017 è stato caratterizzato da una sostanziale stabilità dei

rendimenti dei titoli di Stato italiani e dello spread BTP-Bund (attorno a 160 punti): tuttavia l'esposizione al rischio di *spread* è aumentata per la crescita dimensionale del portafoglio e il più frequente ricorso a strategie di investimento basate sull'acquisto di BTP a lungo termine, trasformati in titoli a tasso variabile da un certo anno in poi mediante *swap forward start*³.

Compliance

Nel corso del 2017 l'azione della funzione *Compliance* ha riguardato le aree di attività del Patrimonio BancoPosta (servizi di investimento, intermediazione assicurativa, servizi bancari e risparmio postale, servizi di pagamento) con estensione alle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia e ad altre normative trasversali⁴. La funzione, oltre ad assicurare nell'ambito del perimetro normativo di riferimento l'individuazione e valutazione del rischio di non conformità, ha fornito consulenza ex ante e supporto alle unità operative e di business nella fase di lancio e offerta di nuovi prodotti e servizi.

L'aggiornamento al mese di febbraio 2018 del "*compliance risk assessment*" evidenzia nel complesso un livello di coerenza per le diverse aree di attività del Patrimonio BancoPosta in linea con la valutazione dell'anno precedente. Per il superamento di alcune aree di attenzione sono previsti specifici interventi correttivi condivisi con le funzioni coinvolte. Con specifico riferimento al tema della Continuità Operativa la valutazione del livello di adeguatezza degli assetti procedurali evidenzia il mancato raggiungimento della copertura integrale del perimetro degli applicativi finanziari, così come il superamento di obsolescenze tecnologiche ed infrastrutturali, per i quali comunque sono stati programmati opportuni piani di intervento.

Antiriciclaggio

Tra le principali aree di responsabilità della funzione Antiriciclaggio rientra l'identificazione, l'analisi e la valutazione dei rischi attuali e potenziali in tema di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo cui l'attività del BancoPosta è o può essere esposta.

L'attività svolta nel 2017, di analisi e valutazione dei presidi aziendali sviluppati per la prevenzione e il contrasto dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, si inserisce

³ *Swap forward start*: è una tipologia di swap che si caratterizza per una validità a partire da una data futura rispetto a quella di stipula.

⁴ Rientrano in tale contesto le Disposizioni di Vigilanza specifiche per BancoPosta, le disposizioni in materia di Continuità Operativa, Sistemi Informativi ed *Operational Risk Management* previsti dalla Circolare Banca d'Italia 285/13 e le normative trasversali relative a Gestione del Contante, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Fiscale, Privacy, Tutela del Consumatore ed Antitrust.

nel processo di adeguamento agli *standard* internazionali in materia che ha visto l'entrata in vigore il 4 luglio 2017 del d.lgs. 90/2017 che ha apportato modifiche e integrazioni al d.lgs. 231/2007 per recepire nell'ordinamento nazionale la c.d. "IV Direttiva Antiriciclaggio".

L'esercizio di autovalutazione dei suddetti rischi, condotto dalla funzione Antiriciclaggio, si articola in tre macro-attività: a) identificazione del rischio intrinseco, ovvero il livello di rischio che prescinde dalle contromisure (rischio inerente); b) analisi dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo e dei presidi aziendali rispetto ai rischi inerenti individuati (vulnerabilità); c) determinazione del rischio residuo ottenuto dalla matrice di combinazione tra rischio inerente e vulnerabilità fornita da Banca d'Italia (rischio residuo).

L'esito degli esercizi di autovalutazione per il 2017, analogamente all'anno precedente, evidenzia che, pur in presenza di un rischio inerente "medio-alto", la vulnerabilità dell'assetto organizzativo e dei presidi aziendali di BancoPosta è "poco significativa", determinando, pertanto, un livello di rischi residuo "basso".

Nel sistema antiriciclaggio di BancoPosta operano circa 350 risorse dedicate, di cui 90 presso la sede centrale di Roma e le restanti distribuite su 9 aree territoriali.

2.10 Sistema di Security Governance

Nel corso del 2017, alla neo costituita funzione "*Corporate Affairs*" è stata affidata la responsabilità, a livello di Gruppo, sia di supportare il vertice aziendale nella gestione del processo di *risk management* con riferimento a tutte le tipologie di rischi, sia di assicurare il presidio delle attività di *security* fisica e informatica, di salute, di sicurezza sul lavoro e ambiente.

Con riferimento agli episodi di criminalità perpetrati ai danni degli uffici postali, i dati dell'anno in riferimento confermano i positivi risultati conseguiti negli anni precedenti. Nell'ultimo quinquennio, le rilevazioni aziendali hanno fatto registrare una riduzione complessiva del numero di eventi (furti e rapine) pari al 30 per cento rispetto ai valori del 2013. Nello stesso periodo, anche le rilevazioni inerenti l'impatto economico degli attacchi hanno presentato una riduzione complessiva del danno pari al 15 per cento rispetto al 2013, tuttavia emergono ulteriori elementi di attenzione, conseguenti ad un orientamento dell'atteggiamento criminale verso forme e tecniche innovative (per esempio gli attacchi a dispositivi ATM - *Automated Teller Machine*), che richiedono modalità di prevenzione e contrasto più efficaci.

In merito alle attività di indagine sugli eventi fraudolenti, sia di natura interna che esterna, nel corso del 2017 la competente funzione ha gestito complessivamente 920 incarichi (+ 34% rispetto al 2016) ed ha registrato una diminuzione del danno economico per frodi che ammonta a circa 12 milioni (- 15 per cento rispetto al 2016).

Significative risultano le attività e le iniziative volte a contrastare gli eventi fraudolenti, mediante una tempestiva identificazione di comportamenti sospetti di illecito in ambito operativo, sia per gli accessi a servizi di *on-line banking*, sia presso gli uffici postali. Tra le attività di prevenzione si inserisce la realizzazione della Centrale Allarmi *Antiphishing* ovvero una piattaforma applicativa che negli ultimi anni ha consentito di presidiare il fenomeno del *phishing* fino a ricondurlo al di sotto della soglia di criticità. Le attività svolte nel 2017 dalla suddetta Centrale hanno consentito di rilevare e contrastare un totale di 11.442 attacchi, ottenendo la chiusura di 6.625 siti clone, con una media giornaliera di circa 18 disattivazioni. I temi della sicurezza sul lavoro e tutela delle informazioni e sicurezza informatica sono trattati rispettivamente nei capitoli 5.4 e 6.3.

3 -SERVIZI POSTALI

3.1 Contesto normativo

Poste italiane in qualità di fornitore del servizio universale postale è soggetta a un complesso quadro normativo nazionale e comunitario in evoluzione che disciplina i vari aspetti operativi del mercato. La legge di stabilità 2015 (legge 23 dicembre 2014 n. 190), come noto, ha modificato l'assetto regolamentare per assicurare la sostenibilità economica, consentendo l'introduzione di misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza settimanale di recapito. In tale sede è stato anche stabilito il limite massimo di 262 ml alla compensazione che il fornitore del servizio universale può ricevere dallo Stato, a partire dall'anno 2015. Le modalità attuative sono state disciplinate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)⁵ e, in ultimo, recepite nel Contratto di programma 2015-2019 tra Stato e Poste italiane, autorizzato dalla Commissione europea.

La legge di Bilancio 2018 (legge n. 205 del 27 dicembre 2017) ha stabilito che, a partire dal 1° gennaio 2020, il Contratto di programma potrà comprendere le attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 5 Kg di peso (attualmente fino a 2 Kg) e di pacchi fino a 20 Kg. In relazione al recapito della corrispondenza, la suddetta legge ha introdotto, inoltre, la facoltà per i piccoli comuni di poter stipulare appositi accordi aggiuntivi con il fornitore del servizio universale per aumentare la frequenza dei tempi di consegna.

La legge annuale per il mercato e la concorrenza (legge n. 124 del 4 agosto 2017) entrata in vigore il 29 agosto 2017 ha disposto l'abrogazione, a decorrere dal 10 settembre 2017, del regime di esclusiva in favore di Poste italiane dei servizi di notifica degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada e modificato gli articoli correlati. La medesima legge, nel contempo, ha previsto specifici requisiti ed obblighi per lo svolgimento di tali servizi con riguardo alla sicurezza, alla qualità, alla continuità, alla disponibilità e all'esecuzione degli stessi, attribuendo all'AGCom il compito di regolamentare il regime della nuova tipologia di licenza individuale per tali notificazioni. L'Autorità, a seguito di consultazione pubblica, ha definito, con delibera 77/18/CONS, il regolamento per il rilascio della licenza individuale speciale per lo svolgimento dei suddetti servizi che si applicheranno dall'entrata in vigore di

⁵ L'Autorità, in conformità a quanto previsto dalla legge di stabilità 2015, ha autorizzato, con la delibera n. 395/15/CONS, un nuovo modello di recapito degli invii universali e, con la delibera n. 396/15/CONS, nuovi obiettivi di qualità e nuove tariffe dei servizi inclusi nel servizio universale.

un disciplinare attuativo che sarà predisposto dal Ministero dello sviluppo economico (MISE). Tale disciplina è stata ulteriormente modificata dalla legge di Bilancio 2018 che ha raccordato le nuove disposizioni con quelle della legge 890/1982 in tema di notificazioni.

Tali innovazioni comportano l'apertura al mercato di un settore di attività in precedenza riservato a Poste italiane.

Il d.l. 244 del 30 dicembre 2016 (c.d. Decreto Milleproroghe 2016), convertito in legge n.19 del 27 febbraio 2017, ha disposto la proroga delle tariffe postali agevolate per le spedizioni delle imprese editrici e delle associazioni e organizzazioni senza fini di lucro iscritte al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) e il ripristino dei contributi statali⁶ a beneficio di Poste fino al 2019.

3.2 Andamento economico dei servizi postali

I servizi postali hanno realizzato nell'anno ricavi per 2.879 ml, inferiori di 153 ml (-5,0 per cento) rispetto alle risultanze del precedente esercizio, come illustrato nella tabella 2.

Tabella 2- Ricavi dei Servizi Postali

(dati in milioni)

	2015	2016	Δ 16/15	$\Delta\%$ 16/15	2017	Δ 17/16	$\Delta\%$ 17/16
Spedizioni senza la materiale affrancatura	1.111	1.068	(43)	-3,9	1.053	(15)	-1,4
Francatura meccanica presso terzi e presso UP	827	790	(37)	-4,5	731	(59)	-7,5
Carte valori	224	190	(34)	-15,2	152	(38)	-20
Servizi integrati	220	207	(13)	-5,9	157	(50)	-24,2
Spedizioni in abbonamento postale	115	102	(13)	-11,3	95	(7)	-6,9
Corrispondenza e pacchi - estero	127	150	23	18,1	173	23	15,3
Telegrammi	40	40	-	-	41	1	2,5
Altri Servizi Postali	101	114	13	12,9	172	58	50,9
Ricavi da mercato	2.765	2.661	(104)	-3,8	2.574	(87)	-3,3
Compensi per Servizio Universale di cui:	279	371	92	33,0	262	(109)	-29,4
Compensi relativi dell'anno di competenza		262			262		
Compensi relativi ad anni precedenti		109			-		
Integrazioni tariffarie Editoria	-	-	-	-	43	-	-
	279	371	92	n.s.	305	(66)	-17,8
Totale ricavi	3.044	3.032	(12)	-0,4	2.879	(153)	-5,0

La voce Corrispondenza e pacchi - estero riguarda i ricavi relativi agli scambi internazionali di tali servizi

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2017.

L'esame dei dati evidenzia che il mercato dei servizi postali ha consolidato, nel corso dell'anno in riferimento, la tendenza al ribasso con ricavi che, al netto delle Contribuzioni statali, si

⁶ Il settore dell'editoria è stato disciplinato dalla legge n. 46/2004 di conversione del decreto legge 24 dicembre 2003 n. 353, in base alla quale le imprese editrici di quotidiani e periodici iscritte al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e le imprese editrici di libri possono usufruire di tariffe agevolate postali per la spedizione di prodotti editoriali.

presentano inferiori del 3,3 per cento sul 2016. Le perdite dei proventi realizzati dai servizi tradizionali di corrispondenza sono state solo in parte compensate dalla crescita del segmento pacchi, riconducibile prevalentemente all'*e-commerce*. Con riferimento alle *Contribuzioni statali*, l'ammontare dei *Compensi per il Servizio Universale*, che riguardano la parziale copertura a carico del Mef dell'onere sostenuto dalla Società per lo svolgimento degli obblighi del servizio stesso, è stato definito nel Contratto di programma 2015-2019, in 262 ml annui. Nel precedente esercizio i *Compensi per il Servizio Universale* erano stati rilevati in bilancio in 371 ml per il rilascio a conto economico dell'importo di 109 ml, precedentemente sospeso nel Fondo svalutazione crediti, a seguito di nuovi stanziamenti nel Bilancio dello Stato 2017 a copertura di impegni contrattuali pregressi. Le *Integrazioni tariffarie editoria*, pari a 43 ml, riguardano le somme, a carico della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria, spettanti alla Società a titolo di rimborso delle agevolazioni tariffarie praticate agli editori e al settore no-profit all'atto dell'impostazione. L'importo rilevato in bilancio è stato determinato sulla base delle tariffe stabilite dal Mise di concerto con il Mef e dal decreto legge n. 63 del 18 maggio 2012, come convertito in legge n. 103 del 16 luglio 2012.

L'analisi puntuale dell'andamento economico dei servizi postali è fornita dal Documento di Separazione Contabile⁷, le cui risultanze sono riportate nella tabella 3

⁷ Poste italiane s.p.a., Fornitore del Servizio Universale, in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 del d.lgs 261/99, predispone annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'AGCom una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento degli obblighi del Servizio Universale.

Tabella 3- Analisi Risultati dei Servizi Postali

	Servizi Postali				di cui:	(dati in milioni) Prodotti e servizi rientranti nel Servizio Universale			
	2016	2017	Δ 17/16	Δ% 17/16		2016	2017	Δ 17/16	Δ% 17/16
Totale ricavi	2.692	2.643	(49)	-1,8		1.903	1.748	(155)	-8,2
Costi per beni e servizi	813	802	(11)	-1,3		466	429	(37)	-8,0
Costo del lavoro	2.956	2.872	(84)	-2,8		1.881	1.729	(152)	-8,1
Ammortamenti e Altri costi e oneri	219	271	52	23,7		134	163	29	21,9
Totale costi	3.988	3.945	(43)	-1,1		2.481	2.321	(160)	-6,5
Risultato operativo e di intermediazione	(1.296)	(1.303)	(7)	-0,5		(578)	(574)	4	0,8
Oneri/Proventi finanziari	(19)	(19)	-	-		(13)	(13)	-	-
Risultato prima delle imposte	(1.315)	(1.322)	(7)	-0,5		(591)	(587)	4	0,8
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-		-	-	-	-
Utile/(Perdita) dell'esercizio	(1.315)	(1.322)	(7)	-0,5		(591)	(587)	4	0,8

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Documento di Separazione Contabile 2017.

I dati esposti differiscono da quelli della precedente tabella 2 in quanto il processo di Separazione Contabile, finalizzato al calcolo dell'eventuale onere derivante dalla fornitura del Servizio Universale, si colloca al termine dell'elaborazione contabile e gestionale (relazione finanziaria annuale) e prevede l'utilizzo dei valori relativi ai costi, ai ricavi e ai volumi di Poste italiane estratti dai sistemi di Contabilità Generale e di Contabilità Analitica, con differenti modalità di rappresentazioni di perimetro, in un modello logico (metodo del *full cost*) il cui fine è la valorizzazione del costo di prodotto.

L'analisi dei dati permette di evidenziare:

- la riduzione dei ricavi, passati da 2.692 ml del 2016 a 2.643 ml nel 2017 (-1,8 per cento). La contrazione dei ricavi, pari a 49 ml, è la risultante della riduzione di 155 ml dei proventi rivenienti dal Servizio Universale e dell'incremento di 107 ml di quelli non rientranti nel servizio stesso. Il comparto del *Corriere espresso e pacchi* evidenzia una crescita netta di 83 ml sull'anno di confronto, attribuibile ai prodotti/servizi non universali;
- la diminuzione dei costi del settore, passati da 3.988 ml del 2016 a 3.945 ml nel 2017 (-1,1 per cento). Nel dettaglio, i costi correlati ai prodotti/servizi universali evidenziano un calo di 160 ml, maggiore rispetto a quello registrato da tutti i prodotti postali (43 ml). Complessivamente la flessione è riconducibile alla riduzione della componente ordinaria del costo del lavoro, per effetto della riduzione del personale medio annuo impiegato nell'erogazione dei servizi postali, e alla diminuzione dei costi di trasporto e di produzione;
- l'incremento degli *Ammortamenti ed Altri costi e oneri* (52 ml) attribuibile, principalmente, ai maggiori accantonamenti effettuati rispetto all'anno precedente (multa AGCM, maggiori rilasci dei fondi effettuati nell'esercizio precedente ecc.).

Tali dinamiche hanno comportato il peggioramento del *Risultato operativo e di intermediazione* dei servizi postali che si è attestato a -1.303 ml, con una flessione dello 0,5 per cento rispetto al 2016 (-7 ml), mentre il *Risultato operativo e di intermediazione* del comparto dei prodotti/servizi

rientranti negli obblighi del servizio universale attestandosi a -574 ml, per effetto della maggiore riduzione dei costi, ha registrato un miglioramento dello 0,8 per cento.

Il Risultato d'esercizio dei servizi postali si è attestato a -1.322 ml, con un peggioramento di 7 ml (-0,5 per cento) sull'anno di confronto (-1.315 ml), mentre il Risultato d'esercizio del comparto dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi del servizio universale (-587 ml) mostra un minor disavanzo di 4 ml (+0,8 per cento) sul 2016.

Il migliore andamento dei risultati dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi del servizio universale è attribuibile alla maggiore riduzione dei costi (-160 ml) rispetto alla flessione dei ricavi (-155 ml).

Sulla base di tali risultanze e in linea con quanto indicato nella direttiva 2008/6/CE, recepita nel nostro ordinamento con d.lgs 31 marzo 2011, Poste italiane s.p.a. ha quantificato l'Onere del Servizio Universale per l'anno 2017 in 1.326 ml, di cui 587 ml riferibili ai prodotti/servizi rientranti nel servizio universale.

3.3 Onere del servizio postale universale

La direttiva 2008/6/CE definisce il costo netto degli obblighi di servizio universale (SU) come *“ogni costo connesso all'operazione della fornitura del servizio universale e necessario per tale operazione”* e descrive la metodologia per il calcolo dell'onere dello stesso, determinato *“come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale quando è soggetto ad obblighi del servizio universale e il costo netto che lo stesso operatore sosterebbe in assenza di tale obbligo. Nel calcolo si deve tenere conto di tutti gli altri elementi pertinenti, compresi i vantaggi commerciali di cui beneficiano i fornitori del servizio postale universale designati, il diritto a realizzare profitti ragionevoli e gli incentivi per una maggiore efficienza economica”*.

Tra i compiti assegnati all'AGCom dal d.lgs. n. 201/2011 vi è la verifica del calcolo del costo netto del servizio universale, nonché il compito di rendere pubblica annualmente la quantificazione di tale onere e le relative modalità di finanziamento. A tal fine Poste italiane, in qualità di fornitore del servizio universale designato, trasmette all'Autorità entro il mese di giugno di ciascun anno, per le verifiche di competenza, la propria quantificazione dell'onere del servizio universale sostenuto nel precedente esercizio contabile. L'importo annuale della compensazione pubblica per l'onere del servizio universale è stabilito nel Contratto di programma.

L'Autorità, ha finora effettuato la verifica del costo netto del SU utilizzando la metodologia di calcolo cosiddetto *“Profitability cost approach”*, in base al quale tale costo è calcolato come

differenza tra il risultato d'esercizio dell'operatore designato per la fornitura del SU (operatore "FSU") ed il risultato d'esercizio che lo stesso operatore conseguirebbe nell'ipotesi in cui non fosse soggetto agli obblighi di SU (operatore "NFSU").

Se tale verifica porta a un risultato non coincidente con la compensazione prevista dal contratto di programma possono essere predisposti dei meccanismi compensativi. Nel caso in cui il valore quantificato sia superiore alla compensazione riconosciuta dal contratto di programma ed erogata al fornitore del servizio universale, l'Autorità può disporre il ricorso ad un apposito fondo di compensazione⁸ previsto dal d.lgs. n.261/1999 (artt.3 e 10).

Con la delibera 298/17/CONS l'AGCom ha chiuso il procedimento sulla valutazione del costo netto sostenuto da Poste italiane per gli anni 2013 e 2014 e sull'applicabilità del meccanismo di ripartizione dell'onere. Per gli anni 2013 e 2014 l'onere è stato quantificato, rispettivamente, in 393 e 409 ml, rispetto a compensazioni statali previste pari a 343 e 336 ml. L'analisi effettuata ha portato a stabilire che il suddetto onere è "iniquo"⁹ e superiore alla corrispondente compensazione pubblica (50 ml per il 2013 e 73 ml per il 2014), tuttavia l'Autorità non ha istituito il fondo di compensazione. Avverso la suddetta delibera e in relazione all'aspetto metodologico del calcolo del costo netto la Società ha presentato ricorso al Tar del Lazio in data 6 novembre 2017, innanzi al quale è tuttora pendente anche il ricorso presentato nel novembre 2014 avverso la delibera 412/14/CONS relativa al costo netto per gli anni 2011-2012.

Con comunicazione del 27 ottobre 2017 l'Autorità ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto per gli anni 2015 e 2016. Il compenso statale per l'onere del servizio universale per l'esercizio 2017 ammonta a 262 ml come previsto dal Contratto di programma 2015-2019.

I cambiamenti strutturali in corso nel mercato postale e la forte pressione competitiva hanno causato il declino dei ricavi e dei volumi derivanti dal servizio universale. La pressione sui prezzi del servizio universale da parte dei prodotti sostitutivi, ha spinto Poste ad utilizzare prodotti al di fuori del servizio universale per fronteggiare la concorrenza, pertanto la

⁸ La normativa prevede che il fondo sia amministrato dal MISE e sia alimentato dai titolari di licenze individuali entro la misura massima del dieci per cento degli introiti lordi derivanti dall'attività autorizzata. La determinazione del contributo, secondo principi di trasparenza, non discriminazione e proporzionalità è effettuata dall'Autorità. Il contratto di programma 2015-2019 fissa un tetto massimo al contributo erogabile in favore di Poste italiane attraverso il fondo di compensazione pari a 89 milioni di euro l'anno.

⁹ Ai sensi della direttiva 2008/6/CE per stabilire se l'onere che si genera è tale da giustificare il finanziamento, occorre valutare se lo stesso sia o meno "iniquo". Solo qualora tale valutazione porti a ritenere iniquo l'onere, si potrà procedere al suo finanziamento tramite il meccanismo di compensazione.

percentuale di ricavi derivanti da servizio universale sul totale dei servizi postali si è ridotta di 15 punti percentuali, dal 2013 al 2017, passando dall'80 per cento al 65 per cento circa.

3.4 Qualità dei servizi postali

In tema di qualità dei servizi postali universali, i cui obiettivi sono definiti dall'AGCom, la normativa di settore prevede che Poste italiane trasmetta all'Autorità, con cadenza semestrale i risultati di qualità conseguiti, salvo quelli relativi alla posta ordinaria il cui monitoraggio è effettuato dall'organismo specializzato indipendente incaricato dall'Autorità medesima. La tabella 4 illustra gli obiettivi di qualità relativi al 2017 confrontati con i dati dell'esercizio precedente.

Tabella 4– Obiettivi Qualità

		2016		2017	
		<i>Consegna entro</i>	<i>Obiettivo Risultato</i>	<i>Obiettivo Risultato</i>	
<i>Posta1 - Prioritaria (*)</i>	j+1	80,0%	83,9%	80,0%	82,2%
	j+4	98,0%	99,2%	98,0%	99,1%
<i>Posta 4 - Ordinaria (**)</i>	j+4	90,0%	96,0%	90,0%	91,2%
	j+6	98,0%	98,7%	98,0%	97,1%
<i>Posta raccomandata (*)</i>	j+4	90,0%	97,0%	90,0%	95,1%
<i>Posta assicurata (*)</i>	j+4	90,0%	99,8%	90,0%	99,6%
<i>Posta massiva</i>	j+4	90,0%	97,0%	90,0%	96,7%
<i>Pacco ordinario (*)</i>	j+4	90,0%	96,8%	90,0%	92,2%

(*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.

(**) Elaborazione su dati certificati dalla società incaricata dall'AGCom.

I risultati rilevati nel corso del 2017 appaiono in linea con gli obiettivi regolatori definiti dalla delibera AGCom n. 396/15/CONS.

A partire dal 2015, la Società adotta un sistema di monitoraggio della qualità denominato “Cruscotto della Qualità”, con il quale vengono misurati settimanalmente, sulla base di indicatori, i livelli di servizio e l’andamento dei processi rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi. I livelli di servizio sono misurati su base nazionale, a livello di singola Area Logistica (insieme di una o più regioni) e fino ad ogni nodo logistico della rete (CMP – Centri di Meccanizzazione Postale, CD – Centri di Distribuzione).

La tematica del monitoraggio della qualità del recapito è stata oggetto di vari approfondimenti a seguito dell’emergere di irregolarità, avvenute tra il 2013 e il 2015, nelle procedure di controllo che hanno ridotto l’affidabilità delle rilevazioni. Ad oggi, dall’analisi dei rilievi emersi dai rapporti di audit, si evidenziano aree di miglioramento nei processi logistici di recapito e smistamento nelle strutture della rete postale, riferite allo *status* delle lavorazioni sulle giacenze e alla tracciatura delle spedizioni.

Nell’ambito delle attività di miglioramento della qualità del servizio, Poste italiane, nel corso dell’anno, è stata impegnata nella definizione di un nuovo progetto idoneo a far fronte al forte incremento della domanda di consegna prodotta dall’*e-commerce*. La Società ha ritenuto opportuno procedere ad una rivisitazione dell’assetto operativo e del modello di funzionamento della rete di recapito al fine di renderlo adeguato al crescente sviluppo del segmento *business to consumer* (B2C). E’ stata, pertanto, completata la progettazione di un

nuovo modello di recapito, denominato *Joint Delivery*¹⁰, finalizzato a garantire una ottimizzazione della rete in linea con lo sviluppo dell'*e-commerce* e con le mutate esigenze della clientela. Tale rivisitazione conserva molte caratteristiche del modello a giorni alterni, definito dalla delibera AGCom 395/15/CONS, pur contenendo alcune variazioni. In particolare, tale modello prevede la possibilità di recapito dei pacchi attraverso la rete dei portalettere e introduce turni pomeridiani e nei week-end, concordati con le parti sociali e da sviluppare gradualmente. Per quanto riguarda lo stato di avanzamento del progetto di recapito a giorni alterni, si ricorda che la riorganizzazione del recapito aveva previsto interventi in 5.200 comuni, da realizzare in tre fasi. La prima fase ha preso avvio nel 2015 con l'interessamento di 255 comuni, la seconda è stata attuata nel corso del 2016 con il coinvolgimento di 2.377 comuni, la terza fase avviata a partire da novembre 2017 ha riguardato 370 comuni. Per i rimanenti comuni la riorganizzazione avverrà in concomitanza con la realizzazione del modello *Joint Delivery*.

Il grado di efficienza del settore può essere valutato anche attraverso l'esame dei reclami. Il numero totale delle segnalazioni giunte in tema di servizi postali nel 2017 è pari a 222.156, in aumento (+11.621) rispetto all'anno precedente (210.535). In particolare, i reclami riferiti ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale sono stati complessivamente 76.293 (72.624 nel 2016), in aumento dei 5 punti percentuali rispetto allo scorso esercizio. Le problematiche segnalate per i servizi postali universali riguardano il servizio di recapito: mancato espletamento del servizio e ritardo nella consegna della corrispondenza.

Nella tabella seguente viene riportata la percentuale dei reclami trattati nell'esercizio 2017 per tipologia di prodotto, confrontata con i risultati del 2016.

¹⁰ Il modello prevede una differenziazione nell'articolazione del recapito in base alla densità abitativa e al numero dei prodotti da recapitare per Km quadrato e prevede due reti distinte ma integrate tra loro. La prima rete, denominata "articolazione di base", ogni giorno provvede alla consegna della corrispondenza sulla propria area di competenza per tutti i prodotti postali. Ad essa si aggiunge una seconda rete "linea business" che opera quotidianamente e che è maggiormente orientata alla consegna dei pacchi e dei prodotti *e-commerce*. La nuova riorganizzazione è partita in prima fase il 16 aprile 2018 e ha interessato 120 centri di distribuzione.

Tabella 5- Reclami – Confronto 2016/2017

<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>reclami 2016</i>	<i>reclami 2017</i>	<i>Δ</i>
Posta Prioritaria	3,9%	3,1%	-0,8%
Posta Raccomandata	22,1%	19,7%	-2,4%
Pacco	40,1%	55,2%	15,1%
Posta Assicurata	0,5%	0,6%	0,1%
Atti giudiziari	1,4%	1,6%	0,2%
Duplicato 23L	4,4%	3,8%	-0,6%
Telegramma	0,7%	0,6%	-0,1%
Altro	26,9%	15,4%	-11,5%

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente risultano al di sotto della soglia di 45 giorni solari come previsto dalla delibera AGCom 184/13/CONS.

4 SERVIZI FINANZIARI

4.1 Adeguamento normativo

Nel corso del 2017 la Società ha avviato interventi di adeguamento volti a recepire i nuovi requisiti normativi dettati dall'entrata in vigore della direttiva 2014/65/UE (cd MiFID2), diretta ad incrementare l'efficienza e la trasparenza dei mercati finanziari, e ad innalzare il livello di tutela degli investitori rafforzando alcuni presidi organizzativi e norme di condotta per gli intermediari. Le azioni di adeguamento alla normativa sono riconducibili prevalentemente al rafforzamento dei processi di informativa al cliente, di profilazione della clientela e di erogazione del servizio di consulenza.

Nell'ambito delle iniziative intraprese per l'adeguamento al d.lgs n. 218/2017 di recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (cd PSD2) e al Regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta, Poste italiane nel corso del 2017 ha costituito la funzione Pagamento, Mobile e Digital (PMD) al fine di concentrare in un unico soggetto specializzato tutte le esperienze e competenze in ambito pagamenti, mobile e digitale. Inoltre, la Società ha realizzato gli interventi finalizzati alla costituzione di un intermediario specializzato - attraverso l'ampliamento dell'attuale operatività di PosteMobile - nelle attività tipiche degli Istituti di Monetica Elettronica (IMEL), applicando quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza in materia. Tale programma ha visto una prima concretizzazione solo in data 25 gennaio 2018 con la delibera del Consiglio di amministrazione di Poste italiane che ha conferito in natura in favore di PosteMobile s.p.a. il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento afferente al Patrimonio BancoPosta e la costituzione, da parte di PosteMobile, di un patrimonio destinato tramite il quale la stessa Società possa operare quale Istituto di Moneta Elettronica, continuando altresì a svolgere le attuali attività di operatore mobile virtuale.

Per quanto concerne le attività di intermediazione assicurativa, nel periodo sono stati avviati gli interventi informatici e procedurali volti a recepire le previsioni della direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (cd IDD) il cui recepimento ed applicabilità sono previsti nel corso del 2018.

Inoltre, nel mese di luglio 2017 è entrato in vigore il d.lgs 90/2017 che ha dato attuazione alla direttiva (UE) 2015/849, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di

riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo. Il decreto richiede l'adozione di misure volte ad individuare, valutare e mitigare il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo con conseguenti modifiche all'applicazione dei criteri di adeguata verifica della clientela. A tal proposito la Società ha condotto attività di valutazione dei presidi aziendali e avviato la pianificazione dei relativi interventi di adeguamento.

4.2 Andamento economico dei Servizi Finanziari

L'attività dei Servizi Finanziari riguarda l'offerta del Patrimonio Separato BancoPosta, disciplinata dal d.p.r. 14 marzo 2012 n. 144 e successive modifiche. I risultati realizzati dal settore operativo nel triennio 2015-2017 sono sintetizzati nella tabella 6 e distinti per tipologia di servizio.

Tabella 6- Ricavi dei Servizi BancoPosta

	<i>(dati in milioni)</i>					
	2015	2016	$\Delta\%$ 16/15	2017	$\Delta\%$ 17/16	$\Delta\%$ 17/15
Conti Correnti	2.642	2.609	-1,2	2.600	-0,3	-1,6
Risparmio	2.063	2.071	0,4	2.084	0,6	1,0
Trasferimento fondi	45	41	-8,9	37	-9,8	-17,8
Proventi dei Servizi Delegati	123	107	-13,0	104	-2,8	-15,4
Collocamento Prodotti di finanziamento	134	203	51,5	214	5,4	59,7
Altri prodotti e servizi	80	83	3,8	67	-19,3	-16,3
Totale Servizi BancoPosta	5.087	5.114	0,5	5.106	-0,2	0,4

Fonte: Poste italiane S.p.A. – Relazione finanziaria annuale 2017.

I dati evidenziano, nel triennio, il lieve incremento dello 0,4 per cento dei ricavi, riferibile all'andamento dei comparti del Risparmio (+1,0 per cento) e del Collocamento Prodotti di finanziamento (+59,7 per cento), i cui complessivi maggiori ricavi hanno compensato le perdite registrate, nello stesso periodo, dagli altri servizi del settore. I proventi dei Servizi Finanziari, al termine del 2017, si presentano in linea con le risultanze del precedente esercizio da cui si discostano per la flessione dello 0,2 per cento, in particolare:

a) i servizi di *Conti correnti* evidenziano la crescita della *componente gestionale* con un consistente incremento del numero delle carte in essere che ha raggiunto i 26 milioni¹¹ e il calo della *componente commerciale* con proventi in flessione dello 0,3 per cento sul 2016 (tab. 7).

¹¹ Nell'anno è rimasto stabile a 7 milioni il numero delle carte Postamat, mentre le carte Postepay hanno superato i 17 milioni, di cui 4,7 milioni sono Postepay *evolution*.

Tabella 7- Andamento economico dei conti correnti

(dati in milioni)						
	2015	2016	Δ% 16/15	2017	Δ% 17/16	Δ% 17/15
RICAVI (in milioni)						
- Accettazione Bollettini	456	463	1,5	434	-6,3	-4,8
- Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali <i>di cui:</i>	1.546	1.509	-2,4	1.475	-2,3	-4,6
Proventi degli impieghi in titoli (Raccolta da clientela privata)	1.508	1.489	-1,3	1.448	-2,8	-4,0
Proventi degli impieghi presso il MEF (Raccolta da clientela pubblica)	38	20	-47,4	27	35,0	-28,9
- Ricavi dei servizi di c/c	510	486	-4,7	497	2,3	-2,5
- Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	130	151	16,2	194	28,5	49,2
TOTALE RICAVI SERVIZI C/C	2.642	2.609	-1,2	2.600	-0,3	-1,6

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

Nel triennio i servizi di conti correnti evidenziano la flessione dell'1,6 per cento dei ricavi riferibile alla consistente contrazione dei ricavi rivenienti dall'*Accettazione dei bollettini* (-4,8 per cento nel triennio e -6,3 per cento nell'anno) e dai *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali* (-4,6 per cento nel triennio e -2,3 per cento nell'anno). Tale ultimo dato deriva dalla riduzione dei tassi medi degli impieghi della raccolta effettuata presso la clientela privata, pur in presenza di un forte incremento della giacenza media (da 45.169 ml del 2015 a 49.649 ml del 2016 e a 55.769 ml nel 2017). La positiva gestione del portafoglio titoli ha consentito di realizzare nell'anno plusvalenze da alienazione di *Investimenti disponibili per la vendita* per 547 ml (473 ml nel 2016), iscritte in bilancio tra i *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*;

b) I servizi di *Risparmio* mostrano, nel triennio la complessiva crescita dei ricavi dell'1,0 per cento e nell'anno quella dello 0,6 per cento, con andamenti opposti nelle sue componenti (tab. 8): il *Risparmio Postale* presenta nel triennio una contrazione dei ricavi del 2,7 per cento e nell'anno dello 0,7 per cento; il *Risparmio Amministrato e gestito*, al contrario, presenta ricavi in crescita del 14,3 per cento nel triennio e del 4,9 per cento nel 2017. Tale incremento è riferibile al buon andamento dei servizi di *Intermediazione assicurativa* (+12,0 per cento nel triennio e +2,9 per cento nell'anno) e di collocamento di *Fondi comuni di investimento* (+86,4 per cento nel triennio e +41,4 per cento nell'anno).

Tabella 8- Risparmio

(dati in milioni)

	2015	2016	$\Delta\%$ 16/15	2017	$\Delta\%$ 17/16	$\Delta\%$ 17/15
Risparmio Postale						
Libretti postali	1.610	1.577	-	1.566	-	-
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)						
Totale Risparmio Postale	1.610	1.577	-2,0	1.566	-0,7	-2,7
Risparmio amministrato e gestito						
Commissioni da collocamento e negoziazione titoli	5	4	-20,0	4	-	-20,0
Intermediazione assicurativa	418	455	8,9	468	2,9	12,0
Fondi comuni di investimento	22	29	31,8	41	41,4	86,4
Deposito titoli	8	6	-25,0	5	-16,7	-37,5
Totale Risparmio amministrato e gestito	453	494	9,1	518	4,9	14,3
TOTALE	2.063	2.071	0,4	2.084	0,6	1,0

Elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

Al 31 dicembre 2017 la consistenza complessiva delle masse di denaro gestite dai due strumenti emessi dalla CDP presenta gli stessi valori rispetto al 2016. Nell'anno si evidenzia il diverso trend dei due strumenti emessi dalla Cassa, con il forte calo della consistenza dei Libretti compensato dall'incremento di quella dei BFP (tab. 9).

Tabella 9- Consistenza dei Libretti e dei BFP

(dati in miliardi)

	2015	2016	$\Delta\%$ 16/15	2017	$\Delta\%$ 17/16	$\Delta\%$ 17/15
Libretti Postali	119	119	-	109	-8,4	-8,4
Buoni Fruttiferi	206	204	-1,0	214	4,9	3,9
Consistenza denaro gestito	325	323	-0,6	323	-0,3	-0,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

In relazione al perdurare della situazione di difficoltà del Risparmio postale il rapporto Poste-CDP si è evoluto attraverso la revisione della gamma prodotti da parte della Cassa e il proseguimento delle attività di comunicazione da parte di Poste. In proposito Poste italiane e CDP hanno provveduto al rinnovo dell'apposita convenzione, i cui aspetti più rilevanti sono in prosieguo riportati.

Con riferimento al comparto del *Risparmio amministrato e gestito* si evidenzia la *performance* del *Servizio di Intermediazione assicurativa* che ha realizzato ricavi per 468 ml, in crescita del 2,9 per cento sul precedente esercizio, a fronte di una raccolta premi assicurativi, svolta negli uffici postali per conto di Poste Vita, di 20.404 ml, in rialzo del 2,6 per cento rispetto al 2016.

CONVENZIONI

Nell'ultimo trimestre 2017 sono state rinnovate le convenzioni che disciplinano la remunerazione delle attività che Poste italiane svolge per conto dello Stato e della CDP. In particolare:

- il 2 ottobre 2017 è stata rinnovata la convenzione con il Mef che disciplina il meccanismo di *Remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati a Pubbliche Amministrazioni, impiegata presso il Mef*, scaduta il 31 dicembre 2016. La nuova convenzione ha durata biennale (1 gennaio 2017-31 dicembre 2018) ed è stata resa esecutiva mediante decreto ministeriale. I criteri di remunerazione prevedono come parametro la media aritmetica del tasso "Rendistato" e del tasso d'asta dei Bot a 6 mesi, rilevati nei sei mesi precedenti il semestre di riferimento. L'importo dell'operazione, definito stimando le giacenze attese sui conti correnti postali della Pubblica Amministrazione e applicando alle stesse un tasso di interesse atteso per il 2017, è stato quantificato dalla Società in 82,2 ml nel biennio;
- il 16 novembre 2017 è stata rinnovata, d'intesa con la Banca d'Italia e CDP, la convenzione con il Mef che regola i *Servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato*, scaduta il 31 dicembre 2016. La nuova convenzione ha durata triennale (1 gennaio 2017-31 dicembre 2019) ed è stata resa esecutiva con apposito Decreto Ministeriale. I ricavi complessivamente rivenienti dall'accordo sono stati quantificati dalla Società in 170,1 ml (pari a 56,7 ml annui). In sede di rinnovo della convenzione è stato definito il tasso creditore riconosciuto su tutti i conti correnti intestati a Pubbliche Amministrazioni Centrali, che è stato rinegoziato dallo 0,25 per cento allo 0,05 per cento per il 2017¹², determinando minori passività per Poste italiane;
- il 14 dicembre 2017 è stata rinnovata la convenzione con la CDP, che regola la *Remunerazione per le attività di collocamento e gestione dei prodotti di risparmio postale* per il triennio 2018-2020. In considerazione dell'andamento negativo della raccolta Poste italiane e CDP, nell'ottica del comune interesse al rilancio del Risparmio Postale, hanno definito i contenuti di un nuovo Accordo che, sinteticamente, prevede:
 - a) l'applicazione di un meccanismo di *remunerazione mista*, parametrata in parte allo stock e in parte ai flussi annui di sottoscrizione di alcune tipologie di BFP¹³, collegato al

¹² Il tasso sarà oggetto di rivisitazione tra le parti per i due anni successivi, alla luce dell'andamento dei tassi di mercato.

¹³ Il meccanismo di *Remunerazione mista* prevede che lo stock dei libretti e lo stock dei Buoni Fruttiferi Postali, in essere al 31 dicembre 2017, e le nuove emissioni di buoni ordinari e dedicati ai minori, continueranno ad essere remunerati allo 0,52 per

raggiungimento di predefiniti obiettivi di *raccolta netta*¹⁴, previsti negativi ma più sfidanti rispetto a quelli registrati nell'ultimo biennio. Variazioni della raccolta netta annuale rispetto agli obiettivi stabiliti nell'Accordo per ciascun anno di durata dello stesso, produrranno rettifiche sui valori della remunerazione mista;

- b) la presenza di un *Comitato di Supervisione*, costituito dagli AD di Poste italiane e CDP, con funzioni di guida sulle tematiche e le criticità più rilevanti, e la sostituzione dei Comitati con i *Gruppi di lavoro*, congiunti e paritari tra Poste italiane e CDP, che operano per la definizione di attività di rilancio del Risparmio Postale.
- c) l'opportunità per entrambi i contraenti di richiedere la rinegoziazione dell'Accordo all'occorrenza di eventi posti a vantaggio di entrambi i contraenti o di una sola delle parti.

Secondo stime di Poste, il nuovo sistema dovrebbe comportare un incremento dei ricavi per un ammontare fino a circa 300 ml per ciascun anno di durata dell'Accordo, con una remunerazione annua compresa tra un minimo di 1.550 ml ed un massimo di 1.850 ml.

4.3 Esiti verifica ispettiva della Banca d'Italia

Nell'ambito delle ordinarie attività ispettive presso l'intermediario BancoPosta, che negli ultimi anni si sono concretizzate in una verifica generale nel 2012 ed una mirata sulla trasparenza e l'antiriciclaggio nel 2015, la Banca d'Italia nel periodo 14 febbraio 2017 – 5 maggio 2017 ha condotto un nuovo accertamento ispettivo finalizzato alla valutazione dei rischi operativi e del rischio informatico. La verifica ha interessato BancoPosta e le strutture di Poste alle quali la stessa ha affidato, tramite appositi Disciplinari Esecutivi, lo svolgimento di attività operative o di controllo rilevanti per l'oggetto dell'ispezione.

Le tematiche su cui l'Organo di Vigilanza ha focalizzato le analisi sono state il sistema di governance e di gestione dei rischi operativi riferiti alle attività del Patrimonio BancoPosta, i sistemi di pagamento con particolare *focus* sulle carte di pagamento ed i relativi presidi di sicurezza, il rischio informatico, il collocamento dei prodotti alla clientela (obbligazioni, fondi comuni, polizze). Gli accertamenti ispettivi si sono conclusi con risultanze

cento sullo stock medio, come previsto nel precedente Accordo. I nuovi buoni, invece, come ad es. il buono a tre anni plus, verranno remunerati con una percentuale sulla raccolta lorda dell'anno e non più sulla giacenza.

¹⁴ La *Raccolta netta* è la risultante della somma algebrica dei collocamenti e dei rimborsi effettuati nel corso dell'anno.

“parzialmente sfavorevoli”, individuando le aree richiedenti l’adozione di interventi correttivi.

In risposta al rapporto ispettivo nel mese di ottobre 2017 è stato definito un articolato piano di interventi correttivi approvato dal Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e dal Cda trasmesso all’Autorità di Vigilanza.

In data 8 gennaio 2018 è stato formalizzato il “Programma Implementazione Interventi Correttivi Ispezione Banca d’Italia” composto da n. 107 interventi di cui il 51 per cento di natura organizzativa e di processo, il 45 per cento di natura informatica e la restante parte di tipo formativo. La realizzazione dell’85 per cento delle iniziative è prevista entro il 2018 mentre la completa realizzazione degli interventi entro il 2021. Al programma è stato assegnato un budget significativo di circa 140 ml, approvati dal Comitato investimenti¹⁵, di cui circa la metà destinati ad investimenti IT propedeutici all’attuazione del Piano.

4.4 Attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste italiane

Le attività del Patrimonio BancoPosta sono svolte anche attraverso l’affidamento di parte o intere funzioni a Poste italiane, come disciplinato dal “Regolamento Generale per l’affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane” approvato dal Cda in data 27 maggio 2015 nel cui ambito sono definite le linee guida per la determinazione dei modelli di valorizzazione dei prezzi di trasferimento per le attività affidate.

Con l’approvazione del nuovo “Regolamento Generale del processo di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste italiane” (avvenuta a febbraio 2017) sono state introdotte alcune modifiche, rese necessarie a valle delle evidenze emerse dalla sua applicazione operativa, e che dovrebbero consentire di superare alcuni punti di attenzione rilevati in specifiche verifiche di *audit* che hanno riguardato, tra l’altro, l’ampliamento dell’arco temporale di vigenza dei Disciplinari (pari ora a due anni), l’ampliamento del numero complessivo degli indicatori di *performance* (passati da 114 a 158), nonché l’incremento della frequenza di rilevazione dei singoli indicatori (gli indicatori con frequenza mensile sono passati dal 51 per cento del 2016 al 71 per cento del 2017).

Con riferimento ai dati economici, il valore netto dell’apporto al Patrimonio BancoPosta per il 2017, sulla base dei criteri definiti per la determinazione della remunerazione dei servizi

¹⁵ Il Comitato Investimenti, composto da dirigenti di Poste italiane, è stato costituito nel febbraio 2007 ed ha funzione consultiva per l’analisi e l’individuazione di opportunità di investimento e di disinvestimento.

resi dalle funzioni affidatarie, è stato pari complessivamente a 4.418 ml¹⁶ (-1 per cento rispetto al 2016), in linea con le previsioni di budget. Nel 2017 il valore complessivo delle perdite operative attribuite alle funzioni affidate è stato pari a circa 24,5 ml, la maggior parte (94 per cento) riconducibile, in linea con gli anni precedenti, a Reti Commerciali, mentre il restante 6 per cento a Sistemi Informativi. Tali perdite vengono decurtate dal valore complessivo del relativo apporto.

Malgrado i progressi realizzati nel processo di affidamento delle funzioni di BancoPosta a Poste e l'incentivazione delle relative performance, la Banca d'Italia nella già citata verifica ispettiva ha rilevato il permanere di ritardi nella definizione degli accordi (alla fine degli accertamenti non erano stati ancora completati i disciplinari esecutivi per il 2017/2018), nonché margini di miglioramento nella formalizzazione delle attività affidate.

4.5 Gestione dei reclami

Nel corso del 2017 Poste italiane ha ricevuto complessivamente n. 75.150 reclami riconducibili all'offerta di servizi bancari e finanziari e di risparmio postale, in aumento (+24 per cento) rispetto al 2016, e riconducibili all'offerta di servizi di pagamento (62 per cento), bancari (23 per cento) e di risparmio postale (15 per cento).

Il 42 per cento dei reclami è risultato fondato, generando una perdita economica di circa 10,9 ml, per il 91 per cento relativa a disconoscimenti su operazioni *on line*, per lo più dovute a transazioni effettuate a seguito del furto di carte di credito o di debito associate al conto corrente o al libretto di risparmio.

Il volume dei reclami lavorati entro i termini previsti dalla normativa (30 gg) è aumentato (85 per cento nel 2017 vs 60 per cento nel 2016): tale miglioramento è riconducibile, secondo quanto riferito dalla Società, all'ottimizzazione dei tempi medi di lavorazione che si sono ridotti dal 2016 al 2017 passando, per i disconoscimenti da 35 gg a 21 gg mentre per gli altri reclami da 36 gg a 21 gg.

Nel corso del 2017 sono stati presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) complessivamente n. 1.391 ricorsi da parte della clientela di Poste Italiane in aumento rispetto al 2016 (+33 per cento). Si rileva un peggioramento dei tempi medi di invio delle controdeduzioni, con una diminuzione dei ricorsi lavorati entro i 30 gg (81 per cento nel 2016

¹⁶ La remunerazione include la quota variabile legata al raggiungimento di obiettivi, sconta l'applicazione di penali nonché l'attribuzione delle perdite operative riconducibili ai processi affidati.

vs 55 per cento nel 2017). Nell'anno sono stati chiusi 843 ricorsi, per il 52 per cento con esito favorevole per il cliente, generando una perdita economica di circa 1,2 ml. Anche in questo caso le causali maggiormente ricorrenti sono riconducibili al disconoscimento delle operazioni *on line* (35 per cento) e al rendimento dei Buoni Postali Fruttiferi (23 per cento). Con particolare riferimento ai Buoni Postali Fruttiferi, molti ricorsi riguardano errori riscontrati nella dicitura relativa ai rendimenti ed errori di consegna del documento cartaceo con riferimento a titoli emessi fino al 27 dicembre 2000. Nel caso di errore materiale, commesso in fase di vendita dei buoni, che ha generato nei clienti una legittima aspettativa al riconoscimento dei maggiori tassi di interesse riportati a tergo del titolo, Poste italiane, a seguito di presentazione di uno specifico reclamo, riconosce ai clienti tali maggiori tassi di interesse, in applicazione del principio del "legittimo affidamento". Infatti viene escluso per i sottoscrittori l'onere di agire per l'eventuale risarcimento secondo quanto stabilito dalla Corte di Cassazione sin dal 2007 (n. 13979), orientamento consolidato a cui fanno riferimento diverse decisioni dell'ABF, nonché numerose sentenze di primo grado.

A tale casistica si è aggiunta la fattispecie che riguarda BFP a termine e ordinari emessi dal 28 dicembre 2000 fino a fine 2004, riportanti rendimenti e condizioni previsti per vecchie serie non più vigenti al momento dell'emissione del titolo, per i quali era tuttavia prevista la consegna del Foglio Informativo contenente le condizioni applicabili alla serie in vigore. Anche in relazione a tale fattispecie l'orientamento consolidato dell'ABF richiama il principio del legittimo affidamento nei casi in cui Poste non abbia fornito prova dell'avvenuta consegna del Foglio Informativo al cliente. A partire dal 10 marzo 2017, i criteri di rimborso a fronte dei reclami sono stati adeguati all'orientamento consolidato dell'ABF e, in caso di reclamo riguardante la fattispecie in oggetto, la Società procede al rimborso applicando le condizioni riportate sui titoli medesimi, al netto di quanto eventualmente già percepito.

La Banca d'Italia al riguardo ha ribadito come la correttezza delle relazioni con la clientela richieda un adeguato presidio di tutte le fasi di interlocuzione con l'utenza, allo scopo di contenere i fenomeni di contenzioso, di natura giudiziaria.

5 RISORSE UMANE

5.1 Costo del lavoro

L'analisi svolta nel presente capitolo si riferisce alla sola Capogruppo Poste italiane S.p.A. che nel 2017 ha registrato un costo del personale pari a 6.010 ml sostenuto per 134.190 dipendenti mediamente impiegati in Azienda, mentre il Gruppo Poste Italiane ha 136.555 dipendenti FTE¹⁷.

Nella seguente tabella si evidenzia il costo del lavoro nelle sue componenti contabili e secondo le famiglie professionali presenti nella Società.

Tabella 10- Costo del lavoro disaggregato 2017

<i>Voci</i>	<i>Dirigenti</i>	<i>Dipendenti a tempo indeterminato</i>	<i>CTD</i>	<i>Somministrati</i>	<i>Totale (*)</i>	<i>% sul totale</i>
Salari e Stipendi	102.438.760	3.786.824.129	160.532.523	1.022.242	4.050.817.654	67,4
Pagamenti basati su azioni	3.084.463	-	-	-	3.084.463	0,1
Contributi	32.537.770	1.071.902.303	46.198.949		1.150.639.022	19,1
TFR	5.540.950	232.963.948	9.854.227		248.359.125	4,1
Altri costi	-1.191.439	-36.661.395	-28.564		-37.881.398	-0,6
Esodi- vertenze-ammin-coll.	21.924.967	440.195.598	-		462.120.565	7,7
Costo da bilancio	164.335.471	5.495.224.583	216.557.135	1.022.242	5.877.139.431	97,8
Spese servizi personale	2.065.003	131.153.412	111.136	-	133.329.551	2,2
Costo del lavoro	166.400.474	5.626.377.995	216.668.271	1.022.242	6.010.468.982	100
% su costo lavoro	2,8	93,6	3,6	-	100	
Numero medio unità	594	127.108	6.463	25	134.190	
Costo annuo medio/unitario	280.135	44.265	33.524	40.890	44.791	

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

Il costo del lavoro 2017 costituisce il 70,6 per cento dei costi della produzione, assorbe il 74,6 per cento dei ricavi e proventi realizzati nell'esercizio e si presenta in calo del 2,1 per cento rispetto al precedente esercizio (6.138 ml) per effetto della riduzione della componente ordinaria conseguente alla diminuzione degli organici (2.738 unità medie in meno rispetto al 2016), ai minori accantonamenti disposti per la copertura delle politiche gestionali dell'esodo incentivato (-16 ml) e ai recuperi di costi derivanti da stime dei passati esercizi. Il costo unitario

¹⁷ La formula FTE (*Full Time Equivalent*) indica il numero medio delle unità presenti nella Società ed equipara tutti i lavoratori al regime normale di attività pari alle 36 ore settimanali.

medio pro capite annuo per dipendente si attesta a 44.791 euro, pressoché in linea con quello del trascorso esercizio (44.830).

La tabella che segue fornisce il dettaglio delle poste di bilancio costitutive del costo del lavoro 2017, messe in raffronto con le risultanze del 2016, considerando sia l'onere relativo alle risorse impiegate in Patrimonio Destinato BancoPosta (€ 93 ml sostenuto per 1.730 unità) che la voce di bilancio *Spese per servizi del personale* (€ 133 ml) pertinente al costo del lavoro.

Tabella 11- Costo del lavoro 2017/2016

<i>Voci di bilancio</i>	<i>(dati in milioni)</i>			
	2016	2017	Δ'17/'16	Δ%'17/'16
Salari e stipendi	4.116	4.050	-66	-1,6
Oneri sociali	1.166	1.150	-16	-1,4
TFR: costo relativo prev.za compl. e INPS	254	248	-6	-2,4
Accantonamento al fondo di incentivazione agli esodi	342	440	98	28,7
Incentivi all'esodo	165	51	-114	-69,1
Accantonamenti netti per vertenze con pers.le	4	-25	-21	ns
Recuperi del personale per vertenze	-9	-6	3	-33,3
Altri costi (recuperi di costo) del personale	-48	-38	10	-20,8
Contratti di somministrazione/a progetto	-	2	2	-
Pagamenti basati su azioni	1	3	2	-
Compensi e spese Amministratori	1	2	1	-
<i>Costo del lavoro da Bilancio</i>	<i>5.992</i>	<i>5.877</i>	<i>-115</i>	<i>-1,9</i>
Spese per servizi del personale	146	133	-13	-8,9
<i>Totale Costo del lavoro</i>	<i>6.138</i>	<i>6.010</i>	<i>-128</i>	<i>-2,1</i>

La riduzione di circa due punti percentuali delle voci *Salari e Stipendi*, *Oneri Sociali* e *TFR* deriva dal decremento delle unità medie presenti in Azienda che ha consentito di assorbire gli oneri di gestione legati alla corresponsione del premio di risultato, al rinnovo del CCNL avvenuto nel novembre 2017 ed alla crescita del livello di inquadramento legata alla politica di razionalizzazione delle risorse. Nel corso dell'esercizio è stato completamente utilizzato l'accantonamento al *Fondo di incentivazione agli esodi* pari a 342 ml per favorire le 4.700 cessazioni dal servizio con incentivo verificatesi nel corso dell'anno. Il fondo è stato reintegrato, in fase di bilancio, con ulteriori 440 ml (+28,7% rispetto al 2016) per la copertura delle fuoriuscite di 4.000 dipendenti circa prossimi alla pensione che, secondo le prassi gestionali in uso presso la Società ed in accordo con le OO.SS., potranno risolvere il rapporto di lavoro entro la fine del 2019. L'incentivo erogato tiene conto della distanza temporale dalla pensione e della sua tipologia (anticipata e/o vecchiaia), dell'età anagrafica, del livello d'inquadramento e della situazione dell'organico nell'ambito lavorativo specifico. Altri 51 ml

(165 ml nel 2016) sono stati impiegati dalla voce di bilancio *Incentivi all'esodo* che supporta il medesimo onere per le fuoriuscite incentivate. In calo la voce *Accantonamenti netti per vertenze con personale* che evidenzia un saldo di segno negativo, in sostanza migliorativo dell'onere per 25 ml di cui 5 ml di recupero spese legali e di giudizio derivante dall'aggiornamento della stima delle passività per il fenomeno del contenzioso con i lavoratori con contratto a tempo determinato (CTD), in regressione dopo l'introduzione della Legge n. 183 del 4 novembre 2010 che ha introdotto nuovi limiti e modalità nei risarcimenti da corrispondere alla suddetta categoria di lavoratori. Anche la voce *Recuperi del personale per vertenze* è correlata al fenomeno del contenzioso con i dipendenti; essa presenta un saldo di 6 ml (9 ml nel 2016) per il venire meno di passività accantonate nei precedenti esercizi. La voce *Altri costi (recupero di costo) del personale* presenta un saldo, pari a 38 ml, anche se in calo del 20,8 per cento rispetto al 2016 (48 ml) per sopravvenienze attive definite negli ambiti delle decontribuzioni fiscali, indennità, premi, permessi, ecc. L'onere relativo ai *Compensi e spese Amministratori* della Società passa da 1,5 a 1,7 ml mentre ammonta a 2 ml, il costo del personale con *Contratti di somministrazione/a progetto*. La voce *Pagamenti basati su azioni* di 3 ml (1 ml nel 2016) riflette la stima del costo, definito a fine esercizio, connesso all'erogazione dei premi previsti dal *Piano di Sistemi di Incentivazione a Lungo Termine -ILT* denominato *Phantom Stock* e dal *Piano di incentivazione a breve termine - MBO*, adottati¹⁸ dopo la quotazione della Società sul Mercato Telematico Azionario. L'erogazione dei premi, in unità rappresentative del valore dell'azione Poste italiane, si sviluppa nel medio/lungo periodo ed è connessa al raggiungimento di obiettivi aziendali. Infine, in calo dell'8,9 per cento le *Spese per Servizi del personale*, passate da 146 a 133 ml e riepilogative di una serie di oneri riconducibili alla gestione del personale, la cui voce più rappresentativa è data dal costo del servizio mensa aziendale, pari a 97,5 ml che impegna il 73,2 per cento del totale. Seguono i costi sostenuti per i programmi di formazione professionale pari a 6,5 ml offerti nelle direttrici della formazione tecnico-specialistica e manageriale, nei temi della salute e sicurezza sul lavoro, dell'antiriciclaggio e antiterrorismo per un totale di 3,8 milioni di ore nel corso del 2017.

Merita un cenno particolare l'erogazione dei compensi incentivanti, rilevati contabilmente tra le competenze accessorie del costo del lavoro, che incidono su quest'ultimo in misura ridotta (1,3 per cento). Ammontano infatti a 75,9 ml gli importi corrisposti nell'anno al personale

¹⁸ Assemblee degli Azionisti di Poste italiane nelle sedute del 24 maggio 2016 e del 27 aprile 2017.

dirigente e dipendente della Società secondo sistemi strutturati che prevedono processi formali di assegnazione e consuntivazione di obiettivi da raggiungere nell'esercizio di riferimento. L'incentivazione manageriale, riferita a 567 dirigenti e 544 quadri/impiegati ha comportato un onere pari a 28,2 ml mentre l'incentivazione commerciale, professionale ed operativa, erogata per singola matricola indipendentemente dai bonus percepiti, ha riguardato 41.651 dipendenti per un totale di 47,7 ml.

Il piano industriale della Società, denominato *Deliver 2022* ed approvato ad inizio esercizio 2018, prevede una progressiva riduzione dei costi ordinari del personale per i prossimi cinque anni. Viene in tal modo favorita la riduzione dell'incidenza di quest'ultimo sui ricavi aziendali con iniziative volte ad incrementare l'efficienza dell'organizzazione. In tale ottica si colloca la previsione del calo dell'organico medio di circa 3 mila unità annue con una forza lavoro pari a 123.000 FTE a fine 2022, quale risultanza tra la fuoriuscita di 21.500 unità complessive e l'ingresso di 10 mila nuove figure professionali qualificate in grado di rafforzare le competenze tecniche e gestionali dell'organizzazione aziendale. La politica degli esodi incentivati in considerazione dell'elevata età media dei dipendenti (50 anni) consentirà nei prossimi anni consistenti pensionamenti e favorirà il ricambio generazionale.

5.2 Composizione del personale

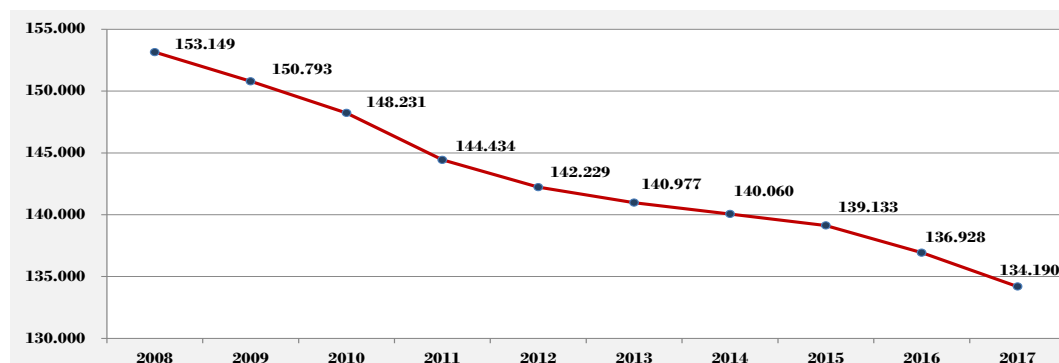
L'evoluzione del modello organizzativo ha rideterminato le priorità del business, rafforzando il presidio sulla qualità dei servizi erogati alla clientela. Nel corso dell'anno si è assistito a numerosi avvicendamenti che hanno riguardato dirigenti apicali (*DIRS*) ed altri profili manageriali sia ricollocando risorse presenti nella Società che attraverso l'ingresso di nuove professionalità esterne. Alla funzione *Mercato Privati*, che presidia i canali di contatto con la clientela, fanno riferimento, a fine 2017, 61.675 dipendenti e 12.822 uffici postali aperti al pubblico. La funzione *Posta Comunicazione e Logistica* assicura invece il processo logistico della corrispondenza e dei pacchi e complessivamente conta 47.698 risorse ad essa assegnate. Di queste, 38.105 sono in forza negli uffici di recapito e 28.635 rivestono le qualifiche di portalettere e capi squadra. La seguente tabella riporta l'intera popolazione aziendale classificata secondo i profili professionali di appartenenza.

Tabella 12- Tipologia del personale

<i>Qualifiche professionali</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>Δ '17/16</i>
Dirigenti	608	594	-14
A1	6.489	6.476	-13
A2	8.248	8.203	-45
B,C,D	116.200	111.695	-4.505
E, F	1.005	734	-271
Totale personale a tempo indeterminato	132.550	127.702	-4.848
Personale CTD	4.378	6.463	2.085
Contratti di Somministrazione lavoro	-	25	25
Totale personale flessibile	4.378	6.488	2.110
Totale personale indeterminato e flessibile	136.928	134.190	-2.738

Il personale a tempo indeterminato è in calo di 4.848 unità. La gran parte delle riduzioni (4.505 FTE) si concentra tra gli appartenenti all'area operativa (B,C,D) impiegati nelle attività di recapito e di sportelleria. In crescita, invece, di 2.110 unità il personale flessibile (CTD¹⁹ e somministrati) assunto per le specifiche esigenze di efficienza organizzativa del settore postale legate ai picchi stagionali ed alle necessità del territorio. Nella figura 2 viene evidenziato il costante trend di diminuzione dei dipendenti nell'arco dell'ultimo decennio per via della realizzazione di piani industriali diversi per strategia ed impostazione, che tuttavia hanno condiviso la scelta gestionale di realizzare una razionalizzazione della distribuzione delle risorse sul territorio, favorendo le fuoriuscite anticipate con piani strutturati di esodi incentivati. Nel periodo di osservazione la forza lavoro è passata da 153.149 unità FTE del 2008 a 134.190 del 2017, registrando una diminuzione di 18.959 dipendenti.

Figura 2- Numero dipendenti FTE anni 2008/2017



¹⁹ L'art. 22 comma IV del CCNL ammette il ricorso ai CTD "nella misura media annua dell'8 per cento dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al primo gennaio dell'anno di assunzione", che per il 2017 risulta pari a 10.275 FTE.

5.3 Personale dirigente

Il costo del personale dirigente della Società ammonta a 166,4 ml, in lieve aumento (0,7 per cento) rispetto al 2016 (€ 165,2 ml). I dirigenti della Società si attestano a 594 unità FTE (608 nel 2016), con 36 nuove assunzioni e 42 cessazioni avvenute nel corso del 2017. Di queste ultime, 26 appartengono alla tipologia delle fuoriuscite con incentivo che sono costate alla Società complessivi € 19,4 ml, dei quali 6,3 ml accantonati nel relativo fondo poiché riferiti a cessazioni dell'esercizio 2018. Continua ad incidere in misura sempre più significativa sul costo del personale dirigente l'onere sostenuto dalla Società per la fuoriuscita incentivata dei dirigenti con responsabilità strategiche. Infatti, il fenomeno che la Corte aveva già segnalato per l'esercizio 2016, durante il quale si era registrata la fuoriuscita incentivata di 3 dirigenti apicali con un costo di 2,9 ml, si è riproposto anche per l'esercizio in esame con la fuoriuscita previo incentivo di 5 dirigenti e un costo di 4,6 ml.

La sottostante tabella riepiloga le voci costitutive del suddetto onere, poste a confronto con le medesime del precedente esercizio.

Tabella 13- Costo personale dirigente 2016/2017

<i>Voci di costo</i>	<i>2016</i>	<i>FTE</i>	<i>2017</i>	<i>FTE</i>	<i>Δ % 17/16</i>
<i>Competenze fisse</i>	79.375.091		78.363.094		-1,3
<i>Competenze accessorie</i>	28.982.118		24.075.666		-16,9
<i>Pagamenti basati su azioni</i>	1.188.357		3.084.463		ns
<i>Contributi</i>	34.391.174		32.537.770		-5,4
<i>TFR</i>	5.634.580		5.540.950		-1,7
<i>Altri costi</i>	-3.466.609		-1.191.439		-65,6
<i>Esodi - Vertenze - Ammin. - Collab.</i>	16.388.330		21.924.967		33,8
<i>Spese per servizi personale</i>	2.750.348		2.065.003		-24,9
<i>Totale</i>	165.243.389	608	166.400.474	594	0,7
<i>Costo del lavoro</i>	6.138.524.177		6.010.468.982		-2,1
<i>Δ % costo personale dirigente su costo totale del lavoro</i>	2,7		2,8		

Si presentano in ribasso le componenti ordinarie dell'onere, (*Competenze fisse, accessorie, Contributi e TFR*) mentre crescono i costi riferiti agli *Esodi, Vertenze, ecc.* che complessivamente passano da 16,4 a 21,9 ml (+33,8 per cento). Migliorano i recuperi di costo della voce *Altri costi*

e le *Spese per servizi del personale*, riepilogative di oneri per indennità, rimborsi spese, ecc. (-24,9 per cento). Nella seguente tabella l'onere sopra rappresentato viene disaggregato in due tipologie di personale dirigente individuate dalla Società, cioè i *dirigenti con responsabilità strategiche (DIRS)* e *Altro personale dirigente*.

Tabella 14- Costo 2017 DIRS e Altro personale dirigente

<i>DIRS</i>	<i>Costi</i>	<i>FTE</i>	<i>Altro personale dirigente</i>	<i>Costi</i>	<i>FTE</i>
<i>Competenze fisse</i>	6.304.973		<i>Competenze fisse</i>	72.058.121	
<i>Competenze accessorie</i>	2.121.888		<i>Competenze accessorie</i>	21.953.778	
<i>Pagamenti basati su azioni</i>	2.033.866		<i>Pagamenti basati su azioni</i>	1.050.597	
<i>Contributi</i>	3.173.891		<i>Contributi</i>	29.363.879	
<i>TFR</i>	388.353		<i>TFR</i>	5.152.598	
<i>Altri costi</i>	-160.340		<i>Altri costi</i>	-1.031.099	
<i>Esodi</i>	9.910.842		<i>Esodi - Vertenze - Ammin. -</i>	12.014.124	
<i>Spese per servizi pers.</i>	-	15	<i>Spese per servizi pers.</i>	2.065.003	579
<i>Totale</i>	23.773.473		<i>Totale</i>	142.627.001	

Per le sole figure apicali in servizio, Poste italiane ha sostenuto un costo di 23,8 ml, pari al 14,3 per cento del totale, con un costo medio unitario annuo di circa 900 mila per voci stipendiali. L'onere per gli amministratori della Società ammonta a 1,7 ml mentre le restanti 579 unità FTE sono costate complessivamente 142,6 ml, pari a circa 246 mila euro ciascuna, in linea con il precedente esercizio. Infine, a 567 dirigenti sono stati erogati compensi incentivanti nell'ambito del sistema MBO per 22,2 ml. Di questi, circa un milione di euro fanno riferimento alla corresponsione della seconda tranche del premio IPO Bonus²⁰ corrisposto a 17 *DIRS* individuati nel trascorso esercizio.

L'onere dei collaboratori (811 mila euro) fa riferimento a contratti di collaborazione coordinata e continuativa ed a compensi corrisposti ai membri della Commissione filatelica e dell'Organismo di Vigilanza della Società.

²⁰ Trattasi di un premio straordinario erogato nel 2015 in relazione al lavoro svolto per la quotazione in borsa della Società. La prima tranche del premio è stata erogata nell'esercizio 2015 mentre nel gennaio 2017 è stata corrisposta la seconda tranche, pari al 50 per cento del totale, ad eccezione per l'AD-DG e per il responsabile di BancoPosta che hanno ricevuto, a fine 2017, la prima quota del differimento del rimanente 20 per cento del premio. L'ultima quota (10 per cento per premio) verrà corrisposta nel 2018. I *DIRS* sono, infine, beneficiari di un ulteriore sistema di incentivazione a lungo termine (Piano ILT *Deliver 2022*) rappresentato da strumenti finanziari e legato al raggiungimento di obiettivi di redditività e di creazione di valore sostenibile per gli azionisti e per il quale è prevista un'unica erogazione al raggiungimento degli obiettivi di performance verificati su un orizzonte temporale quinquennale (2018/2022) o triennale (2018/2020).

5.4 Personale dipendente

CCNL

Nel novembre 2017 è stato rinnovato il CCNL per il personale non dirigente di Poste italiane s.p.a. e delle società del Gruppo (con esclusione di SDA e Mistral Air regolate da contratti autonomi) avente durata triennale dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2018. Il nuovo contratto di lavoro prevede un aumento di 103 euro medi pro capite, la corresponsione di *una tantum* di circa mille euro a tutto il personale in servizio per il periodo di *vacatio* contrattuale, un aumento della quota societaria alla partecipazione al fondo di previdenza complementare, nuovi istituti di *welfare* aziendale (fondo sanitario con la compartecipazione della Società) e modifiche all'impianto delle politiche del lavoro sul fronte delle assunzioni CTD, apprendistato, della mobilità, ferie, ecc. L'impatto economico sul costo del lavoro viene determinato in 378 ml, dei quali 161 ml relativi al periodo di carenza contrattuale 2016/2017 e 217 ml a regime.

Assunzioni e cessazioni

Nel corso del 2017 si sono realizzate 945 assunzioni FTE (927 nel 2016), prevalentemente assegnati ai servizi erogati negli uffici postali della Società. Di questi, 109 sono stati stabilizzati in azienda a seguito di vertenze giudiziarie derivanti dal contenzioso con la categoria dei lavoratori CTD e 94 inquadrati invece nel lavoro part/time. I contratti a termine stipulati nel corso del 2017 ammontano a 14.358 e corrispondono all'utilizzo medio annuale di 6.488 FTE. Secondo le previsioni contenute nel piano industriale *Deliver 2022*, i 10.000 ingressi stimati entro il 2022 verranno indirizzati, per almeno 5.000 unità, verso professionalità qualificate in materia finanziaria ed assicurativa. Inoltre, con l'Accordo sindacale del giugno 2018, la Società assicura che, qualora si realizzasse un numero di esodi volontari superiori a 15.000 FTE durante la durata del piano, procederà ad un incremento proporzionale degli interventi occupazionali, con particolare attenzione alle trasformazioni da part/time in full/time e alle stabilizzazioni dei CTD, in misura pari al 40% del maggior numero di esodi effettuati. Con il citato rinnovo del CCNL, la formula dell'apprendistato diventa la tipologia contrattuale di riferimento per l'ingresso delle nuove risorse.

Sono invece 5.705 i dipendenti²¹ cessati dal servizio e, di questi, 4.674 hanno rassegnato le dimissioni volontarie in adesione al piano delle fuoriuscite con incentivi determinando un

²¹ Il numero dei dipendenti cessati dal servizio viene espresso a teste intere e non in FTE.

onere pari a 374 ml, sostenuto con il completo utilizzo del relativo Fondo (342 ml) costituito a fine 2016 e con ulteriori 32 ml della voce di costo *Incentivi all'esodo*. Nel triennio 2015/2017 sono 13.586 i dipendenti cessati dal servizio con la formula dell'esodo incentivato che sono costati alla Società circa 1,1md.

Gestione coordinamento e sicurezza sul lavoro

Le verifiche condotte secondo gli standard europei BS OHSAS 18001²², attuati e monitorati da specifici piani di audit cadenzati nel corso dell'anno sui sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e sull'ambiente, hanno evidenziato numerosi casi di non conformità per criticità negli ambiti impiantistico/strutturale degli immobili, nel servizio di manutenzione degli automezzi e motomezzi aziendali, nella mancanza di dispositivi di protezione individuale (giacche a vento, copri pantaloni, giubbetti estivi) in dotazione al personale portalettere e nel cattivo funzionamento dei maniglioni antipanico delle porte di emergenza. Segnalati infine numerosi casi di vie di esodo parzialmente ostruite da arredi accessori alle postazioni di lavoro. Aumentano del 25 per cento rispetto al 2016 i controlli degli Organi di vigilanza esterni alla Società (A.S.L., INAIL, ecc.) preposti al rispetto dei requisiti e degli standard internazionali in materia. Sono infatti 135 i verbali ove vengono contestati inadempimenti alla Società (108 nel 2016) e 231 le prescrizioni²³ comminate all'Azienda per un onere complessivo di circa 245 mila euro per sanzioni amministrative, pari al 79,6 per cento in più rispetto al 2016 (€ 136 mila). Nel corso del 2017 sono state erogate 500 mila ore di formazione in materia di sicurezza sul lavoro che hanno coinvolto oltre 52 mila dipendenti. Circa il 20 per cento dell'intera attività formativa è avvenuta ad opera di docenti interni addetti alla funzione Tutela Aziendale, qualificati ai sensi del decreto interministeriale del 6 marzo 2013²⁴.

²² Poste italiane si uniforma alla certificazione OHSAS 18001. Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro prevede il coinvolgimento delle strutture centrali e territoriali e identifica ruoli e responsabilità nell'attuazione degli adempimenti. Nel corso del 2017 il modello datoriale è stato ridefinito suddividendo la Società in 7 Unità produttive (in luogo delle precedenti 5) identificandone i responsabili pro-tempore nei Datori di lavoro come definito dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

²³ Su 231 prescrizioni, 70 sono state impartite ai responsabili delle strutture immobiliari. L'individuazione dei contravventori avviene sulla base dell'organizzazione aziendale e sul sistema di deleghe di funzione (art. 16 D. Lgs. 81/08). L'ambito delle prescrizioni maggiormente impegnato è quello dei locali e degli arredi (22,5 per cento) mentre la Regione più sanzionata risulta essere la Campania con 82 prescrizioni.

²⁴ Il citato decreto contiene i requisiti di qualificazione della figura del formatore in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. In sintesi, i tre elementi minimi fondamentali che devono essere posseduti da un docente formatore sono: conoscenza, esperienza e capacità didattica.

Malattie e infortuni

In aumento di circa il 3 per cento il fenomeno delle malattie dei lavoratori della Società. Sono 11,4 i giorni di assenza annui pro/capite registrati nell'anno (11,1 nel 2016) nonostante il numero degli assenti sia passato da 71.924 unità del trascorso esercizio agli attuali 69.796 che però, hanno effettuato periodi più lunghi di malattia. In termini di costo, le suddette assenze hanno determinato un onere pari a 209 ml (211 ml nel 2016) ed una perdita di capacità lavorativa pari a 5.500 FTE annui. Il relativo tasso di assenteismo rimane costante attestandosi, anche per il 2017, al 3,6 per cento. Infine, 5,6 giorni di assenza annui (5,4 nel 2016) si registrano per l'applicazione dei benefici della l. n. 104 del 05 febbraio 1992 che consente la fruizione di tre giorni al mese di congedo, per handicap grave fino ad un massimo di 2 anni nel corso dell'intera vita lavorativa del dipendente.

In calo del 2,9 per cento gli infortuni occorsi nel 2017, che hanno registrato 6.902 casi contro i 7.109 del 2016. Il settore nel quale si concentrano tali eventi è quello del recapito postale (72 per cento) per effetto delle insidie connesse alla circolazione stradale. In particolare, 2.522 eventi pari al 36 per cento degli infortuni della Società riguardano le collisioni dei motoveicoli con terzi, le cadute dagli stessi e/o durante i posizionamenti dei mezzi. Gli eventi, invece, legati alla lavorazione manuale e meccanizzata della corrispondenza hanno interessato circa il 12,4 per cento del fenomeno mentre il 12,5 per cento può essere riferito all'ambito delle attività di vendita dei servizi postali e di retroportelleria. Il 3,1 per cento degli infortuni attengono alle tipologie della rapina o tentata rapina, mentre 8 sono stati gli eventi mortali (3 sul lavoro e 5 *in itinere*). Diminuiscono, in percentuale, gli indici di frequenza (-0,39) e di gravità (-1,7) e la durata media di assenza dal lavoro si attesta a circa 33,8 gg/evento determinando un onere pari a € 9,8 ml.

5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari

In aumento del 14,2 per cento il fenomeno del contenzioso del lavoro che presenta, a fine esercizio, l'insorgere di 1.144 nuovi procedimenti, contro i 1.002 dell'anno passato. Il *Fondo vertenze con il personale* ha registrato un utilizzo pari a 22,6 ml (31 ml del 2016), dei quali 5,6 ml per spese legali e di giudizio sostenute nell'esercizio dell'attività forense e circa 7 ml per onorari corrisposti a legali esterni. Delle 1.144 nuove cause, 90 riguardano la tipologia della costituzione del rapporto di lavoro, 134 quella delle risoluzioni e 920 attengono a diversi aspetti

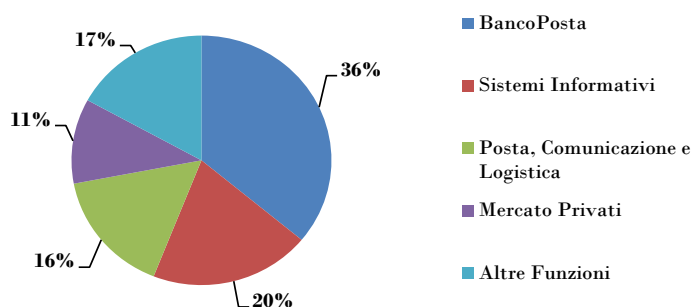
dello svolgimento del lavoro (profili di inquadramento, sanzioni disciplinari, mobilità, ecc). Con i lavoratori CTD sono sorti 80 nuovi procedimenti, a cui si aggiungono 134 ricorsi in appello, di cui 100 dopo un esito di primo grado favorevole a Poste italiane e 1.090 giudizi sono stati definiti in Cassazione. Il relativo tasso di soccombenza si attesta a circa il 10 per cento nei vari gradi di giudizio con un onere a carico della Società di circa 6.500 euro a vertenza. Per tale tipologia di lavoratori rimangono ancora pendenti, per ogni ordine e grado, 3.660 procedimenti. Relativamente al contenzioso avente per oggetto le sanzioni disciplinari comminate al personale negligente, le nuove vertenze sono state 521 in relazione alle 4.033 sanzioni (senza licenziamento) applicate a dipendenti e dirigenti nel corso del 2017. Al suddetto dato si aggiungono 210 sanzioni espulsive (con licenziamento) che attestano l'entità delle sanzioni disciplinari a complessivi 4.243 provvedimenti, in calo del 24,7 per cento rispetto al precedente esercizio (5.291 sanzioni). In particolare risultano in crescita le sanzioni di tipo espulsivo, che passano da 192 del 2016 alle 210 attuali principalmente nella tipologia dell'*assenza ingiustificata* dal servizio per oltre 10 giorni, ed in diminuzione quelle di tipo conservativo (856 sanzioni in meno rispetto al 2016) per le quali le *irregolarità operative*, con 1.055 sanzioni, rappresentano la voce più considerevole. Le posizioni di recupero crediti avviate per comportamenti scorretti e/o negligenti, oltre che per responsabilità di carattere penale, sono 580 mentre quelle definite risultano essere 119. Le somme recuperate nel corso dell'esercizio sono 4,8 ml, a fronte dei 3,2 ml del 2016.

6 SISTEMI INFORMATIVI

6.1 Evoluzione organizzativa

Nel corso del 2017 è proseguita la realizzazione di numerosi progetti di sviluppo IT all'interno delle Piattaforme progettuali (di business e infrastrutturali) di Poste italiane e di tutte le Società del Gruppo. Risultano prese in carico 1.929 iniziative progettuali, di cui il 32 per cento cd. "Complesse" ed il 68 per cento cd. "Semplici"²⁵. Di seguito viene illustrata la loro ripartizione per cliente interno.

Figure 3- Ripartizione iniziative progettuali 2017



Una parte significativa delle iniziative progettuali (36 per cento), ha riguardato il BancoPosta, con la realizzazione di attività di progettazione, sviluppo, evoluzione e manutenzione dei sistemi informativi per l'efficientamento dei processi e l'adeguamento normativo. In particolare, sono stati adottati provvedimenti finalizzati a consentire l'allineamento organizzativo e di processo ai provvedimenti emanati dalla Banca d'Italia in materia di adeguata verifica e tenuta dell'Archivio Unico Informatico (AUI). Le innovazioni introdotte hanno permesso di migliorare il monitoraggio della clientela introducendo procedure informatiche per lo svolgimento dell'adeguata verifica, dei controlli anti-terrorismo e della profilazione della clientela in base al potenziale rischio. Inoltre, sono stati realizzati interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva necessari a rendere i sistemi applicativi di BancoPosta conformi agli obblighi di *compliance* di varia natura (leggi, audit interni, regolamentazione di

²⁵ Le iniziative progettuali relative ai fabbisogni IT vengono convenzionalmente classificate in "Semplici" e "Complesse" in relazione alla differente complessità e al diverso impatto in termini di architettura sistemistico/applicativa, al perimetro funzionale, al livello di integrazione con altre iniziative/sistemi dal punto di vista applicativo, tecnologico o di dati.

Banca d'Italia, norme e orientamenti Consob, disposizioni dell'Agenzia delle Entrate) e a migliorare i processi contabili.

Dal processo di verifica, monitoraggio e rendicontazione sulle attività affidate da BancoPosta alle funzioni di Poste italiane, è emerso il mancato raggiungimento da parte della funzione Sistemi Informativi, di alcuni indicatori di *performance* che ha comportato una decurtazione alla remunerazione complessiva prevista dal relativo Disciplinare Esecutivo. Tra i casi di perdite operative attribuiti a Sistemi Informativi si evidenzia in particolare un singolo evento di importo rilevante pari a 1,5 ml dovuto al ritardo, superiore alle 8 settimane previste dalla normativa, per la segnalazione alle controparti bancarie di insoluti su addebiti SDD²⁶ di clienti BancoPosta.

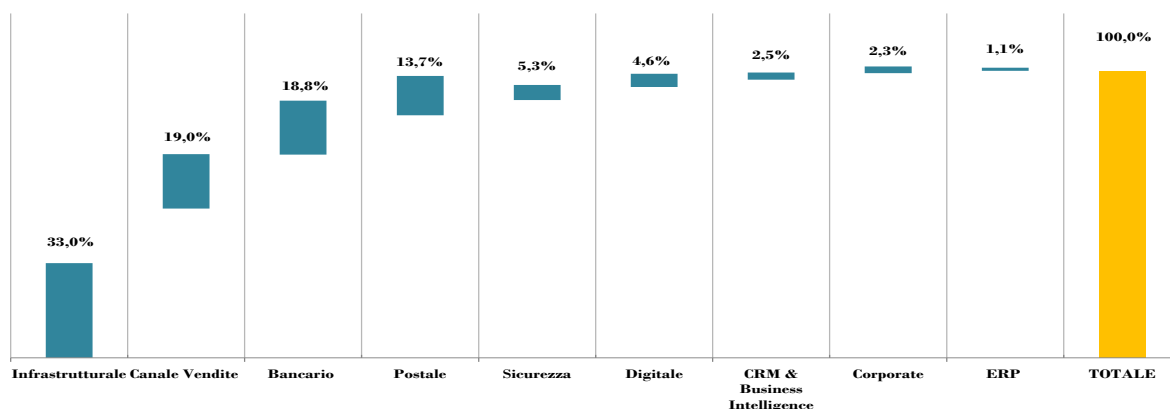
6.2 Dinamica della spesa ICT

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

La spesa ICT sostenuta nel corso dell'anno ammonta a 499 ml e risulta inferiore al precedente esercizio per 23 ml. In particolare, gli investimenti realizzati nel corso del 2017 da Poste italiane nell'area ICT sono stati pari a circa 257 ml (260 ml nel 2016) mentre per quanto riguarda la componente costi IT, il 2017 presenta un consuntivo pari a circa 242 ml: la riduzione dei costi di circa 20 ml rispetto al dato 2016 (262 ml) è legata, in base a quanto riferito dalla Società, principalmente all'*insourcing* dei servizi di Rete TLC e ad azioni di contenimento e ottimizzazione della spesa. Di seguito, si riporta la ripartizione percentuale degli investimenti IT in base alle diverse Aree di intervento.

²⁶ Il Sepa Direct Debit (SDD) è uno strumento di pagamento telematico per disporre incassi all'interno dei paesi SEPA, che sostituisce il rapporto interbancario diretto (RID) nazionale.

Figure 4- Ripartizione Investimenti IT per Area



Nell'ambito delle iniziative progettuali intraprese nel 2017, il 33 per cento è stato indirizzato al consolidamento dell'infrastruttura IT con attività di potenziamento ed evoluzione dei sistemi *hardware*, *storage*²⁷ e *backup* nonché di razionalizzazione dell'infrastruttura dei *Data Center* del Gruppo. Relativamente alla rete territoriale (Uffici Postali, Direzionali e di Recapito) è continuato il processo di rinnovo dell'*hardware* e l'evoluzione e l'ottimizzazione dei processi e degli applicativi per l'erogazione dei prodotti e dei servizi.

Con specifico riferimento ai Servizi Finanziari, nel corso del 2017 sono stati realizzati investimenti ICT a supporto del posizionamento di mercato, dell'offerta e dei ricavi. Gli interventi hanno riguardato il miglioramento della qualità dei processi, in particolare per i prodotti del Risparmio Postale e per i prodotti di Finanziamento offerti alla clientela *retail* e *business*, nonché gli sviluppi finalizzati al rispetto delle normative di riferimento per il settore bancario (MiFID, Antiriciclaggio e Antiterrorismo, Vigilanza Banca d'Italia e CONSOB).

E' inoltre proseguito il programma di *Digital Transformation*, nato dall'esigenza dell'Azienda di ridisegnare il business aziendale, aumentando l'offerta e l'analisi dei clienti per mezzo delle tecnologie digitali. Le attività previste dal programma, che ha tra gli obiettivi strategici quello di ridefinire l'architettura applicativa ed infrastrutturale di riferimento a supporto dei canali digitali, hanno interessato interventi di reingegnerizzazione e di miglioramento del sito internet aziendale.

²⁷ Con il termine *storage* si identificano i dispositivi *hardware*, le infrastrutture e i *software* dedicati alla memorizzazione di grandi quantità di informazioni in formato elettronico.

6.3 Rischio informatico

L'analisi del rischio informatico ha l'obiettivo di identificare e valutare i potenziali scenari di compromissione della riservatezza, integrità e disponibilità delle risorse ICT a supporto dei servizi di business. E' stato condotto l'aggiornamento annuale dell'analisi del rischio informatico per il perimetro degli asset ICT di BancoPosta in riferimento alla Circolare 285/13 di Banca d'Italia con particolare attenzione ai servizi di pagamento via internet in ottemperanza all'Orientamento 2.1 emanato dall'Autorità Bancaria Europea (EBA).

Le verifiche effettuate dalla funzione Compliance sui sistemi di monitoraggio relativi alla sicurezza dei pagamenti su canali *on line* hanno evidenziato un incremento dei fenomeni fraudolenti sia in termini di transazioni (+42 per cento) che in termini di valore (+47 per cento). In linea con il precedente esercizio, il fenomeno frodi si riferisce prevalentemente a carte di pagamento che rappresentano il 99,5 per cento del numero di transazioni in frode. Gli eventi fraudolenti accertati sono riconducibili all'incremento del fenomeno del *phishing* tramite nuove tecniche adottate per ottenere direttamente dal cliente le credenziali di accesso ed i codici autorizzativi. Alla luce di quanto esposto si segnala la necessità di accelerare le attività di sviluppo finalizzate all'adeguamento degli Orientamenti EBA sulla sicurezza dei pagamenti via internet tramite il rafforzamento dei sistemi di monitoraggio e prevenzione.

7 ATTIVITÀ NEGOZIALE

7.1 Novità normative

Le politiche di acquisto di Poste italiane, sono da diversi anni orientate ad una sempre maggior centralizzazione. La relativa regolamentazione viene sottoposta a periodici aggiornamenti, per essere adeguata al contesto normativo di riferimento, sia comunitario che nazionale, in continua evoluzione.

In data 9 novembre 2017 il Consiglio di amministrazione ha approvato il nuovo “Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori servizi e forniture”²⁸ al fine di un allineamento con le recenti novità legislative dell’ordinamento giuridico nazionale. In particolare, si fa riferimento all’entrata in vigore, in data 20 maggio 2017 del decreto legislativo 56/2017 recante “Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18/04/2016 n. 50” (Nuovo Codice Appalti Pubblici) con la dichiarata finalità di “perfezionare l’impianto normativo senza intaccarlo, e con l’intento di migliorarne l’omogeneità, la chiarezza e l’adeguatezza in modo di perseguire efficacemente l’obiettivo del potenziamento del settore”. L’intervento del d. lgs. 55/2017 si inserisce in un quadro normativo nel quale assumono rilevanza anche i poteri di regolamentazione dell’Autorità Nazionale Anticorruzione che si esplicano attraverso l’emanazione di una serie di atti di indirizzo e Linee guida vincolanti.

Il nuovo Regolamento, che sostituisce il precedente (già in vigore dal 2007) ed assorbe il “Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di servizi e forniture di Patrimonio BancoPosta” di recente emanazione, disciplina i tre ambiti delle procedure di affidamento: appalti sopra la soglia comunitaria (Titolo II); appalti sotto la soglia comunitaria (Titolo III); appalti esclusi dall’ambito di applicazione del Codice (Titolo IV).

Tra i principali elementi di novità del nuovo assetto normativo si segnalano:

- motivi di esclusione degli operatori economici (art. 80 del Codice Contratti Pubblici);
- disciplina relativa al conflitto di interessi;
- adeguamento e definizione della disciplina relativa agli appalti esclusi dall’ambito di applicazione del Codice (artt. da 5 a 20 del Codice Contratti Pubblici);

²⁸ Il Nuovo Regolamento, prima della sua approvazione, è stato sottoposto alle valutazioni del “Comitato, Controllo Rischi e Sostenibilità” e del Collegio Sindacale. I due Organismi di controllo oltre a non rilevare la presenza di elementi critici hanno espresso alcune raccomandazioni in merito ad una attenta vigilanza per una corretta applicazione ed esecuzione delle norme in esso contenute.

- aggiornamento disciplina relativa ai criteri di aggiudicazione dell’offerta;
- aggiornamento disciplina relativa alle offerte anomale.

Parallelamente è stata aggiornata e pubblicata sul portale della Società la documentazione che regola l’Albo Fornitori del Gruppo Poste Italiane.

In considerazione dell’evoluzione normativa, la Società, oltre all’emissione del Nuovo Regolamento, ha provveduto anche ad un adeguamento delle tre principali procedure operative di acquisto, ovvero la “Procedura generale di acquisto di lavori, servizi e forniture”, la “Procedura delle richieste di acquisto” e la “Procedura acquisti di consulenze”.

Inoltre, nel corso dell’anno l’Azienda, al fine di intensificare il controllo sulle procedure dirette alla riduzione dei rischi intrinseci negli affidamenti di appalti, ha attivato alcune azioni di rafforzamento dei presidi di rischio tra i quali si segnala il “Protocollo di Intesa con la Guardia di Finanza”.

A seguito di tale collaborazione, è stata costituita una *task force* con la finalità di assicurare il contrasto all’evasione, all’elusione e alle frodi fiscali. L’Azienda si è impegnata a mettere a disposizione del predetto Corpo di Polizia dati e notizie utili al perseguimento delle finalità su indicate anche attraverso l’accesso ai propri sistemi, tra cui la piattaforma via web “*Identity Check*” per la segnalazione di informazioni e notizie rilevanti per la prevenzione e la repressione degli illeciti di natura economico-finanziaria.

7.2 Processo di accentramento delle attività d’acquisto

Nel corso del 2016 era già stato avviato un processo riorganizzativo della Funzione Acquisti per rispondere alle sollecitazioni di un mercato sempre più attivo e ai forti impulsi dettati dalla concorrenza. Tra gli obiettivi prefissati vi era anche quello di una semplificazione delle procedure e il miglioramento nell’efficienza degli adempimenti del ciclo passivo. In tale occasione sono state accentrate in un’unica struttura le attività di acquisto relative a tutte le categorie merceologiche, così da creare un centro di competenza per il governo dei processi trasversali, soddisfacendo le esigenze delle funzioni aziendali nel rispetto delle disposizioni normative.

Il processo di accentramento si è articolato in due diverse linee di intervento, una sulla confluenza all’interno della Funzione Acquisti dei poli di approvvigionamento precedentemente costituiti all’interno delle Funzioni “Posta, Comunicazione e Logistica” e

“BancoPosta”²⁹ e delle attività di acquisto territoriali, l’altra sulla progressiva centralizzazione delle attività di approvvigionamento delle Società del Gruppo.

La nuova articolazione della funzione Acquisti, inserita nella macro Funzione “*Corporate Affairs*”, prevede la presenza di due strutture di Staff, “Pianificazione Fabbisogno di Acquisto e Reporting” e “Marketing di Acquisto e Sviluppo Processi”, e altri sette organismi denominati Linee di Acquisto suddivise per macro ambiti merceologici.

7.3 Attività svolta nell’esercizio

Nell’esercizio in esame sono state espletate attività di acquisto per un impegno di spesa pari a circa 1,62 md, corrispondenti al perfezionamento di 3.550 atti, così suddivisi:

- 1,35 md (3.214 atti) a responsabilità della funzione Acquisti. In tale ambito sono comprese anche le attività eseguite a livello territoriale sia dalle strutture appartenenti alla funzione stessa che da quelle precedentemente delegate alle altre funzioni territoriali, che nel corso dell’anno hanno visto la loro completa internalizzazione;
- 268 ml (336 atti) a responsabilità dei Poli di approvvigionamenti costituiti all’interno delle funzioni di Business, di cui 182 ml (170 atti) da parte di “Poste, Comunicazione e Logistica” e 85,5 ml (166 atti) per conto di “BancoPosta”.

Anche per il 2017, come per gli anni precedenti, nel calcolo non sono stati computati gli ordini di acquisto di importo inferiore alla soglia di 2.500 euro che, comunque nel corso dell’anno hanno generato una spesa di ca 657 mila euro per un totale di n. 726 ordini conclusi.

Si fa presente, inoltre, che nel corso dell’anno è stata perfezionata la fusione per incorporazione della Società Postecom all’interno della Capogruppo. Tra gli effetti dell’operazione societaria c’è stato il subentro di Poste italiane s.p.a. nei rapporti passivi afferenti il perimetro oggetto di cessione e precedentemente stipulati da Postecom. Tuttavia poiché gli atti (49 contratti) sono stati sottoscritti da parte della predetta Società, i relativi costi (5,6 ml) non sono stati inclusi nella rendicontazione generale della Capogruppo.

²⁹ Il reintegro dei due poli di approvvigionamento all’interno della funzione Acquisti Corporate è avvenuto con decorrenza 1° ottobre 2017 per quanto concerne “Posta, Comunicazione e Logistica” e 1° luglio 2017 per “BancoPosta”.

a) Procedure di affidamento

Le informazioni fornite dalla Società sono riportate nella tabella seguente nella quale i dati sono aggregati sulla base delle procedure di affidamento utilizzate e confrontate con i corrispondenti risultati del precedente esercizio.

La tabella 15 è stata suddivisa in due macroambiti; il primo concerne gli affidamenti soggetti all'applicazione del d. lgs 50/2016 e s.m.i., (2.724 atti per ca. 926,5 ml di spesa con una incidenza pari al 57,3 per cento), il secondo è relativo agli appalti per i quali la suddetta normativa non ha trovato applicazione (826 atti per ca. 690,9 ml con una incidenza pari al 42,7 per cento). In quest'ultimo ambito rientrano le attività dei Servizi Finanziari e di Corriere Espresso nazionali ed internazionali esclusi dal Codice per effetto di due decisioni della Commissione Europea (decisione n. 1642 del 30 aprile 2008 e n.10382 del 05 maggio 2010) con cui è stato accertato, ad esito delle procedure esperite da Poste ai sensi dell'art. 30 della direttiva 17/2004 all'epoca vigente (art. 8 dell'attuale Codice), che le stesse sono direttamente esposte a regime di concorrenza su mercati liberamente accessibili.

Pertanto, i servizi finanziari non sono soggetti al Codice dei Contratti pubblici anche sulla base della nuova formulazione dell'art. 120 del Codice che, a differenza del precedente, non contempla i Servizi Finanziari tra gli "altri servizi diversi dai Servizi Postali".

Tabella 15- Attività negoziale di Poste Italiane S.p.A.

Attività 2017					Attività 2016			
Procedure di affidamento			Quantità	Valore	% Valore	Quantità	Valore	% Valore
Attività soggette ad applicazione del D. Lgs. 50/2016	Procedure competitive	Gare pubbliche	44	132.353.249		63	561.808.829	
		Selezione Albo fornitori	300	370.822.662		188	218.417.630	
		Altre procedure di gara	387	47.065.596		369	27.576.465	
		Atti aggiuntivi	888	217.406.736		651	252.381.877	
		Totale procedure competitive	1.619	767.648.243	82,9	1.271	1.060.184.801	87,2
	Affidamenti diretti	Deroga ex art. 125 D. Lgs. 50/2016 art.221 D.Lgs 163/2006	129	68.454.136		181	74.736.936	
		Sottosoglia da Regolamento	521	9.028.571		837	14.042.203	
		Altro	77	2.702.594		125	6.210.230	
		Atti aggiuntivi	64	3.820.508		48	6.105.159	
		Totale affidamenti diretti	791	84.005.809	9	1.191	101.094.527	8,3
	Altri affidamenti	Proroghe Tecniche	310	74.562.315		143	54.622.022	
		Regolarizzazioni Extragruppo	4	247.990		-	-	
		Totale altri affidamenti	314	74.810.305	8,1	143	54.622.022	4,5
	Totale attività soggette a D.Lgs 50/2016			2.724	926.464.358	100	2.605	1.215.901.350
Attività Esclusa D. Lgs 50/2016 (Parte I - Titolo II)	Esclusi		605	249.540.861		530	238.090.716	
	Intercompany		221	441.383.792		293	387.720.373	
	Totale attività escluse applicazione D.Lgs 50/2016		826	690.924.653		823	625.811.089	
	Totale attività 2017			3.550	1.617.389.011		3.428	1.841.712.439
Incidenza attività soggette a D.Lgs 50/2016 dell'anno					57,3%	66,0%		
Incidenza attività escluse applicazione D.Lgs 50/2016 dell'anno					42,7%	34,0%		

Nel primo raggruppamento le negoziazioni sono state ordinate in “*Procedure competitive*”, “*Affidamenti diretti*” e “*Altri affidamenti*”. Le procedure competitive (1.619 atti per ca 767,6 ml) rappresentano l’82,9 per cento della spesa sostenuta nell’ambito delle attività sottoposte all’applicazione del d. lgs 50/2016. La leggera flessione dell’incidenza di tali procedimenti rispetto al corrispondente valore del 2016 (87,2 per cento) è connessa alla durata pluriennale di alcuni contratti derivanti da gare che possono determinare variazioni, in qualche caso anche consistente, di anno in anno³⁰. Si segnala che in tale segmento rientrano oltre alle gare pubbliche indette nell’anno (ca.132,3 ml), anche le estensioni contrattuali (atti aggiunti, rinnovi, quinto d’obbligo) che integrano l’atto primario e sono ricomprese nel perimetro ufficiale di gara (217,4 ml). Nell’ambito delle procedure selettive appare ampia l’applicazione di selezioni con chiamata da albo (ca 371 ml) espletate sulla base della normativa vigente. La società al riguardo precisa che il sistema di qualificazione all’Albo è accessibile a tutti gli

³⁰ Al riguardo si rammenta che il 2016 ha accolto due gare di importo particolarmente rilevante quali quella per l’affidamento triennale del servizio sostitutivo di mensa mediante buoni pasto e quella per la fornitura quadriennale in *full rent* di circa 16.000 autoveicoli da utilizzare per trasporto e recapito effetti postali. Quest’ultima ha dato luogo a contratti per un importo complessivo di ca 200 ml.

operatori economici e adotta un modello di valutazione rigoroso che si basa sul possesso di determinati requisiti sia di ordine morale e di idoneità professionale quanto di ordine economico finanziario e tecnico-organizzativo. L'esiguo numero di ricorsi conferma il livello qualitativo degli atti di gara prodotti dalla Società.

Risultano in contrazione le negoziazioni concluse con l'utilizzo di procedure dirette, pari a 84 ml, in particolare le negoziazioni rientranti nella categoria di deroga ex art. 125 D. Lgs. 50/2016. La società in proposto segnala che per tali tipologie di affidamento, nel caso di importi superiori alla soglia comunitaria³¹, adotta procedure che prevedono, precedentemente alla formalizzazione del contratto, la pubblicazione sulla GUCE dell'avviso per la trasparenza ex ante previsto dalla Direttiva 2007/66 (cd Direttiva Ricorsi). Tale *modus operandi*, oltre ad adempiere all'obbligo generale di trasparenza, riduce notevolmente la possibilità, in caso di contenzioso, di dichiarazione di inefficacia del contratto.

Nell'esame dell'ultima voce compresa nei contratti sottoposti al Codice, appare evidente la crescita degli affidamenti compresi nelle Proroghe Tecniche che si sono attestati a 74,5 ml (54,6 ml nel 2016). Al riguardo l'Azienda fa notare che il ricorso a tale fattispecie trae origine dall'esigenza di garantire continuità di servizio e/o di forniture nelle more dell'espletamento delle procedure di gara, caratterizzate da tempi piuttosto lunghi necessari per la predisposizione della documentazione tecnica. Per l'esercizio in argomento, detta esigenza si è rilevata ancora più evidente a causa dell'entrata in vigore (maggio 2017) del citato decreto Correttivo che ha determinato un forte impatto sui tempi di svolgimento delle gare³² in un periodo di avanzato stato di pianificazione e perfezionamento delle procedure di affidamento da espletare nell'anno. Il *management*, al fine di garantire il contenimento delle proroghe tecniche limitandone il ricorso a casi di assoluta eccezionalità, ha provveduto, attraverso

³¹ Si segnala che nel corso del 2017 la Commissione Europea ha provveduto alla modifica delle soglie comunitarie per gli appalti pubblici di lavoro, servizi e forniture stabilite con il Regolamento Delegato UE 2017/2364 della Commissione del 18/12/2017 (G.U.U.E. del 19/12/2017). Per i settori speciali (art. 35 del d. lgs 18/04/2016 n.50) sono così stabilite:

- da 418.000 euro a 443.000 euro per gli appalti di servizi e forniture;
- da 5.225.000 euro a 5.548.000 euro per appalti di lavori. Le nuove soglie sono entrate in vigore dal 1° gennaio 2018.

³² Tra gli effetti che maggiormente hanno influito sulla dilatazione dei tempi di espletamento delle gare si segnala:

- la predisposizione della documentazione tecnica antecedente all'indizione della singola procedura di affidamento, stante l'obbligo, introdotto dal Decreto Correttivo di applicare come criterio di aggiudicazione, tranne casi specifici ed eccezionali il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa attribuendo un peso, almeno pari al 70 per cento, alle componenti tecniche;
- la valutazione - da parte della Commissione Giudicatrice - della documentazione amministrativa; al riguardo il Decreto Correttivo ha ampliato l'ambito di applicazione dell'art. 80 sui "motivi di esclusione" degli operatori economici sia relativamente ai soggetti su cui effettuare le verifiche che alle cause di esclusione.

comunicazioni formali alle funzioni richiedenti, ad avviare un'opera di sensibilizzazione per una più efficiente pianificazione dei fabbisogni.

Il ricorso alle regolarizzazioni extragruppo registrato nell'anno appare del tutto esiguo (0,25 ml), nel precedente esercizio il fenomeno era totalmente assente.

Per quel che riguarda le attività afferenti l'ambito di esclusione dall'applicazione del Codice dei Contratti Pubblici, si evidenzia che nella voce "Esclusi" la spesa sostenuta nell'esercizio 2017 si è attestata su un valore complessivo di 250 ml, in linea con il precedente esercizio (238 ml).

Infine, gli accordi commerciali perfezionati con le Società appartenenti al Gruppo Poste Italiane (*Intercompany*), ed esclusi dall'ambito di applicazione del Codice dei Contratti Pubblici ai sensi degli artt. 6 e 7 del d. lgs. 50/2016, hanno generato 221 contratti (293 nel precedente anno) per una spesa di ca. 441,3 ml, in leggero incremento rispetto al 2016 (ca. 387,7 ml).

b) Tipologie contrattuali

L'esame delle tipologie contrattuali, le cui risultanze sono esposte nella tabella 16 e confrontate con gli omologhi esiti del precedente esercizio, evidenzia una notevole contrazione della spesa sostenuta per i contratti afferenti la Comunicazione e per quelli relativi alle Consulenze.

Tabella 16- Tipologie contrattuali

Attività 2017			Attività 2016		Scostamenti 2017/16	
Tipologia di contratto	Quantità	Importo	Quantità	Importo	% Quantità	% Importi
Comunicazione	216	15.885.311	195	33.006.456	10,8	-51,9
Consulenze	58	5.837.118	82	10.207.348	-29,3	-42,8
Formazione	135	5.273.688	151	4.778.092	-10,6	10,4
Fornitura	357	384.040.301	355	419.041.830	0,6	-8,4
Lavori	406	94.194.164	216	55.492.386	88,0	69,7
Servizi (*)	2.378	1.112.158.430	2.429	1.319.186.327	-2,1	-15,7
Totale	3.550	1.617.389.011	3.428	1.841.712.439		

(*) In detta categoria sono compresi le attività afferenti igiene ambientali, trasporto effetti postali e manutenzioni di apparati e automezzi.

Per i contratti di Comunicazione il decremento è pari al 51,9 per cento con un leggero aumento nella quantità dei contratti perfezionati. Si segnala che in tale classificazione sono compresi anche i contratti di sponsorizzazione stipulati per la partecipazione dell'Azienda ad eventi di interesse nazionale.

Per quanto concerne i contratti di consulenza si registra una considerevole contrazione pari al 42,8 per cento associata ad una riduzione anche nel numero di atti, riportando l'utilizzo di tali forme di collaborazioni professionali ad un livello analogo a quanto registrato nel periodo precedente la quotazione della Società. Infatti nel biennio 2015/2016 le suddette collaborazioni avevano subito un significativo incremento correlato alle attività propedeutiche al processo di quotazione.

L'incremento della spesa per lavori è correlato alle dinamiche di pluriennalità di accordi quadro giunti a naturale scadenza e ai conseguenti rinnovi. Ciò determina periodiche oscillazioni anche di rilevante consistenza.

8 BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA

Il bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. ed il bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, per l'anno 2017, sono stati approvati dall'Assemblea degli Azionisti del 29 maggio 2018. Nella redazione dei bilanci d'esercizio, la Società si è attenuta, per quanto riguarda i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione contabile, ai principi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards (IFRS)*, adottati dall'Unione europea e contenuti nei relativi Regolamenti UE. Gli elaborati, corredati dall'attestazione dell'Amministratore delegato e del Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane s.p.a., ai sensi dell'art. 154-bis, c. 5 del d.lgs. n. 58/1998, sono stati sottoposti a revisione contabile da parte di una primaria società di revisione che ha rilasciato, in data 27 aprile 2018, la prescritta attestazione di conformità e sono stati esaminati dal Collegio sindacale che ha consegnato la relazione di sua competenza, ai sensi dell'art. 153 del citato d.lgs..

8.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno

Poste italiane ha chiuso il bilancio d'esercizio 2017 con un utile di 617 ml, inferiore di 8 ml rispetto al risultato del 2016. Al termine dell'anno:

- i *Ricavi* si sono attestati a 9.290 ml, inferiori di 5,0 ml rispetto al precedente esercizio per effetto combinato della diminuzione dei proventi rivenienti dai Servizi Postali (-5,0 per cento) e dai Servizi BancoPosta (-0,2 per cento) e dell'aumento degli *Altri ricavi e proventi* (+22,2 per cento) e dei *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria* (+ 7,8 per cento);
- i *Costi* ammontano a 8.511 ml, in rialzo dello 0,2 per cento sull'anno di comparazione, nonostante la diminuzione del *Costo del lavoro* (-2,1 per cento), per effetto dell'aumento degli *Altri costi e oneri* (+80,0 per cento);
- il *Risultato operativo e di intermediazione*, pari a 779 ml, è ridotto di 20 ml sul 2016;
- Il *Risultato prima delle imposte* si è attestato a 673 ml, inferiore di 106 ml sul 2016 per effetto, principalmente, del forte incremento degli *Oneri finanziari* (130,8 per cento);
- le *Imposte dell'esercizio* sono pari a 56 ml, fortemente ridotte rispetto al 2016 (153 ml).

Altri fatti di rilievo intervenuti nel corso dell'anno riguardano:

- la scissione, a gennaio 2017, del ramo d'azienda di Postecom SpA;
- l'acquisto, a febbraio 2017 del 30 per cento di FSIA Investimenti Srl;

- il perfezionamento, ad agosto 2017, dell'operazione di vendita di Banca del Mezzogiorno MedioCreditoCentrale ad Invitalia;
- il rinnovo il 2 ottobre 2017 della convenzione con il Mef che disciplina il meccanismo di *Remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati a Pubbliche Amministrazioni, impiegata presso il Mef*. L'importo dell'operazione è stato quantificato dalla Società in 82,2 ml nel biennio;
- il rinnovo il 16 novembre 2017, d'intesa con la Banca d'Italia e Cassa Depositi e Prestiti, della convenzione con il Mef che regola i *Servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato*. I ricavi rivenienti dall'accordo sono stati quantificati dalla Società in 56,7 ml annui, pari a 170,1 ml nel triennio;
- il rinnovo, a dicembre 2017, della convenzione con Cassa Depositi e Prestiti che comporterà un incremento dei ricavi stimato dalla Società fino a circa 300 milioni di euro per ciascun anno di durata dello stesso;
- la sottoscrizione, a dicembre 2017, di un accordo con Anima Holding S.p.A. finalizzato al rafforzamento della partnership già in essere nel settore del risparmio gestito;

L'assemblea ordinaria degli Azionisti della Società, nella riunione del 29 maggio 2018, ha deliberato:

1. di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 585 ml a disposizione della Società:
2. di destinare l'utile netto dell'esercizio 2017 di Poste italiane s.p.a. pari a 617 ml:
 - a) per 549 ml alla distribuzione in favore degli Azionisti, a titolo di dividendo di 0,42 euro per ciascuna azione;
 - b) per 68 ml a "Risultati portati a nuovo".

8.2 Stato patrimoniale di Poste italiane s.p.a.

La struttura patrimoniale della Società evidenzia al 31 dicembre 2017 un Patrimonio netto di 5.512 ml, che copre ampiamente il Capitale investito netto (2.239 ml), ed un avanzo della Posizione finanziaria netta di 3.273 ml (tabella 17).

Tabella 17- Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	2015	2016	Δ 16/15	2017	Δ 17/16	Δ% 17/16
Capitale immobilizzato						
Immobili, impianti e macchinari	2.074	1.999	(75)	1.912	(87)	-4,4
Investimenti immobiliari	61	56	(5)	52	(4)	-7,1
Attività immateriali	374	365	(9)	385	20	5,5
Partecipazioni	2.204	1.815	(389)	2.081	266	14,7
Totale	4.713	4.235	(478)	4.430	195	4,6
Capitale circolante netto						
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	3.840	4.027	187	4.061	34	0,8
Debiti commerciali e Altre passività	(3.563)	(3.942)	(379)	(3.988)	(46)	1,2
Crediti (Debiti) per imposte correnti	-	(67)	(67)	71	138	n.s.
Totale	277	18	(259)	144	126	n.s.
Capitale Circolante netto	4.990	4.253	(737)	4.574	321	7,5
Capitale investito lordo						
Fondi per rischi e oneri	(1.298)	(1.408)	(110)	(1.538)	(130)	9,2
Trattamento di fine rapporto	(1.320)	(1.315)	5	(1.244)	71	-5,4
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(476)	136	612	447	311	n.s.
Attività non correnti destinate alla vendita e dismissione	-	384	-	-	-	-
Capitale investito netto	1.896	2.050	154	2.239	189	9,2
Fonti di copertura						
Patrimonio netto	7.646	6.160	(1.486)	5.512	(648)	-10,5
Posizione finanziaria netta	(5.750)	(4.110)	1.640	(3.273)	837	-20,4
Totale	1.896	2.050	154	2.239	189	9,2

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2017

Il *Capitale immobilizzato* si è attestato a 4.430 ml, aumentato di 195 ml (+4,6 per cento) rispetto al 2016 per effetto di incrementi per 712 ml e diminuzioni per 517 ml. Nell'aggregato si rilevano *Investimenti industriali* per 402 ml, illustrati nel prosieguo, *Dismissioni*, *Ammortamenti e svalutazioni* per 480 ml e variazioni delle *Partecipazioni* in imprese controllate e collegate per 266 ml.

Riguardo alle *Partecipazioni*, le variazioni intervenute nell'anno hanno riguardato, principalmente, l'acquisto, a febbraio 2017, da FSI Investimenti S.p.A.³³ di una quota del 30 per cento di FSIA Investimenti Srl, al prezzo di 278,3 ml.; la *scissione* parziale della Società

³³ FSI Investimenti S.p.A. è controllata da CDP Equity S.p.A. attraverso una partecipazione del 77,1 per cento. FSIA Investimenti Srl detiene il 49,5 per cento di SIA spa, leader nel business della monetica, dei pagamenti e dei servizi di rete. A seguito di tale operazione, Poste italiane spa detiene indirettamente una partecipazione pari al 14,85 per cento del capitale della SIA spa.

Postecom S.p.A. in favore di Postel S.p.A., con riferimento al ramo d'azienda relativo alle attività connesse alla partecipazione in PatentiViaPoste ScpA e nel Consorzio Poste Motori e successiva fusione per incorporazione in Poste italiane per ciò che residua della Società, che ha generato un avanzo di fusione di 2 ml, rilevato nell'apposita riserva di Patrimonio netto; la sottoscrizione dell'aumento di Capitale sociale di Indabox e costituzione di una riserva straordinaria per complessivi 0,8 ml³⁴; il versamento di 4 ml a favore di Mistral s.r.l.³⁵ e di 4,2 ml a favore di Risparmio Holding s.p.a., di cui 3,9 ml accantonati agli Altri fondi per rischi e oneri nel corso dell'esercizio 2016. Infine, sulla base delle informazioni disponibili e delle risultanze degli *impairment test*³⁶ è stato ridotto il valore delle partecipazioni in EGI s.p.a. (6 ml), Mistral Air s.r.l. (4 ml), SDA (9 ml) e Poste Tributi ScpA³⁷ (2 ml).

Il Capitale circolante netto si è attestato a 144 ml, incrementato di 126 ml sul 2016, per effetto, principalmente, del saldo della voce Crediti/(Debiti) per imposte correnti, conseguente alla riduzione di 3,5 punti percentuali dell'aliquota Ires (dal 27,5 per cento al 24 per cento) a decorrere dal 1° gennaio 2017, come previsto dalla Legge di stabilità 2016 (legge 208/2015). Nell'aggregato la voce di maggior rilievo è rappresentata dai "Crediti", illustrati nella tabella 18.

³⁴ L'intervento di ricapitalizzazione e costituzione della riserva straordinaria è stato deliberato dall'Assemblea straordinaria della partecipata, società attiva nel mercato del commercio elettronico, in data 2 febbraio 2017.

³⁵ La controllata *Mistral Srl* ha conseguito al 31 dicembre 2017 un risultato negativo netto di 7,6 ml, ricadendo nella fattispecie di cui all'art. 2482 ter c.c. - *Riduzione del capitale al di sotto del minimo legale* - *Srl*. L'Assemblea straordinaria dei soci, nella riunione del 28 giugno 2017, ha deliberato la ricapitalizzazione di 4 ml, a copertura di perdite sostenute a tutto il 31 marzo 2017 e la ricostituzione di un capitale sociale e la restante quota a costituzione di una Riserva straordinaria

³⁶ L'*impairment test*, disciplinato dallo IAS 36, è una verifica che ha la finalità di accertare se un'attività abbia subito o meno riduzioni di valore.

³⁷ La società *Poste Tributi ScpA* è stata posta in liquidazione su delibera dell'Assemblea straordinaria dei soci del 30 dicembre 2016. Poste italiane, che ha assunto l'impegno di supportare Poste Tributi ScpA per la durata della liquidazione, ha completamente svalutato la partecipazione e accantonato agli *Altri fondi per rischi e oneri* l'intero importo (2 ml) per tenere conto dei prevedibili costi netti di liquidazione.

Tabella 18- Crediti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2016				Saldo al 31 dicembre 2017				Δ% 17/16
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	
Crediti commerciali									
Crediti verso clienti	4	1.569	1.573		5	1.560	1.565		
Crediti verso imprese controllate	-	290	290		-	288	288		
Crediti verso Controllante		236	236		-	166	166		
CREDITI COMMERCIALI	4	2.095	2.099	52,1	5	2.014	2.019	49,7	-3,8
Altri crediti e Attività									
Crediti per sostituto d'imposta	861	527	1.388		1.040	536	1.576		
Crediti per accordi CTD	121	89	210		101	87	188		
Crediti verso enti previdenziali e assistenziali	-	88	88		-	98	98		
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	71	71		-	75	75		
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	6	6		-	6	6		
Crediti tributari	-	-	-		-	-	-		
Crediti vs imprese controllate	-	60	60		-	4	4		
Crediti diversi	8	103	111		7	106	113		
Fondo svalutazione crediti verso altri	-	(59)	(59)		-	(67)	(67)		
ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	990	885	1.875	46,6	1.148	845	1.993	49,1	6,3
Crediti vs Mef annullamento Decisione CE 16/07/08	-	6	6		-	-	-		
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46		-	46	46	1,1	1,1
Crediti per interessi attivi su rimborso IRAP	-	-	-		-	3	3	0,1	0,1
CREDITI COMMERCIALI E ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	994	3.032	4.026	100	1.153	2.908	4.061	100	0,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

I Crediti vantati dalla Società ammontano, complessivamente, a 4.061 ml, incrementati di 35 ml (+0,9 per cento), e sono costituiti per il 49,7 per cento da *Crediti commerciali*, pari a 2.019 ml (-3,8 per cento sul 2016), per il 49,1 per cento dagli *Altri crediti e attività* pari a 1.993 ml (+6,3 per cento) e per la restante quota dell'1,2 per cento da crediti per rimborso IRES e IRAP.

I *Crediti Commerciali* al 31 dicembre 2017, sono dettagliatamente illustrati nella tabella 19 confrontati con i valori degli anni precedenti.

Tabella 19- Crediti commerciali

(dati in milioni)

		2015	2016	Δ 16/15	2017	Δ 17/16	$\Delta\%$ 17/16
Credito verso clienti	Crediti verso clienti privati	939	1.018	79	1.035	17	-
	Fondo svalutazione verso clienti privati	(286)	(299)	(13)	(346)	(47)	-
	Crediti verso clienti privati	653	719	66	689	(30)	-4,2
	Servizio del Risparmio postale	397	364	(33)	374	10	-
	Fondo svalutazione crediti	-	-	-	-	-	-
	Crediti verso Cassa Depositi e Prestiti	397	364	(33)	374	10	2,7
	S.I.N. e Gestione della Corrispondenza - Varie Pubbliche Amm.ni Centrali e locali	246	314	68	253	(61)	-
	Rimborso Riduzioni Tariffarie Editoria - Presidenza Consiglio dei Ministri	52	1	(51)	43	42	-
	Pagamento Pensioni - INPS	61	59	(2)	66	7	-
	Servizi di Spedizione con utilizzo dei Conti di Credito - Varie Pubbliche Amm.ni	81	80	(1)	88	8	-
	Rimborso Spese Immobili, Veicoli e Vigilanza per conto - Ministero dello Sviluppo Economico	70	74	4	75	1	-
	Altri Servizi - Varie Pubbliche Amm.ni	95	91	(4)	117	26	-
	Fondo svalutazione crediti	(128)	(129)	(1)	(140)	(11)	-
	Crediti verso Ministeri ed Enti Pubblici	477	490	13	502	12	2,4
	Crediti verso clienti	1.527	1.573	46	1.565	(8)	-0,5
	Remunerazione raccolta su c/c	15	8	(7)	25	17	-
	Servizio Universale	334	139	(195)	31	(108)	-
	Riduzioni tariffarie/Agevolazioni elettorali	83	83	-	83	-	-
	Servizi delegati	28	28	-	56	28	-
	Distribuzione Euroconvertitori	6	6	-	-	(6)	-
	Altri crediti	3	3	-	2	(1)	-
	Fondo svalutazione crediti vs Controllante	(147)	(31)	116	(31)	-	-
	Crediti verso Controllante	322	236	(86)	166	(70)	-29,7
Totale Crediti verso clienti e Controllante		1.849	1.809	(40)	1.731	(78)	-4,3
Imprese	Crediti verso imprese controllate e collegate	293	290	(3)	288	(2)	-0,7
	CREDITI COMMERCIALI	2.142	2.099	(43)	2.019	(80)	-3,8

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2017.

Nell'aggregato si nota che:

- i crediti verso *clienti privati* ammontano, al lordo del relativo Fondo di svalutazione, a 1.035 ml aumentati di 17 ml sul 2016. L'incremento è riferibile, tra l'altro, ai crediti per conti correnti con saldo debitore (148 ml), in gran parte oggetto di svalutazione in quanto attinenti a rapporti pregressi per i quali la Società ha comunque attivato azioni di sollecito e recupero, ma l'aumento dell'incidenza delle sofferenze e delle crisi aziendali, legate alla difficile congiuntura economica, ha causato il permanere di crediti pregressi difficilmente recuperabili. A fronte di tali crediti la Società ha stanziato un Fondo svalutazione per un valore complessivo di 346 ml;

- i crediti verso la *Cassa Depositi e Prestiti*, relativi ai corrispettivi spettanti alla Società per i servizi svolti per conto della Cassa Depositi e Prestiti³⁸ nell'ultimo trimestre dell'anno 2017, evidenziano l'incremento di 10 ml (+2,7 per cento). Il compenso, determinato ai sensi della Convenzione siglata il 4 dicembre 2014, con durata originariamente prevista per il quinquennio 2014-2018, è stato interamente incassato nel corso dei primi mesi del 2018. Il 14 dicembre 2017, Cassa Depositi e Prestiti e Poste italiane hanno siglato una nuova convenzione di durata triennale (2018-2020), i cui effetti (cfr. capitolo 4) si manifesteranno nel corso dell'esercizio successivo;
- i crediti verso *Ministeri ed Enti Pubblici*, relativi ai compensi per i servizi offerti dalla Società alle amministrazioni centrali e locali, si sono stabiliti, al lordo del relativo Fondo di svalutazione, a 642 ml, aumentati di 23 ml sul 2016. Nel corso dell'anno la Società ha incassato il credito residuo di 1 ml, che vantava verso la Presidenza del Consiglio dei Ministri³⁹, relativo al rimborso delle riduzioni tariffarie praticate agli editori fino al 31 marzo 2010. Le agevolazioni, abolite dal 1° aprile 2010 per effetto dell'entrata in vigore del Decreto interministeriale del 30 marzo 2010, sono state ripristinate dal d.l. 244 del 30 dicembre 2016 (c.d. Milleproroghe), in vigore dal 1° gennaio 2017 e convertito in legge n. 19 del 27 febbraio 2017. L'importo iscritto tra i crediti (43 ml) si riferisce alle somme spettanti alla Società a titolo di rimborso per le agevolazioni concesse agli editori nel corso dell'anno 2017 e trova copertura nel Bilancio dello Stato 2017, ma l'effettiva corresponsione avviene a seguito dell'approvazione da parte della Commissione europea. I crediti verso il *Mise* (75 ml) riguardano le spese sostenute da Poste italiane per conto dell'ex Ministero delle Comunicazioni, non supportate da contratti formalizzati⁴⁰. A fronte dei crediti verso i *Ministeri ed Enti pubblici* la Società ha stanziato un Fondo svalutazione crediti di 140 ml;
- i crediti verso *Controllante*, relativi ai rapporti commerciali intrattenuti con il Mef, evidenziano la flessione di 70 ml (-29,7 per cento) che riflette gli effetti dell'intervenuta ricognizione delle principali esposizioni creditorie e debitorie fra Poste e Mef, formalizzata con l'invio da parte del Ministro dell'Economia e delle Finanze della Nota tecnica congiunta

³⁸ La Società svolge per conto della Cassa servizi di emissione e rimborso di Buoni fruttiferi Postali e di versamento e prelevamento sui Libretti Postali.

³⁹ Secondo quanto stabilito nei Decreti della PCM del 13 novembre 2007 e 27 novembre 2008.

⁴⁰ Negli anni precedenti Poste italiane ha avviato un'azione giudiziale nei confronti del Mise, a seguito del mancato riconoscimento, in sede transattiva, di una quota di circa 50 ml, e aperto un "Tavolo di lavoro" con il debitore, teso a stabilire l'ammontare delle prestazioni da fatturare per il complemento del saldo, anche in relazione all'esito delle operazioni peritali nell'ambito dell'azione giudiziale in corso.

dei Dipartimenti del Tesoro e della Ragioneria dello Stato (n. 63488 del 7 agosto 2015), alla quale la Società ha aderito. Sulla base delle quantificazioni contenute nella citata Nota, il Mef, nel biennio 2015-2016, ha provveduto a sbloccare i pagamenti di partite pregresse per circa 1,7 md. Nel corso del 2017 la Società ha incassato ulteriori crediti per 121 ml (tra cui: 108 ml riferiti all'OSU, a copertura di crediti residui degli esercizi 2014 e 2015; 6 ml per la *Distribuzione degli euroconvertitori*) e hanno trovato completa copertura nel bilancio dello Stato i crediti per le *Riduzioni tariffarie elettorali* (83 ml), per la cui riscossione è necessario, però, attendere l'approvazione da parte della Commissione europea. Inoltre il Mef ha liquidato le competenze maturate nel corso dell'anno 2017 relative ai compensi per l'OSU (262 ml), la remunerazione della raccolta dei conti correnti postali (8 ml) e dei Servizi Delegati (28 ml). Con riferimento all'OSU permane in bilancio un residuo credito di 31 ml, relativo per 8 ml a compensi dell'esercizio 2005, oggetto di tagli definitivi a seguito delle leggi finanziarie per gli esercizi 2007 e 2008, e per 23 ml al differenziale tra le contribuzioni per l'OSU relative all'esercizio 2012 (350 ml) e l'onere riconosciuto dall'AGCom (Delibera 412/14/CONS) per lo stesso anno (327 ml)⁴¹, al termine delle verifiche sul costo netto quantificato dalla Società. Avverso tale delibera la Società ha presentato ricorso al Tar del Lazio che è tuttora pendente. A fronte dei *Crediti verso Controllante*, la Società ha stanziato un Fondo svalutazione di 31 ml. Il *Credito verso il Mef per annullamento della Decisione CE del luglio 2008* (tabella 18) si riferisce all'incasso, a seguito della sentenza del Tribunale dell'Unione europea del 13 settembre 2013⁴², favorevole alla Società, della somma di 535 ml avvenuto nel corso del 2015, a reintegro del credito vantato nei confronti dell'azionista Mef⁴³. Secondo i calcoli della Società, tale importo ammontava a 580 ml e la differenza (credito di natura patrimoniale) di 45 ml, rispetto a quanto

⁴¹ La Società iscrive in bilancio il compenso calcolato sulla base delle indicazioni fornite dal Contratto di programma o dalla Legge Finanziaria e, come dettato dalla normativa europea (Direttiva 2008/6/CE recepita nel nostro ordinamento con d. lgs 31 marzo 2011), provvede a determinare l'onere con la metodologia del "*net cost*" ossia come la differenza tra il risultato d'esercizio delle attività postali da separazione contabile e il risultato d'esercizio "ipotetico" conseguito in assenza degli obblighi del Servizio Universale ai quali è soggetta in quanto Fornitore del Servizio Universale.

⁴² A seguito dell'esposto presentato dall'Abi nel 2005, la Commissione europea, con la Decisione C42/2006 del 16 luglio 2008, ha dichiarato incompatibile con il mercato comune il regime stabilito dalla Legge 23 dicembre 2005, n. 266 e dalla Convenzione tra MEF e Poste italiane spa del 23 febbraio 2006, relativo alla remunerazione dei conti correnti intestati alla Società presso la Tesoreria dello Stato. E' stata, pertanto, configurata per il biennio 2005-2006 e per il 2007, con riferimento alla sola quota di fondi derivanti dalla Pubblica Amministrazione impiegati presso il MEF, la fattispecie di "*aiuti di Stato*", non compatibile con l'art. 88 paragrafo 3 del Trattato UE e disposto il recupero da parte della Repubblica Italiana del differenziale tra la remunerazione percepita e quella ritenuta di mercato. Poste italiane spa, ai fini dell'esecuzione della Decisione, ha corrisposto al MEF, a titolo di rimborso, l'importo complessivo di 483,9 ml di cui 464,2 ml mediante diretta imputazione ai *Risultati portati a nuovo* della Società mentre 19,7 ml, relativi ad interessi maturati nell'anno 2008, sono stati rilevati fra gli *Oneri finanziari* iscritti nel Conto economico 2008. Avverso la Decisione della Commissione la Società ha presentato, il 1° dicembre 2008, ricorso al Tribunale delle Comunità Europee.

⁴³ Tale importo è stato accertato nel bilancio 2014 e previsto dall'art. 1, comma 281 della Legge 190/2014 di Stabilità 2015.

riconosciuto con i provvedimenti legislativi (535 ml) è stato oggetto di parziale copertura nel bilancio dello Stato 2017 e incassato nella misura di 6 ml.

Infine, i *Crediti per interessi attivi su rimborso IRES* si riferiscono agli interessi maturati fino al 31 dicembre 2017 sulla mancata deduzione dell'IRAP sostenuta sul costo del lavoro. Per il recupero dell'importo in questione sono stati instaurati due contenziosi discussi presso la Commissione tributaria provinciale di Roma che, il 24 novembre 2016, ha accolto il ricorso presentato dalla Società dichiarando l'Agenzia delle entrate tenuta al pagamento delle somme richieste, oltre agli interessi. L'Agenzia delle entrate ha proposto appello per entrambe le sentenze alla Commissione tributaria regionale che, il 23 marzo 2018, ha accolto l'appello dell'Agenzia per una delle due sentenze. La Società ha deciso di impugnare tale sentenza di fronte alla Suprema Corte di Cassazione.

La *situazione debitoria* della Società, al 31 dicembre 2017, risulta in aumento di 46 ml (+1,2 per cento), a causa, tra l'altro, dell'incremento dei *Debiti verso il personale*, per effetto dell'iscrizione nei debiti di talune passività che erano comprese nel Fondo oneri del personale al 31 dicembre 2016 e maggiori debiti per imposta di bollo, maturati al 31 dicembre 2017 sui buoni fruttiferi postali in circolazione.

I *Fondi per rischi e oneri* evidenziano un aumento di 130 ml, risultante da accantonamenti per 845 ml e utilizzi/assorbimenti per 716 ml. L'incremento è imputabile, principalmente, ai consistenti accantonamenti effettuati dalla Società al *Fondo di incentivazione agli esodi* (440 ml nell'anno a fronte dei 342 ml del 2016), istituito per fronteggiare le passività che dovrà sostenere per i dipendenti che risolveranno volontariamente il rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2019, e al *Fondo rischi operativi* (178 ml nell'anno a fronte dei 95 ml del 2016), costituito per fronteggiare le passività derivanti dall'operatività BancoPosta. Gli accantonamenti dell'anno riflettono, principalmente, le passività rivenienti da prodotti di investimento di terzi con performance non in linea con le attese. Nel periodo 2002-2005 Poste italiane ha collocato, presso gli uffici postali, quattro fondi immobiliari chiusi, tutti con durata decennale, quotati e gestiti da SGR terze rispetto al Gruppo Poste Italiane. Il primo di tali fondi (*Fondo IRS*), alla data di scadenza del 31 dicembre 2016, ha evidenziato una perdita del 58,1 per cento per singola quota rispetto all'investimento iniziale. A gennaio 2017, il CdA della Società, nell'interesse della clientela e per mitigare i possibili rischi legali e reputazionali, ha definito una iniziativa di tutela che permette ai clienti, sottoscrittori presso gli uffici postali di quote del

citato Fondo, di recuperare il differenziale tra quanto investito al tempo della sottoscrizione, inclusivo dei proventi e dei rimborsi anticipati percepiti durante la vita del Fondo, e quanto incassato con il “Valore Finale di Liquidazione” del fondo. Nel corso dell’anno il *Fondo rischi operativi* è stato utilizzato per complessivi 95 ml, di cui 48 in favore della clientela sottoscrittrice del citato *Fondo IRS*. Analoga iniziativa di tutela è stata definita dal CdA della Società, a febbraio 2018, nei confronti dei clienti sottoscrittori nel 2004 del fondo *Europa Immobiliare I*, giunto a scadenza il 31 dicembre 2017. Per tale iniziativa, come specificato nella relazione finanziaria annuale 2017, risultano accantonati 35 ml.

Al 31 dicembre 2017 il Patrimonio netto della Società, che include la “*Riserva per il Patrimonio BancoPosta*” di 1,0 md, ammonta a 5.512 ml, diminuito di 648 ml rispetto al 2016 (6.160 ml) e risulta così costituito:

Capitale sociale	1.306 ml
Riserve	1.432 ml
Risultati portati a nuovo	<u>2.774 ml</u>
patrimonio netto	5.512 ml

Le variazioni del patrimonio netto intervenute nel corso dell’anno, sono riportate nella tabella 20.

Tabella 20– Variazioni del Patrimonio netto

(dati in milioni)		
Patrimonio netto al 31 dicembre 2016		6.160
<u>Incrementi:</u>		
Utile netto dell'esercizio 2017	617	619
Riserva avanzo di fusione	2	
<u>Decrementi:</u>		
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	509	1.267
Variazione delle Riserve di <i>fair value</i>	714	
Movimentazione delle Riserve di <i>Cash flow hedge</i>	43	
Utili/Perdite attuariali da TFR	1	
Patrimonio netto al 31 dicembre 2017		5.512

Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Posizione finanziaria netta

La *Posizione finanziaria netta* della Società (tabella 21) presenta un avanzo di 3.273 ml, in flessione di 837 ml sul precedente esercizio (4.110 ml) per effetto, principalmente, della contrazione della componente valutativa legata al *fair value* degli strumenti finanziari disponibili per la vendita del Patrimonio BancoPosta (979 ml al lordo dell'effetto fiscale).

Tabella 21- Posizione Finanziaria Netta

(dati in milioni)

	2015	2016	2017	Δ 17/16
Passività finanziarie BancoPosta	(53.235)	(59.193)	(61.853)	(2.660)
Debiti per conti correnti postali	(43.684)	(45.416)	(47.252)	(1.836)
Debiti verso istituzioni finanziarie	(4.895)	(5.381)	(4.842)	539
Mef conto Tesoreria dello Stato	-	(2.429)	(3.483)	(1.054)
Strumenti finanziari derivati	(1.547)	(2.305)	(1.638)	667
Altre passività finanziarie	(3.109)	(3.662)	(4.638)	(976)
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	(1.848)	(1.302)	(1.355)	(53)
Finanziamenti	(1.724)	(1.212)	(1.213)	(1)
Obbligazioni	(811)	(812)	(813)	(1)
Debiti verso Cassa Depositi e Prestiti	(1)	-	-	0
Debiti verso istituzioni finanziarie	(912)	(400)	(400)	0
Strumenti finanziari derivati	(51)	(51)	(39)	12
Passività finanziarie verso imprese controllate	(72)	(38)	(46)	(8)
Altre passività finanziarie	(1)	(1)	(57)	-
PASSIVITA' FINANZIARIE	(55.083)	(60.495)	(63.208)	(2.713)
Attività Finanziarie BancoPosta	54.622	58.052	60.048	1.996
Crediti	8.811	7.915	7.601	(314)
Investimenti posseduti sino a scadenza	12.886	12.683	12.912	229
Investimenti disponibili per la vendita	32.597	37.263	39.140	1.877
Strumenti finanziari derivati	328	191	395	204
Attività Finanziarie Patrimonio non destinato	1.530	1.344	1.198	(146)
Finanziamenti e Crediti	950	770	642	(128)
Investimenti disponibili per la vendita	580	574	556	(18)
ATTIVITA' FINANZIARIE	56.152	59.396	61.246	1.850
(Indebitamento netto)	1.069	(1.099)	(1.962)	(863)
Avanzo finanziario netto				
Cassa e Depositi BancoPosta	3.161	2.494	3.196	702
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.520	2.715	2.039	(676)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	5.750	4.110	3.273	(837)

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

Al termine dell'esercizio 2017 le *Passività finanziarie* ammontano complessivamente a 63.208 ml, incrementate di 2.713 ml sul 2016. Nel dettaglio:

- le *Passività finanziarie BancoPosta*, pari a 61.853 ml, presentano l'incremento di 2.660 ml sul 2016, a seguito, principalmente, dell'aumento dei *Debiti per conti correnti postali*, incrementati di 1.836 ml sul 2016. Nell'aggregato i *Debiti verso istituzioni finanziarie*, passati da 5.381 ml del 2016 a 4.842 ml nel 2017, si riferiscono a operazioni di pronti contro termine stipulati con primari operatori finanziari, le cui risorse sono state, in buona misura, investite in Titoli di Stato di emissione italiana a reddito fisso; le *Passività finanziarie del Patrimonio non destinato*, pari a 1.355 ml, evidenziano un incremento di 53 ml sul 2016. Nell'ambito dei "Finanziamenti" la voce *Obbligazioni* (813 ml) si riferisce a due prestiti⁴⁴ emessi nel 2013

⁴⁴Dei due prestiti:

- Il primo del valore nominale di 750 ml, collocato in forma pubblica a investitori istituzionali, emesso a giugno 2013, con durata cinque anni (scaduto a giugno 2018) con cedole annuali al tasso fisso del 3,25 per cento. Il *fair value*, al 31 dicembre 2017, è di 775 ml;
- il secondo del valore nominale di 50 ml, collocato in forma privata, è stato emesso ad ottobre 2013, ha durata 10 anni con cedole annuali al tasso fisso del 3,5 per cento per i primi due anni e a tasso variabile per i successivi. Al fine di proteggere

nell'ambito del Programma Euro Medium Term Note (EMTN) di 2 md, promosso dalla Società presso la Borsa di Lussemburgo; la voce *Debiti verso istituzioni finanziarie*, si riferisce a due finanziamenti BEI a tasso fisso di complessivi 400 ml, il cui *fair value*, al 31 dicembre 2017, è di 402 ml.

Alla stessa data, le *Attività finanziarie* ammontano a 61.246 ml, incrementate di 1.850 ml sul 2016. Nel dettaglio:

- le *Attività finanziarie del Patrimonio Destinato BancoPosta* ammontano a 60.048 ml, aumentate di 1.996 ml sul 2016 (58.052 ml) e riguardano, principalmente, la gestione della raccolta riveniente dai conti correnti postali che, al termine dell'anno, è pari a 55.769 ml (49.643 ml nel 2016). Coerentemente con gli specifici vincoli di legge stabiliti dalla legge Finanziaria 2007, la raccolta derivante dalla *Pubblica Amministrazione* (6,0 md nell'anno) è depositata presso il Mef, remunerata sulla base di un parametro di mercato fissato nell'apposita convenzione con il Ministero⁴⁵, rinnovata il 7 ottobre 2017; la raccolta riveniente dalla *clientela privata* (49.917 ml nell'anno) è principalmente impiegata in titoli governativi dell'area euro e nei limiti del 50 per cento dell'importo complessivo dei fondi, in titoli garantiti dallo Stato italiano. Solo una piccola quota di tale raccolta (379 ml nell'anno a fronte di 1.310 ml del 2016) è depositata su un conto "*Buffer*"⁴⁶ acceso presso la Tesoreria dello Stato - Ministero dell'Economia e delle Finanze, remunerata sulla base dell'andamento del tasso *Euro Overnight Index Average* (EONIA)⁴⁷, rilevato giornalmente. A fine anno il valore nominale del portafoglio titoli è di 48.430 ml: i titoli posseduti fino a scadenza - *Held To Maturity (HTM)*, iscritti al valore nominale di 12.692 ml (valore di bilancio 12.912 ml), presentano un *fair value* di 14.384 ml; i titoli disponibili per la vendita - *Available For Sale (AFS)*, iscritti al *fair value* di 39.099 ml, evidenziano un'oscillazione complessiva di *fair value* negativa per 819 ml, rilevata nell'apposita Riserva di Patrimonio netto per l'importo negativo di 323 ml, relativo alla parte

tale prestito dal rischio di oscillazione dei relativi flussi finanziari, la Società ha stipulato nel corso dell'esercizio 2013 un contratto di *swap* il cui *fair value*, al 31 dicembre 2017, è di 53 ml.

⁴⁵ Il tasso variabile in commento, stabilito nella convenzione per la "*Remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati a Pubbliche Amministrazioni, impiegata presso il Mef*" (cfr cap. 4), è calcolato per il 50 per cento in base al rendimento del BOT a 6 mesi e per il restante 50 per cento in base alla media mensile del Rendistato. La convenzione, scaduta il 31 dicembre 2016, è stata rinnovata per il biennio 2017-2018.

⁴⁶ Come previsto dalla convenzione con il Mef che regola i *Servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato*, rinnovata il 16 novembre 2017 per il triennio 2017-2019 (cfr. cap.4). Tale somma è finalizzata a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

⁴⁷ Tasso cui fanno riferimento le operazioni a brevissima scadenza (*overnight*) ed è calcolato come la media ponderata dei tassi *overnight* delle operazioni svolte sul mercato interbancario comunicati alla Banca Centrale Europea (BCE) da un campione di banche operanti nell'area euro.

non coperta da strumenti *fair value hedge*, e a Conto economico per l'importo negativo di 496 ml, relativo alla parte coperta. Il portafoglio degli strumenti AFS risulta investito per 2,5 md in obbligazioni, emesse dalla Cassa Depositi e Prestiti e garantite dallo Stato, e per il resto in BTP.

Nel corso del 2017, al fine di perseguire l'obiettivo di stabilizzazione della redditività complessiva del portafoglio, la modalità d'impiego della raccolta ha privilegiato l'acquisto di titoli a lungo termine protetti dal rialzo dei tassi di interesse mediante *swap* di copertura. Tra rinnovi ed investimenti sono stati acquistati BTP a tasso fisso per un valore nominale di 10,2 md⁴⁸ e, al fine di minimizzarne il rischio di deprezzamento, il tasso fisso di parte di essi è stato trasformato in variabile utilizzando derivati di copertura. Inoltre, a causa dell'andamento degli interessi ai minimi di sempre, parte del portafoglio a tasso fisso è stato alienato e bilanciato con un incremento della quota a tasso variabile. L'operazione di vendita ha determinato la realizzazione di plusvalenze per 547 ml, in linea con i valori stabiliti nel Piano industriale 2015-2019 della Società⁴⁹. Il nuovo Piano industriale di Poste italiane, sulla base di proiezioni della redditività del portafoglio titolo, "*Deliver 2022*", ha previsto una progressiva diminuzione del ricorso alle plusvalenze, fino ad arrivare al non utilizzo delle stesse alla fine della sua durata, bilanciando tale riduzione con lo sviluppo dei ricavi rivenienti dalle attività di business e con una maggiore attenzione ai costi.

Al termine dell'anno, il portafoglio titoli del Patrimonio BancoPosta risulta composto per circa il 55 per cento da titoli a tasso fisso e per il restante 45 per cento da titoli a tasso variabile gran parte dei quali, come anticipato, costituiti da BTP la cui cedola è stata trasformata in variabile dai derivati di copertura.

Gli investimenti in azioni, iscritti al *fair value* di 41 ml (104 ml nel 2016) riguardano azioni privilegiate e di classe C di Visa Incorporated. Il decremento del valore di tali investimenti è principalmente riferibile, alla alienazione, previa conversione in azioni di classe A, delle azioni di classe B della Mastercard Incorporated in possesso di BancoPosta. L'operazione ha

⁴⁸ In particolare sono stati acquistati:

- per il rinnovo delle scadenze: circa 1,0 md in BTP con scadenza compresa tra 10 e 30 anni;
- in sostituzione dei titoli venduti nell'anno: circa 4,6 md di cui 1,0 md in obbligazioni emesse dalla Cassa depositi e Prestiti e garantite dallo Stato. I titoli acquistati hanno scadenza compresa tra 10 e 30 anni;
- per l'investimento della maggiore raccolta: circa 4,6 md in BTP con scadenza compresa tra 3 e 30 anni.

⁴⁹ Il Piano industriale 2015-2019 prevedeva un utilizzo delle plusvalenze per circa 500-600 ml annui, per ciascun anno di durata del Piano.

generato una plusvalenza di 91 ml, iscritta a Conto economico nella voce *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*.

Gli strumenti finanziari derivati in essere a fine 2017, risultano pari a 22,3 md e comprendono:

- strumenti di copertura del rischio di tasso (derivati di *Fair Value Hedge*), per un nozionale di 19,7 md, che hanno complessivamente subito nell'esercizio in commento una variazione positiva netta efficace del *fair value* di 446 ml, in quanto i titoli coperti hanno subito una variazione netta negativa di *fair value* di 496 ml, la differenza di 50 ml è riferibile ai differenziali pagati;
- strumenti di copertura del rischio di tasso d'interesse sui flussi finanziari (derivati di *Cash Flow Hedge*), per un nozionale 2,6 md, che hanno complessivamente subito una variazione negativa netta di *fair value* di 57 ml, riflessa nella *Riserva Cash Flow Hedge* di Patrimonio netto.

Nel corso del 2017, BancoPosta, al fine di proteggere gli investimenti dai rischi di mercato, ha effettuato operazioni in *Strumenti finanziari derivati* per un valore nozionale di 6,7 md. che hanno riguardato la:

- stipula di *asset swap* di derivati di copertura del rischio tasso (derivati di *Fair Value Hedge*) per un nozionale di 5.205 ml;
 - stipula di *asset swap* di derivati di copertura di flussi futuri (derivati di *Cash Flow Hedge*) per un nozionale di 50 ml;
 - stipula di derivati di copertura dei flussi futuri (*Cash Flow Hedge*) relativi alle vendite a termine con valuta 2018, per un nozionale di 1.408 ml.
- le *Attività finanziarie Patrimonio non destinato* sono passate da 1.344 ml del 2016 a 1.198 ml nel 2017. Nell'aggregato, i *Finanziamenti*, pari complessivamente a 367 ml, si riferiscono per 250 ml ad un prestito irredimibile concesso alla controllata Poste Vita SpA, finalizzato a dotare la Compagnia di mezzi patrimoniali adeguati a sostenere la crescita della raccolta dei premi nel rispetto delle normative del settore assicurativo; tra i *Crediti* si nota la somma di 228 ml relativa al credito residuo verso Invitalia SpA, per la cessione di Banca del Mezzogiorno-Mediocredito Centrale avvenuta il 7 agosto 2017.

8.3 Conto economico di Poste italiane s.p.a.

I risultati realizzati dalla Società nell'anno, sono sinteticamente illustrati nella tabella 22.

Tabella 22- Conto economico di Poste italiane s.p.a.

(dati in milioni)

	2015	2016	$\Delta\%$ 16/15	2017	$\Delta\%$ 17/16
Ricavi e proventi	8.205	8.218	0,2	8.060	-1,9
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria di cui:	433	599	38,3	646	7,8
Plusvalenze da alienazioni	426	473	11,0	547	15,6
Proventi non ricorrenti	-	121	-	91	-
Altri ricavi e proventi di cui:	399	478	19,8	584	22,2
Proventi non ricorrenti	-	-	-	14	n.s.
TOTALE RICAVI	9.037	9.295	2,8	9.290	-0,1
Costi per beni e servizi	1.664	1.558	-6,4	1.533	-1,6
Oneri dell'operatività finanziaria	3	45	n.s.	40	-11,1
Costo del lavoro (*) di cui	6.050	6.138	1,5	6.010	-2,1
Oneri (proventi) non ricorrenti	(11)	-	-	-	-
Ammortamenti e svalutazioni	485	504	3,9	481	-4,6
Incrementi per lavori interni	(5)	(4)	-20,0	(12)	n.s.
Altri costi e oneri	226	255	12,8	459	80,0
COSTI	8.423	8.496	0,9	8.511	0,2
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	614	799	30,1	779	-2,5
Proventi(oneri) finanziari	(18)	(21)	16,7	(106)	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	596	778	30,5	673	-13,5
Imposte dell'esercizio di cui	145	153	5,5	56	-63,4
Oneri (Proventi) non ricorrenti	12	14	-	(9)	-
UTILE DELL'ESERCIZIO	451	625	38,6	617	-1,3

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2017.

(*) Il Costo del lavoro comprende le Spese per servizi del personale, pari a 133 ml nell'anno 2017 (146 ml nel 2016), incluse in bilancio nella voce Costi per beni e servizi.

RICAVI

Il fatturato della Società ammonta a 9.290 ml, in diminuzione dello 0,1 per cento sul 2016 (9.295 ml). Tra i *Proventi diversi derivanti da attività finanziaria*, che evidenziano ricavi in crescita del 7,8 per cento, si rilevano utili derivanti dall'alienazione di *Investimenti disponibili per la vendita* per 547 ml (473 ml nel 2016) e dalla vendita delle *azioni Mastercard Incorporated* (91 ml); tra gli *Altri ricavi e proventi*, che si presentano in rialzo del 22,2 per cento sull'anno di comparazione, si notano *Dividendi da società controllate* per 508 ml (423 ml nel 2016)⁵⁰ e *Plusvalenze da alienazione* per 17 ml, di cui 14 ml per la cessione, ad agosto 2017, dell'intero pacchetto azionario di Banca del Mezzogiorno-Medio Credito Centrale, detenuto da Poste italiane, all'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa (Invitalia).

⁵⁰ Nel corso dell'esercizio PosteMobile spa ha distribuito dividendi per 17 ml, Bancoposta Fondi spa per 21 ml e Poste Vita spa per 470 ml.

Ricavi e proventi

I *Ricavi e proventi*, che accolgono i ricavi rivenienti dai Servizi Postali e BancoPosta, (illustrati nei capitoli 3 e 4), si sono attestati a 8.060 ml, inferiori dell'1,9 per cento rispetto alle risultanze del 2016. I *Ricavi da mercato* (tabella 23) ammontano complessivamente a 7.755 ml e registrano la flessione di 93 ml (-1,2 per cento), imputabile, principalmente, ai minori ricavi realizzati dal settore postale.

Tabella 23- Ricavi e Proventi – Ricavi da mercato

(dati in milioni)

	2015	2016	Δ 16/15	Δ% 16/15	2017	Δ 17/16	Δ% 17/16
Servizi Postali							
Ricavi da mercato	2.765	2.661	(104)	-3,8	2.574	(87)	-3,3
Contribuzioni statali	279	371	92	33,0	305	(66)	-17,8
di cui:							
Compensi per Servizio Universale	279	371	92		262	(109)	-29,4
Integrazioni tariffarie editoria	-	-	-		43	43	n.s.
Totale Ricavi Servizi Postali	3.323	3.032	(291)	-0,4	2.879	(153)	-5,0
Servizi BancoPosta							
Ricavi da mercato	5.087	5.114	27	0,5	5.106	(8)	-0,2
di cui:							
Interessi passivi maturati nell'anno (*)	52	30	(22)	-42,3	19	(11)	-36,7
Totale Ricavi Servizi BancoPosta	5.087	5.114	27	0,5	5.106	(8)	-0,2
Totale Ricavi Aree di business	8.410	8.146	(264)	0,2	7.985	(161)	-2,0
Altri ricavi della vendita di beni e servizi							
Ricavi da mercato	74	73	-1,0	n.s.	75	2	2,7
Totale Altri Ricavi della vendita di beni e servizi	74	73	-1,0	-	75	2	-
Totale Ricavi da mercato	7.926	7.848	(78)	-1,0	7.755	(93)	-1,2
RICAVI E PROVENTI	8.484	8.219	(265)	0,2	8.060	(159)	-1,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

(*) Gli *Interessi passivi* si riferiscono alle somme maturate a favore della clientela, su operazioni di pronti contro termine e verso la Controllante.

Nel dettaglio:

- i *Servizi Postali*, in complessiva flessione del 5,0 per cento, evidenziano il calo del 3,3 per cento delle risorse rivenienti dal mercato (2.574 ml nel 2017 a fronte di 2.661 ml del 2016) sempre più caratterizzato dal declino della domanda per la distribuzione di lettere, quotidiani e periodici, a seguito della diffusione delle comunicazioni elettroniche, e dalla crescita della domanda per i servizi di consegna pacchi, grazie allo sviluppo dell'*e-commerce*. Le *Contribuzioni statali*, che ammontano complessivamente a 305 ml, evidenziano la flessione del 17,8 per cento sul precedente esercizio. Il compenso annuale per il *Servizio Universale* è stato fissato dal Contratto di Programma 2015-2019, in 262 ml per il periodo di vigenza del Contratto stesso ed il completamento al saldo di 371 ml, del 2016, è riconducibile alla

rilevazione a conto economico dell'importo di 109 ml di competenza di anni precedenti, sospeso, in passato, nel Fondo svalutazione crediti verso Controllante Mef; le *Integrazioni tariffarie editoria*, pari a 43 ml, riguardano, come anticipato, le somme spettanti alla Società a titolo di rimborso delle agevolazioni tariffarie praticate agli editori e al settore no-profit (cfr. cap. 3).

- i ricavi dei *Servizi BancoPosta*, si mantengono in linea con i risultati del precedente esercizio da cui si discostano lievemente (-0,2 per cento). Nel dettaglio, i *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali* flettono del 2,3 per cento a causa della contrazione dei rendimenti di mercato, pur in presenza di un consistente incremento della giacenza passata da 49,6 md del 2016 a 55,8 md nel 2017 (+12,3 per cento). Il settore del *Risparmio* cresce complessivamente dello 0,6 per cento evidenziando andamenti opposti nelle sue componenti: da una parte il *Risparmio postale* con proventi diminuiti dello 0,7 per cento (1.566 ml nel 2017 a fronte di 1.577 ml del 2016), dall'altra il *Risparmio amministrato e gestito* che registra un incremento del 4,9 per cento dei ricavi (518 ml nel 2017 a fronte di 494 del 2016). Vanno, infine, segnalati i maggiori ricavi rivenienti dal *Collocamento di prodotti di finanziamento* (+5,4 per cento), riferibili alle commissioni percepite per l'attività di collocamento di prestiti e mutui erogati da terzi (cfr. cap. 4).

Ricavi e proventi-Ricavi da Stato

I ricavi rivenienti dalle attività svolte dalla Società a favore o per conto dello Stato, ammontano nell'anno a 2.002 ml, inferiori del 3,5 per cento sul 2016 (tabella 24).

Tabella 24– Ricavi e proventi-Ricavi da Stato

(dati in milioni)

		2016	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2017	Δ% 17/16	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
Servizi Postali								
Compensazioni Servizio Universale		371	17,9	4,5	262	-29,4	13,1	3,3
Agevolazioni tariffarie editoria		-	-	-	43	n.s.	2,1	0,5
TOTALE SERVIZI POSTALI	A	371	17,9	4,5	305	-17,8	15,2	3,8
Servizi BancoPosta								
Proventi della raccolta presso il Mef		20	1,0	0,2	27	35	1,3	0,3
Remunerazione Risparmio Postale		1.577	76,0	19,2	1.566	-0,7	78,2	19,4
Remunerazione Servizi Delegati		107	5,2	1,3	104	-2,8	5,2	1,3
TOTALE SERVIZI BANCOPOSTA	B	1.704	82,1	20,7	1.697	-0,4	84,8	21,0
TOTALE RICAVI DA STATO	C=(A+B)	2.075	100,0	25,2	2.002	-3,5	100	24,8
Ricavi da mercato								
Servizi Postali		2.661	-	32,4	2.574	-3,3	-	31,9
Servizi BancoPosta		3.410	-	41,5	3.409	-	-	42,3
Vendita di beni e servizi		73	-	0,9	75	2,7	-	0,9
TOTALE RICAVI DA MERCATO		6.144	-	74,8	6.058	-1,4	-	75,2
RICAVI E PROVENTI		8.219		100,0	8.060	-1,9		100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

I *Ricavi e proventi* (8.060 ml) sono costituiti per il 75,2 per cento da ricavi rivenienti dal mercato e per la restante quota del 24,8 per cento dallo Stato. Per i Servizi Postali, la quota di ricavi riveniente dallo Stato ammonta a 305 ml e rappresenta il 15,2 per cento dei ricavi da Stato ed il 3,8 per cento del fatturato della Società; per i Servizi BancoPosta la quota dei ricavi riveniente dallo Stato ammonta a 1.697 ml e costituisce 84,8 per cento dei proventi da Stato ed il 21,0 per cento del fatturato realizzato dalla Società nell'anno.

COSTI

Gli oneri sostenuti dalla Società nell'anno ammontano a 8.511 ml (tabella 25), aumentati di 15 ml sul 2016 per effetto dell'incremento della voce *Atri costi e oneri*, passata da 255 ml del 2016 a 459 nel 2017, a seguito dei maggiori accantonamenti effettuati dalla Società ai *Fondi per rischi e oneri* per fronteggiare le probabili passività legate ai prodotti finanziari di terzi collocati da Poste italiane nei primi anni del 2000⁵¹.

⁵¹ Come già riferito nel commento allo Stato Patrimoniale, la Società ha accantonato al *Fondo rischi operativi* l'importo complessivo di 178 ml, ascrivibili per 35 ml all'iniziativa volontaria di tutela a favore dei clienti sottoscrittori del Fondo Europa Immobiliare I e l'adeguamento di altre passività dovute a rettifiche e conguagli di proventi di esercizi precedenti.

Tabella 25– Costi

(dati in milioni)						
	2015	2016	$\Delta\%$ 16/15	2017	$\Delta\%$ 17/16	% totale
Costi per beni e servizi (*)	1.664	1.558	-6,4	1.533	-1,6	18,0
Oneri dell'operatività finanziaria	3	45	n.s.	40	-11,1	0,5
Costo del lavoro	6.050	6.138	1,5	6.010	-2,1	70,6
Ammortamenti e svalutazioni	485	504	3,9	481	-4,6	5,6
Incrementi per lavori interni	(5)	(4)	-20,0	(12)	n.s.	-0,1
Altri costi e oneri	226	255	12,8	459	80,0	5,4
TOTALE COSTI	8.423	8.496	0,9	8.511	0,2	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

(*) I Costi per beni e servizi sono espressi al netto delle Spese per servizi del personale, pari a 133 ml nell'anno (146 ml nel 2016), incluse nel Costo del lavoro.

Nell'aggregato, il *Costo del lavoro*, che rappresenta il 70,6 per cento dei costi totali (cfr in dettaglio cap. 5), ammonta a 6.010 ml, diminuito del 2,1 per cento. Nell'aggregato si rileva la diminuzione dell'1,9 per cento della componente ordinaria di tale costo⁵², in relazione al ridimensionamento degli organici mediamente impiegati nell'anno (-2.738 unità medie), e del 69,1 per cento dei costi per *Incentivi all'esodo* mentre risultano in aumento gli accantonamenti al *Fondo di incentivazione agli esodi* (+28,7 per cento), come riferito in precedenza. A novembre 2017 è stato siglato il nuovo CCNL, entrato in vigore a gennaio 2018, che ha determinato maggiori oneri per 161 ml, in relazione alla liquidazione ai dipendenti delle indennità per il periodo di vacanza contrattuale.

Consulenze

I costi sostenuti dalla Società nel 2017 per incarichi di consulenza e collaborazione ammontano complessivamente a 19 ml, inferiori del 17,4 per cento rispetto al 2016 (23 ml) e riguardano:

- *Consulenze amministrative e tecniche* che hanno interessato un vasto ambito di materie che va dall'assistenza strategica, organizzativa e finanziaria a quella fiscale e tecnica specialistica, nonché alla ricerca di personale. Gli oneri sostenuti per tali incarichi ammontano a 8,5 ml, in flessione del 22,7 per cento sul 2016 (11 ml);
- *Assistenze legali* che hanno riguardato, soprattutto, attività di *Rappresentanza e difesa in giudizio* in cause di recupero crediti e procedimenti penali e di *Parere legale*. Nel corso del 2017 risultano notificati a Poste italiane 88.488 atti giudiziari, in crescita di 34.890 unità

⁵² La componente ordinaria del costo del lavoro include gli oneri relativi agli stipendi, ai contributi ed agli oneri diversi.

rispetto all'anno di confronto (53.598). Gli affari aperti e curati da avvocati interni sono stati 23.501 (19.914 nel 2016), di cui 1.093 precontenziosi, 10.755 contenziosi, 8.768 affari consultivi e 2.885 precontenziosi di recupero crediti, oltre ai contenziosi già pendenti pari a 17.006 controversie in materia civile e amministrativa. Le strutture interne del servizio legale, hanno assorbito l'ulteriore carico di contenzioso amministrativo relativo al piano di razionalizzazione degli uffici postali, oltre quello in materia di Contratti a Tempo Determinato che, precedentemente, erano affidati dalla Funzione Risorse Umane e Organizzazione ad avvocati esterni. Il ricorso a professionisti esterni è stato limitato a 265 incarichi (153 nel 2016), ovvero all'1,1 per cento del totale dei contenziosi trattati nell'anno. I costi sostenuti per tali conferimenti ammontano a 9 ml, in flessione del 25,0 per cento sul precedente esercizio (12 ml).

Il Risultato prima delle imposte è inferiore del 13,5 per cento sul precedente esercizio a seguito dell'iscrizione tra gli *Oneri finanziari* della perdita di natura non ricorrente di 82 ml pari al valore complessivo delle *Contingent Convertible Notes*, emesse dalla Midco s.p.a., società che detiene il 51 per cento di Alitalia SAI s.p.a., e sottoscritte dalla Società nel 2014⁵³.

8.4 Investimenti

Poste italiane ha realizzato, nel 2017, investimenti per 702 ml, incrementati del 67,1 per cento (tabella 26).

Tabella 26- Investimenti

(dati in milioni)						
	2015	2016	Δ% 16/15	2017	Δ% 17/16	Δ% sul totale
Materiali	176	200	13,6	209	4,5	29,8
Immateriali	207	181	-12,5	193	6,6	27,5
Totale Investimenti Industriali	383	381	-0,5	402	5,5	57,3
Investimenti Finanziari	252	39	-84,5	300	n.s.	42,7
Totale Investimenti	635	420	-33,8	702	67,1	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione Finanziaria annuale 2017.

Gli *investimenti industriali*, effettuati dalla Società a supporto, tra l'altro, degli obiettivi del nuovo Piano Strategico "*Deliver 2022*", ammontano a 402 ml, rappresentano il 57,3 per cento

⁵³ Il 5 luglio 2017, l'Assemblea dei soci della Midco s.p.a. ha approvato il bilancio al 31 dicembre 2016, in cui la partecipazione in Alitalia SAI è stata interamente svalutata e da cui è risultata una riduzione del patrimonio netto tale da integrare la fattispecie prevista per la conversione delle *Notes*, detenute da Poste italiane, in strumento finanziario partecipativo.

del volume complessivo degli impieghi e registrano la crescita del 5,5 per cento; gli *investimenti finanziari*, pari a 300 ml, costituiscono il restante 42,7 per cento degli impieghi. La ripartizione degli investimenti industriali per macroarea di intervento è illustrata nella tabella 27.

Tabella 27- Investimenti industriali

	(dati in milioni)					
	2015	2016	$\Delta\%$ 16/15	2017	$\Delta\%$ 17/16	$\Delta\%$ totale
Logistica Postale	17	22	29,4	30	36,4	7,5
Informatizzazione e reti TLC	262	260	-0,8	257	-1,2	63,9
Ammodernamento e Ristrutturazione	104	99	-4,8	115	16,2	28,6
Totale Inv.ti Industriali	383	381	-0,5	402	5,5	100

Fonte: Poste italiane s.p.a..

La maggior parte degli investimenti ha interessato la macroarea *Informatizzazione e Reti TLC* (257 ml pari al 63,9 per cento), tesi a proseguire le attività di evoluzione dei sistemi *hardware*, *storage*⁵⁴ e *backup* e quelle finalizzate alla razionalizzazione e al consolidamento dell'infrastruttura dei *Data Center*. Per il dettaglio dei progetti di investimento si fa rinvio al capitolo 6.

Gli investimenti in *Ammodernamento e Ristrutturazione immobiliare*, pari a 115 ml, hanno riguardato gli interventi di ristrutturazione e manutenzione finalizzati alla riqualificazione degli Uffici Postali e all'adeguamento degli immobili strumentali, secondo le esigenze funzionali dei luoghi di lavoro e dei servizi svolti, nonché la realizzazione di opere tecnologiche/impiantistiche volte al miglioramento delle condizioni di sicurezza dei dipendenti, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Gli impieghi realizzati nella *Logistica Postale*, pari a 30 ml, hanno riguardato interventi di potenziamento delle risorse tecnologiche e della rete logistica per aumentare la capacità di smistamento complessiva e far fronte alla crescita dei volumi dell'e-commerce nonché per migliorare la qualità del servizio offerto.

Le risultanze dell'anno presentano un incremento di 2 ml (+0,5 per cento) rispetto alle previsioni di budget (400 ml) formulate da Poste italiane s.p.a. per lo stesso anno (tabella 28).

⁵⁴ Con il termine *storage* si identificano i dispositivi hardware, le infrastrutture ed i software dedicati alla memorizzazione di informazioni in formato elettronico.

Tabella 28– Risultanze dell’anno/Previsioni di budget

(dati in milioni)

	2017 Risultanze	2017 Budget	Δ Risul/Budget	Δ% Risul/Budget
Logistica Postale	30	30	-	-
Informatizzazione e reti TLC	257	266	(9)	-3,4
Ammodernamento e Ristrutturazione	115	104	11	9,6
Investimenti Industriali	402	400	2	0,5

Fonte: Poste italiane s.p.a..

Gli investimenti nella Logistica postale sono in linea con i valori di budget, quelli nell’Informatizzazione e Reti TLC risultano inferiori del 3,4 per cento mentre quelli in Ammodernamento e Ristrutturazione maggiori del 9,6 per cento. Secondo quanto riferito dalla Società, la diversa ripartizione degli impieghi, rispetto alle previsioni di Budget 2017, è finalizzata a favorire il consolidamento e l’adeguamento delle condizioni di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli *Investimenti finanziari*, pari a 300 ml, sono stati esaminati nel Bilancio di Poste italiane s.p.a.

8.5 Rendiconto separato del patrimonio BancoPosta

Il Patrimonio BancoPosta, la cui operatività è svolta ai sensi del DPR 144/2001, ha intrapreso nel corso dell’anno numerose iniziative in linea con il nuovo Piano strategico “*Deliver 2022*” che possono essere raggruppate in cinque ambiti principali:

- *Conti correnti*: nel corso dell’anno è stato commercializzato il nuovo Conto BancoPosta ed è proseguita l’attività di adeguamento agli standard normativi dei servizi finanziari usufruibili dai Clienti Imprese e Pubblica Amministrazione, come ad esempio i servizi di fatturazione elettronica;
- *Servizi di Risparmio*: a dicembre 2017 Poste italiane ha siglato la convenzione con la Cassa Depositi e Prestiti relativa al *Servizio di raccolta del Risparmio Postale per il triennio 2018-2020*, (cfr. capitolo 4), e sottoscritto un nuovo accordo vincolante con Anima Holding⁵⁵ per rafforzare la partnership già in essere nel settore del risparmio gestito;

⁵⁵ Il nuovo accordo vincolante, finalizzato al rafforzamento della *partnership* già in essere nel settore del risparmio gestito, prevede la scissione parziale delle attività di gestione di attivi sottostanti a prodotti assicurativi di Ramo I (per oltre 70 md) di cui è titolare BancoPosta Fondi SGR in favore di Anima SGR, per un valore pari a 120 ml. Saranno inoltre rivisti e ampliati gli accordi di collaborazione tra Poste e Anima e, grazie a quest’ultima, sarà rafforzata l’attività di formazione e aggiornamento della rete distributiva di Poste italiane nell’ambito del risparmio gestito e ampliata la gamma dei prodotti offerti negli Uffici Postali per soddisfare le esigenze dei risparmiatori italiani.

- *Servizi di incasso e pagamento*: sono proseguite le attività di sviluppo del programma di digitalizzazione dei pagamenti a favore sia dei clienti privati che della Pubblica Amministrazione;
- *Collocamento e distribuzione di prodotti finanziari*: è stata ampliata l'offerta di prodotti di finanziamento, migliorandone la fruibilità;
- *Servizi di monetica*: è rimasto stabile a 7 milioni il numero delle carte Postamat mentre è cresciuto il numero delle carte PostePay che ha superato i 19 milioni, di cui 4,7 milioni sono le PostePay *Evolution*.

Con riferimento agli aspetti normativi, è proseguito il percorso di adeguamento alle nuove Disposizioni di vigilanza sul Patrimonio Destinato BancoPosta "*Disposizioni per intermediari particolari*", emanate da parte della Banca d'Italia il 27 maggio 2014 e successivi aggiornamenti⁵⁶, che dettano una compiuta disciplina prudenziale sotto tutti gli aspetti rilevanti⁵⁷.

Il Patrimonio BancoPosta, è separato organizzativamente e contabilmente dal resto delle attività svolte da Poste italiane s.p.a.. Il Rendiconto del Patrimonio, che è parte integrante del Bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a., è redatto in coerenza con quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia 262 del 22 dicembre 2005 ed elaborato secondo le disposizioni dell'art. 2447 *septies* comma 2 del Codice Civile.

⁵⁶ Le nuove Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia costituiscono il 3° aggiornamento alla Circolare 285 del 17 dicembre 2013.

⁵⁷ Istituti di adeguatezza patrimoniale, contenimento dei rischi, governo societario e sistema dei controlli interni.

8.5.1 Stato patrimoniale

Le consistenze patrimoniali del Patrimonio BancoPosta sono riportate nella tabella 29, confrontate con le risultanze dell'esercizio precedente.

Tabella 29– Stato Patrimoniale riclassificato

	(dati in milioni)	
	31-dic-16	31-dic-17
<u>Voci dell'attivo</u>		
Cassa e disponibilità liquide	2.511	3.217
Attività finanziarie disponibili per la vendita	37.263	39.140
di cui:		
- Titoli di Stato italiani/garantiti dallo Stato italiano	37.159	39.099
- Azioni	104	41
Attività finanziarie detenute sino alla scadenza	12.683	12.912
Crediti verso le banche	1.314	1.151
Crediti verso clientela	9.004	7.951
di cui:		
- impieghi presso il Mef della raccolta ccp clientela	7.499	6.390
Derivati di copertura	191	394
Attività fiscali	321	406
Altre attività	1.766	2.064
TOTALE DELL'ATTIVO	65.053	67.235
	31-dic-16	31-dic-17
<u>Voci del passivo</u>		
Debiti verso le banche	5.799	5.950
Debiti verso la clientela	50.374	53.686
Derivati di copertura	2.304	1.637
Passività fiscali	530	308
Altre passività	2.179	2.336
Trattamento di fine rapporto del personale	19	17
Fondi per rischi e oneri	462	543
TOTALE DEL PASSIVO	61.667	64.477
Patrimonio netto	3.386	2.758
di cui:		
Riserva di costituzione	1.000	1.000
Utili portati a nuovo esercizi precedenti	949	1.058
Riserve da valutazione	869	115
Utile d'esercizio	568	585
TOTALE DEL PASSIVO E DEL PATRIMONIO NETTO	65.053	67.235

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

Con riferimento alle voci dell'attivo si evidenzia che:

- la *Cassa e disponibilità liquide* ammonta a 3.217 ml (2.511 ml nel 2016) ed accoglie per 2.821 ml (2.288 ml nel 2016) disponibilità liquide presso gli Uffici Postali e presso le Società di trasporto valori che derivano dalla raccolta effettuata sui conti correnti postali, sui prodotti di Risparmio postale (sottoscrizione BFP e versamenti su Libretti di deposito), non ancora riversati alla Cassa Depositi e Prestiti, o da anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli Uffici Postali;

- le *Attività finanziarie disponibili per vendita*, corrispondenti al portafoglio *Available For Sale* (AFS), sono iscritte al *fair value* di 39.140 ml, in aumento di 1.877 ml sul 2016 (37.263 ml)⁵⁸, come ampiamente descritto nella parte relativa al bilancio di Poste italiane s.p.a.;
- le *Attività finanziarie detenute fino a scadenza*, corrispondenti al portafoglio *Held To Maturity* (HTM) sono iscritte al valore nominale di 12.692 ml (valore di bilancio 12.912 ml) e presentano, al 31 dicembre 2017, un *fair value* di 14.384 ml, come descritto per Poste italiane s.p.a.;
- i *Crediti verso la clientela*, pari a 7.951 ml (9.004 ml nel 2016), sono costituiti, principalmente, da impieghi presso il Mef per 6.415 ml (7.499 ml nel 2016) rivenienti dalla raccolta da clientela pubblica (6.038 ml) e privata (cd conto “*Buffer*” per 379 ml), da corrispettivi dalla *Cassa Depositi e Prestiti* per 374 ml per il servizio di raccolta del Risparmio postale di competenza dell’esercizio e da crediti verso il *Patrimonio non destinato di Poste italiane s.p.a.* per 734 ml, relativi al saldo degli incassi/pagamenti con i terzi, gestiti dalla funzione Finanza di Poste italiane s.p.a..

Per quanto riguarda le voci del *passivo* si rileva in particolare che:

- i *Debiti verso le banche*, la cui consistenza ammonta a 5.950 ml (5.799 ml nel 2016), si riferiscono, per 3.903 ml a *Long Term Repo*, stipulati con primari operatori le cui risorse sono state interamente investite in Titoli di Stato italiani a reddito fisso di pari nozionale, e per 939 ml a operazioni di finanziamento mediante contratti di *Pronti contro Termine*;
- i *Debiti verso clientela*, passati da 50.374 ml nel 2016 a 53.686 ml del 2017, si riferiscono a debiti verso correntisti per 46.468 ml (45.098 ml nel 2016), verso i clienti per la raccolta effettuata con altre forme tecniche per 3.720 ml (2.833 ml nel 2016), di cui principalmente Carte Postepay e Postepay *evolution* per 2.831 ml (2.141 ml nel 2016) e verso il Mef conto Tesoreria dello Stato per 3.483 ml (2.429 ml nel 2016), relativo alla gestione dei flussi finanziari per anticipazioni, per la gestione del risparmio postale, per responsabilità connesse a rapine e per rischi operativi;
- le *Altre passività*, pari a 2.336 ml (2.179 ml nel 2016), sono principalmente riferibili a debiti tributari verso l’Erario (1.194 ml), a Partite in corso di lavorazione (637 ml) e a debiti verso il patrimonio non destinato (255 ml), riferiti alle prestazioni di servizi di Poste italiane s.p.a..

Il *Patrimonio netto* del Patrimonio Destinato BancoPosta ammonta, al 31 dicembre 2017, a 2.758 ml (3.386 ml nel 2016) e comprende oltre la Riserva di costituzione di 1,0 md, l’attribuzione a

⁵⁸Le variazioni annue della voce in argomento presentano aumenti di nuovi titoli per 9.208 ml e diminuzioni per 7.331 ml.

Riserva degli utili conseguiti negli anni precedenti per 1.058 ml, le Riserve da valutazione per 115 ml e l'Utile di 585 ml conseguito nell'esercizio.

8.5.2 Conto economico

Il Patrimonio Destinato BancoPosta ha chiuso l'esercizio 2017 con un utile di 585 ml (tabella 30), in aumento di 17 ml (+3,0 per cento) rispetto al risultato registrato nel 2016 (568 ml). Tale variazione è dovuta all'effetto combinato del miglioramento del *Margine di intermediazione* (+0,8 per cento) e della diminuzione delle *Spese amministrative* (-0,8 per cento) e del *Carico fiscale* (-21,3 per cento).

Tabella 30- Conto economico riclassificato

(dati in milioni)					
		2016	2017	Δ% 17/16	
Interessi attivi e proventi assimilati		1.543	1.526	-1,1	
Interessi passivi e oneri assimilati		(74)	(78)	5,4	
Margine di interesse	A	1.469	1.448	-1,4	
Commissioni attive		3.603	3.629	0,7	
Commissioni passive		(66)	(65)	-1,5	
Commissioni nette	B	3.537	3.564	0,8	
Dividendi e proventi simili		1	1	0	
Risultato netto dell'attività di negoziazione		3	2	-33,3	
Risultato netto dell'attività di copertura		(1)	2	n.s.	
Utili da cessioni di attività finanziarie		587	624	6,3	
Risultato netto delle attività finanziarie	C	589	629	6,8	
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE		D=(A+B+C)	5.596	5.641	0,8
Proventi operativi netti		5.596	5.641	0,8	
Spese amministrative:		F	(4.653)	(4.615)	-0,8
Altri proventi/(oneri) di gestione		E	(39)	(58)	48,7
ONERI OPERATIVI NETTI		G=(E+F)	(4.692)	(4.673)	-0,4
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA		904	968	7,1	
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri		I	(95)	(183)	92,6
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti		L	(6)	(15)	n.s.
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE		M=H-(I+L)	803	770	-4,1
Imposte sul reddito del periodo		N	(235)	(185)	-21,3
UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO		O=(M-N)	568	585	3,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

Il *Margine di intermediazione*, al termine dell'esercizio si è stabilito a 5.641 ml (+0,8 per cento sul 2016). Tale Margine ha beneficiato nel corso dell'anno dell'importo straordinario di 91 ml relativo alla vendita di azioni *Mastercard Incorporated*. Al netto di tale operazione straordinaria il Margine si sarebbe attestato a 5.550 ml, inferiore dello 0,8 per cento sul 2016. Nel dettaglio:

- a) il *Margine di interesse*, pari a 1.448 ml (-1,4 per cento sul 2016), rappresenta la differenza tra *interessi attivi* pari a 1.526 ml (1.543 ml nel 2016), derivanti, principalmente, dal rendimento degli impieghi in titoli di Stato e depositi fruttiferi presso il MEF, e *interessi passivi* per 78 ml (74 ml nel 2016)⁵⁹. La diminuzione del margine è riferibile ad un contestuale incremento degli interessi passivi (+4 ml) ed una riduzione di quelli attivi (-17 ml), per effetto principalmente, dell'aumento dei differenziali passivi per operazioni di *asset swap*;
- b) le *Commissioni nette*, pari a 3.564 mln si presentano in crescita dello 0,8 per cento rispetto sul 2016 (3.537 ml) e rappresentano il saldo tra *commissioni attive* (3.629 ml) - rivenienti per 1.566 ml dal servizio di raccolta del Risparmio Postale, per 1.046 ml da attività di *transaction banking* e per 274 ml da altri servizi resi alla clientela - e *commissioni passive* (65 ml) connesse, prevalentemente, all'adesione ai circuiti di regolamento delle carte di debito/credito;
- c) il *Risultato dell'Attività finanziaria* è positivo di 629 ml, in aumento del 6,8 per cento sul precedente esercizio. Nell'aggregato si rilevano *utili da cessione di attività finanziarie* per 624 ml di cui 91 ml derivanti dalla già riferita vendita delle azioni di classe B della *Mastercard Incorporated* e 530 ml relativi a plusvalenze realizzate dalla cessione di titoli disponibili per la vendita.

Gli *Oneri operativi* (tabella 31), ammontano a 4.673 ml, in flessione dello 0,4 per cento sul 2016.

Tabella 31- Costi operativi

(dati in milioni)			
	2016	2017	Δ% 17/16
Spese amministrative	4.653	4.615	-0,8
<u>di cui:</u>			
Spese per il personale	98	93	
Altre spese amministrative	4.555	4.522	
Altri oneri/proventi di gestione	39	58	48,7
TOTALE COSTI OPERATIVI	4.692	4.673	-0,4

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2017

Nell'aggregato si rilevano *Spese per il personale* per 93 ml a fronte dei 98 ml del 2016 (-5,1 per cento), riferibili esclusivamente alle risorse mediamente impiegate nell'ambito della funzione BancoPosta pari a 1.730 unità⁶⁰, e *Altre spese amministrative* per 4.522 ml imputabili,

⁵⁹ Di cui: 20 ml da riconoscere alla clientela sulla raccolta da conti correnti (34 ml nel 2015), 16 ml a controparti di operazioni in *Pronti contro termine* (21 ml del 2015) e 34 ml di differenziali di competenza dell'esercizio a fronte di operazioni di *asset swap* (4 ml del 2015) e 4 ml di interessi su somme depositate a collaterale di operazioni in derivati (1 ml del 2015).

⁶⁰ Dato in *full time equivalent*.

prevalentemente, agli apporti di valore ricevuti dalle altre funzioni di Poste italiane in coerenza con il “Regolamento generale del processo di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste italiane” e relativi Disciplinari esecutivi per il periodo in commento.

Il *Risultato della gestione operativa*, quale saldo tra Margine di intermediazione e Oneri operativi, si è attestato a 968 ml in rialzo del 7,1 per cento (904 ml nel 2016). Il *Risultato corrente al lordo delle imposte*, pari a 770 ml (803 ml nel 2016), è comprensivo degli *Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri* per 183 ml incrementati del 92,6 per cento sul 2016 (95 ml) per effetto dell’aumento dei presidi volti a fronteggiare talune tipologie di rischio, inclusa l’iniziativa relativa ai fondi immobiliari, come riferito per Poste italiane s.p.a. e delle *Rettifiche di valore nette per deterioramento dei crediti* per circa 15 ml. Le imposte del periodo ammontano a 185 ml, conseguentemente l’*Utile d’esercizio* si è stabilito a 585 ml in rialzo del 3,0 per cento (568 ml nel 2016).

9- BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Il Gruppo Poste italiane, che include il Bilancio di Poste italiane s.p.a. (*Capogruppo*) e delle Società sulle quali essa esercita, direttamente o indirettamente, il controllo ai sensi dell'IFRS 10, ha chiuso l'esercizio 2017 con un utile di 689 ml, in crescita del 10,8 per cento.

Al termine dell'anno in riferimento:

- i *Ricavi* si sono complessivamente attestati a 10.629 ml, in flessione dello 0,1 per cento;
- i *Costi*, pari a 9.506 ml, si presentano in flessione dell'1,0 per cento;
- il *Risultato operativo e di intermediazione*, pari a 1.123 ml, evidenzia un miglioramento del 7,9 per cento, per effetto della maggiore diminuzione dei costi (-1,0 per cento) rispetto ai ricavi (-0,1 per cento);
- le *Imposte dell'esercizio* sono passate da 434 ml del 2016 a 378 ml nel 2017, a seguito della riduzione di 3,5 punti dell'aliquota IRES, come previsto dalla Legge di Stabilità 2016.

9.1 Stato patrimoniale

Al 31 dicembre 2017 la struttura patrimoniale del Gruppo Poste italiane evidenzia un Patrimonio netto di 7.550 ml e un avanzo della Posizione finanziaria netta di 5.567 ml (tabella 32).

Tabella 32- Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	2015	2016	Δ 16/15	2017	Δ 17/16	$\Delta\%$ 17/16
Capitale immobilizzato						
Immobili, impianti e macchinari	2.190	2.080	(110)	2.001	(79)	-3,8
Investimenti immobiliari	61	56	(5)	52	(4)	-7,1
Attività immateriali	545	513	(32)	516	3	0,6
Partecipazioni	214	218	4	508	290	n.s.
Totale	3.010	2.867	(143)	3.077	210	7,3
Capitale d'esercizio						
Rimanenze	134	137	3	138	1	0,7
Crediti commerciali e Altri crediti e attivi	5.546	5.843	297	6.032	189	3,2
Debiti commerciali e Altre passività	(4.398)	(4.724)	(326)	(4.788)	(64)	1,4
Crediti (Debiti) per imposte correnti	19	(73)	(92)	70	143	n.s.
Totale	1.301	1.183	(118)	1.452	269	22,7
Capitale investito lordo	4.311	4.050	(261)	4.529	479	11,8
Fondi per rischi e oneri	(1.397)	(1.507)	(110)	(1.595)	(88)	5,8
Trattamento di fine rapporto	(1.361)	(1.347)	14	(1.274)	73	-5,4
Crediti/(Debiti) per imposte differite	(554)	53	607	323	270	n.s.
Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione	-	660	-	-	(660)	n.s.
Capitale investito netto	999	1.909	910	1.983	74	3,9
Fonti di copertura						
Patrimonio netto	9.658	8.134	(1.524)	7.550	(584)	-7,2
Posizione finanziaria netta	(8.659)	(6.225)	2.434	(5.567)	658	-10,6
Totale	999	1.909	910	1.983	74	3,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

Il *Capitale immobilizzato* del Gruppo si è attestato a 3.077 ml, registrando un incremento di 210 ml (+7,3 per cento) sul 2016, per effetto dell'acquisizione della partecipazione in FSIA Investimenti S.r.l.. Nell'aggregato si rilevano *Investimenti industriali* per 467 ml (in aumento di 16 ml sul precedente esercizio), di cui 402 ml effettuati dalla Capogruppo, e *Ammortamenti e svalutazioni* per 545 ml.

Il *Capitale d'esercizio* ammonta a 1.452 ml, incrementato di 269 ml (+22,7 per cento) sul 2016 per effetto sia della variazione dei crediti per sostituto d'imposta, afferenti all'anticipazione delle ritenute e delle imposte sostitutive sui *capital gain* delle Polizze Vita, sia del decremento del saldo netto della voce Crediti/(Debiti) per imposte correnti conseguente alla riduzione dell'aliquota IRES dal 1° gennaio 2017.

I *Fondi per rischi e oneri* evidenziano un incremento di 88 ml, imputabile, in buona misura, ai consistenti accantonamenti effettuati dal Gruppo al *Fondo di incentivazione agli esodi* (446 ml nell'anno a fronte dei 342 ml del 2016), per fronteggiare le passività che dovrà sostenere per i dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2019, e al *Fondo rischi operativi* (180 ml nel 2017 a fronte dei 96 ml del 2016), che riflettono, essenzialmente, l'aggiornamento delle probabili passività legate ai prodotti finanziari di terzi collocati dalla Capogruppo nei primi anni 2000, di cui si è trattato nel bilancio di Poste italiane s.p.a..

Al 31 dicembre 2017, il *Patrimonio netto del Gruppo* ammonta a 7.550 ml, inferiore di 584 ml sul 2016 e risulta così costituito:

Capitale sociale	1.306 ml
Riserve	1.611 ml
Risultati portati a nuovo	<u>4.633 ml</u>
Patrimonio netto	7.550 ml

Le variazioni del Patrimonio netto intervenute nel corso dell'anno, sono esposte nella tabella 33.

Tabella 33- Variazioni del Patrimonio netto

(dati in milioni)		
Patrimonio netto al 31 dicembre 2016		8.134
<u><i>Incrementi:</i></u>		
Utile dell'esercizio 2017	689	
Riserva relativa a Gruppi di attività e passività in dismissione	2	691
<u><i>Decrementi:</i></u>		
Dividendi distribuiti agli Azionisti	509	
Utili/Perdite attuariali da TFR	1	
Movimentazione delle riserve di <i>fair value</i>	722	
Movimentazione delle riserve di <i>cash flow hedge</i>	43	1.275
Patrimonio netto al 31 dicembre 2017		7.550

Elaborazione della Corte.

Posizione finanziaria netta

Nella tabella 34 è riportata la Posizione finanziaria netta del Gruppo al 31 dicembre 2017.

Tabella 34– Posizione Finanziaria netta del gruppo Poste italiane

(dati in milioni)

	2015	2016	2017	Δ 17/16
Passività finanziarie	(57.478)	(60.921)	(63.244)	(2.323)
Debiti per conti correnti postali	(43.468)	(45.125)	(46.575)	(1.450)
Finanziamenti	(9.077)	(7.362)	(6.817)	545
Obbligazioni	(2.048)	(1.571)	(1.573)	(2)
Debiti verso istituzioni finanziarie	(7.018)	(5.783)	(5.243)	540
Debiti per mutui	(1)	-	-	0
Debiti per leasing finanziari	(10)	(8)	(1)	7
Mef conto Tesoreria dello Stato	-	(2.429)	(3.483)	(1.054)
Strumenti finanziari derivati	(1.599)	(2.356)	(1.676)	680
Cash flow hedging	(79)	(108)	(118)	(10)
Fair value hedging	(1.520)	(2.248)	(1.558)	690
Fair value verso conto economico	-	-	-	-
Altre passività finanziarie	(3.334)	(3.649)	(4.693)	(1.044)
Riserve tecniche assicurative	(100.314)	(113.678)	(123.650)	(9.972)
Attività Finanziarie	160.090	174.362	186.766	12.404
Finanziamenti e crediti	10.508	8.109	8.132	23
Investimenti posseduti sino a scadenza	12.886	12.683	12.912	229
Investimenti disponibili per la vendita	117.869	128.243	135.805	7.562
Strumenti finanziari al <i>fair value</i> rilevato a conto economico	18.132	24.903	29.338	4.435
Strumenti finanziari derivati	695	424	579	155
Attività finanziarie verso altri settori	-	-	-	-
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	58	66	71	5
Avanzo finanziario netto/(Indebitamento netto)	2.356	(171)	(57)	114
Cassa e depositi BancoPosta	3.161	2.494	3.196	702
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	3.142	3.902	2.428	(1.474)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	8.659	6.225	5.567	(658)

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

La Posizione finanziaria netta del Gruppo presenta un avanzo di 5.567 ml, in contrazione di 658 ml rispetto al 2016 (6.225 ml). La flessione, come riferito per il bilancio di Poste italiane, è imputabile al decremento registrato sul *fair value* degli strumenti finanziari disponibili per la vendita (991 ml).

9.2 Conto economico

Il conto economico del Gruppo è sinteticamente illustrato nella tabella 35.

Tabella 35– Conto economico consolidato riclassificato

(dati in milioni)				
	2016	2017	Δ 17/16	Δ% 17/16
RICAVI				
Servizi postali e commerciali	3.822	3.631	(191)	-5,0
Ricavi da pagamenti, mobile e digitale	570	586		2,8
Servizi finanziari	5.009	4.956	(53)	-1,1
Servizi assicurativi	1.242	1.456	214	17,2
- Premi assicurativi	19.884	20.343	459	2,3
- Proventi derivanti da operatività assicurativa	3.827	3.925	98	2,6
- Variazioni delle riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	(21.958)	(22.335)	(377)	1,7
- Oneri derivanti da operatività assicurativa	(511)	(477)	34	-6,7
TOTALE RICAVI	10.643	10.629	(14)	-0,1
COSTI				
Costi per beni e servizi	2.287	2.228	(59)	-2,6
Oneri diversi da operatività finanziaria	62	57	(5)	-8,1
Costo del lavoro	6.396	6.235	(161)	-2,5
Ammortamenti e svalutazioni	581	545	(36)	-6,2
Incrementi per lavori interni	(25)	(24)	1	-4
Altri costi e oneri	301	465	164	54,5
TOTALE COSTI	9.602	9.506	-96	-1,0
Risultato operativo e di intermediazione	1.041	1.123	82	7,9
Proventi/(oneri) finanziari	9	(73)	(82)	n.s.
Proventi/(oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	6	17	11	n.s.
Risultato prima delle imposte	1.056	1.067	11	-1,0
Imposte	434	378	(56)	-12,9
UTILE D'ESERCIZIO	622	689	67	10,8

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2017.

Il fatturato del Gruppo ammonta a 10.629 ml, in flessione dello 0,1 per cento. Al raggiungimento del risultato hanno contribuito i quattro settori di attività del Gruppo, che evidenziano andamenti economici diversi. Nel dettaglio:

- i *Servizi postali e commerciali* mostrano la complessiva flessione del 5,0 per cento dei ricavi, riferibile alla riduzione dei volumi (-7,7 per cento) e dei ricavi (-8,8 per cento) dei servizi tradizionali di corrispondenza compensata, solo in parte, dall'incremento dei volumi (+16,5 per cento) e dei ricavi (+6,8 per cento) del segmento pacchi, trainato dall'e-commerce;
- i *Servizi di pagamento, mobile e digitale*, che accolgono i proventi dei servizi di incasso e pagamento del Patrimonio Destinato BancoPosta, dei prodotti di monetica e dei servizi resi da PosteMobile SpA, hanno realizzato ricavi per 586 ml, in aumento del 2,8 per cento;
- i *Servizi finanziari* presentano ricavi pari a 4.956 ml, inferiori di 53 ml (-1,1 per cento) sul 2016. Nell'anno il comparto ha beneficiato di *Proventi non ricorrenti* per 91 ml, relativi alla cessione delle azioni Mastercard in possesso del Patrimonio BancoPosta e di utili da cessione di attività

finanziarie disponibili per vendita del Patrimonio BancoPosta per 547 ml. Tali risultati hanno solo parzialmente compensato le perdite realizzate dagli altri settori;

- i *Servizi assicurativi* espongono ricavi pari a 1.456 ml, aumentati del 17,2 per cento per effetto della crescita della raccolta premi di Poste Vita, passata da 19,8 md del 2016 a 20,2 md nel 2017, conseguita, principalmente, grazie alla commercializzazione dei prodotti di Ramo I.

I *Costi* sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.506 ml, inferiori dell'1,0 per cento sul 2016 (9.602 ml). Nell'aggregato si nota la riduzione del 2,6 per cento dei *Costi per beni e servizi* e del 2,5 per cento del *Costo del lavoro*, riconducibile alla riduzione degli organici medi (circa 3.200 unità in meno), e dell'aumento del 54,5 per cento degli *Altri costi e oneri*, a seguito dei maggiori accantonamenti effettuati nel corso dell'anno, e dell'88,0 per cento degli *Oneri finanziari*, conseguente all'iscrizione della perdita di 82 ml, relativa alle *Contingent Convertible Notes* emesse da Midco - illustrata nel bilancio di Poste italiane nonché della svalutazione sull'investimento del patrimonio libero di Poste Vita nel Fondo Atlante.

La dinamica ricavi/costi appena descritta ha portato ad un *Risultato operativo e di intermediazione* di 1.123 ml, in crescita di 82 ml sul 2016 (1.041 ml). Il contributo fornito da ciascun settore di attività alla formazione dell'Ebit di Gruppo è riportato nella tabella 36.

Tabella 36- Ebit di Gruppo

<i>(dati in milioni)</i>			
	2016	2017	Δ 17/16
Servizi Postali e Commerciali	(436)	(517)	(81)
Servizi di pagamenti, Mobile e Digitale	213	195	(18)
Servizi Finanziari	660	646	(14)
Servizi Assicurativi	604	799	195
EBIT	1.041	1.123	82
Gruppo Poste Italiane			

Elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

Le imposte dell'anno sono pari a 378 ml e l'Utile netto del Gruppo si è stabilito a 689 ml, in crescita di 67 ml rispetto al risultato del precedente esercizio (622 ml nel 2016).

10 - CONTENZIOSO

Il contenzioso di Poste italiane spa si sviluppa sui tre fondamentali settori: nei confronti delle autorità di regolamentazione e amministrazioni pubbliche, verso società concorrenti e nei confronti dei dipendenti. A copertura delle possibili passività derivanti dai procedimenti civili e amministrativi in cui Poste italiane spa è parte, è stanziato il *Fondo vertenze con terzi* il cui saldo, al 31 dicembre 2017, ammonta a 341 ml. La movimentazione del fondo, nell'anno, evidenzia accantonamenti per 90 ml, corrispondenti al valore stimato di nuove passività, utilizzi per 18 ml, a fronte della definizione di passività, e assorbimenti a conto economico per 40 ml, per il venir meno di passività identificate in passato.

Di seguito viene esposto lo stato dei principali contenziosi in corso.

Poste c/AGCM

L'AGCM ha avviato a marzo 2015 un procedimento nei confronti di Poste italiane per una pratica commerciale scorretta in relazione alla diffusione di messaggi pubblicitari relativi al prodotto "Libretto smart". A dicembre dello stesso anno, è stato notificato alla Società il provvedimento finale (AGCM n. 25785/15) con cui è stata irrogata alla Società la sanzione amministrativa pecuniaria di 540 mila euro. Poste italiane ha impugnato il provvedimento innanzi al TAR del Lazio che ha rinviato la causa a giudizio di merito, tuttora in attesa della fissazione di una nuova udienza.

AGCM c/Poste

A giugno 2016 l'AGCM ha notificato a Poste italiane l'avvio di un'istruttoria ai sensi dell'art. 14 della legge 287/90 volta ad accertare se le condotte poste in essere dalla Società nei confronti della Società Nexive SpA, nei mercati del recapito degli invii multipli di corrispondenza ordinaria, integrino un abuso di posizione dominante ai sensi dell'art. 102 del TFUE.

Con provvedimento del 13 dicembre 2017, notificato a Poste il 15 gennaio 2018, l'Autorità ha accertato l'infrazione per abuso di posizione dominante e irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria dell'importo di 23,1 ml. Avverso il predetto provvedimento Poste italiane ha presentato ricorso al Tar del Lazio con richiesta di sospensiva, che non è stata concessa, ed è stata fissata un'udienza di merito al 5 dicembre 2018. Nel frattempo la Società ha aperto un tavolo di dialogo con l'AGCM per definire le proposte di ottemperanza.

Poste c/Mise

Poste italiane ha avviato un procedimento presso il Tribunale Civile di Roma nei confronti del Ministero dello Sviluppo Economico per il pagamento di 62 ml oltre gli interessi, relativi a oneri vari e spese condominiali per l'utilizzo di immobili di proprietà della Società nel periodo 1997-2012.

Per tale procedimento è in corso la fase istruttoria; il giudice ha invitato le parti ad una soluzione conciliativa ed ha rinviato l'udienza al 15 giugno 2019.

Poste c/INPS

Poste italiane ha avviato presso il Tribunale Civile di Roma il procedimento per il recupero dall'INPS di un credito commerciale di 43,8 ml, relativo al servizio *Voucher* e altri contratti, e di un credito non commerciale di 45 ml. Il giudizio è in fase di instaurazione. Nel bilancio 2017 della Società, risultano svalutati crediti per 4 ml, a fronte del citato credito di 43 ml.

H3G c/Poste italiane e PosteMobile

La società H3G s.p.a., lamentando la mancata concessione di spazi dedicati all'interno degli uffici postali, ha avviato un procedimento presso l'AGCM all'esito del quale con provvedimento del 16 dicembre 2015 è stata accertata la violazione da parte di Poste Italiane dell'art. 8, comma 2-quater, della Legge n. 287/90, avendo omesso di offrire l'accesso, a condizioni equivalenti, ad un concorrente della controllata PosteMobile a spazi di cui Poste ha disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività rientranti nel Servizio Postale Universale. In tale sede non sono state irrogate sanzioni.

Poste Italiane e PosteMobile hanno depositato ricorso al Tar Lazio avverso il provvedimento adottato dall'AGCM e nel contempo, in esecuzione della decisione AGCM, hanno offerto ad H3G la possibilità di accesso agli uffici postali alle stesse condizioni offerte a Postemobile.

Tuttavia H3G non ha accettato tali condizioni, limitando la sua richiesta al posizionamento di alcuni corner in pochi uffici postali e ha segnalato all'AGCM la presunta inottemperanza al giudicato.

Con successivo provvedimento del 14 settembre 2016 l'AGCM ha valutato positivamente l'ottemperanza di Poste al provvedimento.

Il Tar del Lazio, con sentenza del 28 settembre 2016, pronunciandosi sul ricorso presentato da Poste e Postemobile ha avvalorato l'importante principio, già accolto dall'AGCM, secondo il quale l'obbligo di cui all'art. 8 comma 2-quater L. 287/90 attiene alla parità di trattamento. Pertanto, è risultata illegittima la richiesta di H3G che intendeva accedere solo in alcuni punti

della rete di Poste e non era interessata a un trattamento a condizioni equivalenti a quelle applicate da Poste alla propria controllata PosteMobile.

Va precisato, inoltre, che a valle del provvedimento adottato dall'AGCM, il 16 dicembre 2015 la società H3G ha promosso un giudizio civile innanzi al Tribunale di Roma chiedendo la condanna di Poste Italiane e PosteMobile al risarcimento del danno, pari a 375,8 milioni di euro, in conseguenza delle violazioni oggetto del procedimento SP 157 oltre alla condanna alle spese di giudizio. Tale giudizio, rivelatosi infondato, è stato conciliato fra le parti a fronte del riconoscimento delle sole spese di giudizio.

Uptime spa e Gepin Contact spa c/ Poste

La vicenda nasce dalla risoluzione dei contratti, con effetto dal 1° luglio 2016, tra SDA Express Courier SpA e le società Uptime SpA e Gepin Contact SpA, socio di maggioranza di Uptime SpA, in esito ad una gara per la fornitura del servizio delle attività di *call center*, non aggiudicata alle citate società⁶¹.

A dicembre 2016, Gepin e Uptime hanno citato in giudizio, innanzi al Tribunale di Roma-Sezione imprese, Poste Italiane e SDA chiedendone la condanna al pagamento di 66,4 ml in favore di Uptime e di 16,2 ml a favore di Gepin, quale risarcimento del danno subito. All'udienza di ottobre 2017, i legali di Gepin ne hanno comunicato l'intervenuto fallimento. Nel settembre 2017, SDA ha sottoscritto l'intero capitale sociale di Uptime che successivamente ha depositato domanda di concordato liquidatorio. Il contenzioso non risulta riassunto nei termini dal liquidatore del fallimento Gepin e attualmente si è in attesa del provvedimento definitivo di estinzione da parte del Tribunale civile di Roma. Permangono nei confronti di Poste iniziative giudiziarie, in ambito giuslavoristico, promosse da 240 ex dipendenti di Gepin innanzi al Tribunale Civile Sezione Lavoro di Roma e Napoli. L'oggetto dei giudizi è l'accertamento della costituzione di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato e la condanna alla Società a ripristinare il rapporto e al pagamento di tutti gli stipendi non corrisposti da parte di Gepin.

Poste c/Cafè Selmi srl e National Bank of Egypt

Il contenzioso riguarda l'illecito trasferimento di 13,1 milioni eseguito nel dicembre 2007 da un conto corrente intestato al Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca (di seguito

⁶¹ A seguito della cessazione dell'attività e messa in liquidazione della società Uptime, in data 31 maggio 2016, al fine di contenere gli impatti occupazionali è stato raggiunto un accordo per la ricollocazione professionale dei lavoratori licenziati (93 dipendenti), che prevede, tra l'altro, l'assunzione in Poste, con contratto di lavoro a tempo indeterminato *part time*, di tutto il personale ex Uptime che non abbia trovato ricollocazione sul mercato.

Miur) a favore di un altro conto intestato alla società Cafè Selmi srl, somma poi trasferita alla società "*Egyptian for investment and tourism*" presso la *National Bank of Egypt* (NBE) e tempestivamente bloccata presso la predetta banca dalle competenti funzioni del Miur, di Poste italiane e degli organi di Polizia. In base all'accordo con il Miur del 4 aprile 2008, Poste si è impegnata a ripristinare la disponibilità finanziaria del conto senza alcun riconoscimento di responsabilità. La Società si è costituita parte civile nei procedimenti penali intrapresi in Italia e in Egitto, e avviato l'azione civile presso il Tribunale Civile di Roma che, con sentenza depositata il 4 aprile 2016, ha condannato in solido *National Bank of Egypt*, Cafè Selmi srl e *Egyptian for investment and tourism* alla restituzione dell'intera somma, oltre gli interessi legali. Il Tribunale penale de Il Cairo ha condannato tutti gli imputati coinvolti nel procedimento e la Corte di Assise de Il Cairo, con sentenza del 19 febbraio 2017 si è espressa anche per la restituzione delle somme da parte della *National Bank of Egypt* su domanda. Per quanto attiene al recupero della suddetta somma, ferma la validità delle azioni di recupero tuttora in corso, la Società ha ritenuto di svalutare prudenzialmente il credito in relazione al rischio Paese Egitto connesso ad eventi bellici in corso.

11. SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Evoluzione dell'assetto organizzativo

La gestione 2017 del Gruppo Poste italiane presenta un nuovo assetto organizzativo, in cui le attività strategiche sono classificate in quattro settori, *Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione - Pagamenti Mobile e Digital - Servizi Finanziari - Servizi Assicurativi*⁶², che riflettono gli indirizzi del nuovo Piano industriale *Deliver 2022*.

Nel corso dell'esercizio, è proseguito il percorso di razionalizzazione societaria, con l'eliminazione di attività non più in linea con gli attuali indirizzi strategici, ovvero attraverso la riconduzione, in capo a Poste italiane s.p.a., di aziende controllate o di rami di attività, allorché questi non sviluppino iniziative commerciali rilevanti sul mercato esterno.

In tale ottica dopo la scissione parziale di Postecom s.p.a. in favore di Postel s.p.a., si segnala l'incorporazione, nella controllante, di Poste Tutela s.p.a., società interessata al settore della *Safety & Security* ed impegnata quasi esclusivamente in attività infragruppo. L'operazione è stata ratificata nel novembre 2017.

Tra gli interventi previsti dal Piano *Deliver 2022* si evidenziano, per urgenza e rilevanza, quelli dedicati al settore *postale e logistico*, mirati, da una parte, a risanare e rendere più efficienti i processi produttivi, dall'altra a cogliere le opportunità offerte dal mercato. In questo settore, anche nell'esercizio 2017 rilevano gli effetti delle gestioni di SDA Express Courier s.p.a. (anche SDA s.p.a.) e di Mistral Air s.r.l. (anche Mistral s.r.l.); i rispettivi bilanci 2017, chiusi con perdite consistenti (rispettivamente -32,0 ml e -7,6 ml), hanno richiesto come ricorrentemente avvenuto in precedenza, l'intervento finanziario della controllante Poste italiane s.p.a.

In particolare, SDA s.p.a. ha scontato gli effetti delle ricorrenti agitazioni sindacali che nel corso della seconda metà dell'anno, in particolare nei mesi di settembre-ottobre, hanno impedito la normale attività lavorativa nelle strutture industriali della controllata, con gravi ripercussioni, anche a livello di fatturato. Tutt'altro che trascurabile, in presenza di tali eventi, è stato anche il danno reputazionale; i disservizi causati dagli scioperi, hanno indotto la clientela a ridurre gli affidamenti o, addirittura, a disdire le richieste di prestazioni, nel

⁶² Nello scorso esercizio l'assetto organizzativo del Gruppo era imperniato sulle quattro aree *Postale e commerciale, Servizi finanziari, Servizi Assicurativi e Risparmio gestito, Altri servizi*.

timore che le stesse non venissero adeguatamente garantite.

Va evidenziato che la controllata, in base alle analisi effettuate nel primo semestre dell'esercizio, grazie anche alla positiva evoluzione del comparto, aveva previsto una diminuzione delle perdite stimata in circa il 44 per cento, rispetto all'omologo periodo contabile 2016⁶³.

Nel settore *pacchi* opera anche la neo-acquisita Indabox s.r.l., controllata da Poste italiane a partire dal 2017, che ha chiuso l'esercizio con una *perdita* di 0,29 ml. L'andamento potrà risultare più significativo nei prossimi esercizi.

La *perdita* di 7,6 ml registrata dalla compagnia aerea Mistral Air s.r.l. alla chiusura dell'esercizio 2017 ha indotto la Capogruppo ad effettuare un'analisi delle problematiche gestionali ed economiche del suo andamento ed a programmare interventi per ripristinarne l'equilibrio economico. E' stata ravvisata l'urgenza di procedere ad un riposizionamento strategico della società, incentrandone l'operatività sul *business cargo e courier*, in supporto al *network* postale del Gruppo ed accantonando ogni attività dedicata al trasporto passeggeri.

Si muove in un contesto più propizio, rispetto all'esercizio precedente, Postel s.p.a.; nonostante il rallentamento del tradizionale settore del *mass printing*, la stessa ha conseguito miglioramenti in altre aree di attività, in particolare quella della *gestione elettronica documentale*, sulla cui crescita ha influito favorevolmente anche lo svolgimento di tale servizio verso i rami d'azienda consortili PatentiViaPoste s.c.p.a. e PosteMotori s.c.p.a.⁶⁴.

Il Piano industriale prevede tra le linee strategiche lo sviluppo ed il consolidamento del settore dei *pagamenti digitali e mobili*. Nell'ottobre 2017 è stata autorizzata la costituzione, all'interno della controllante, della funzione *Pagamenti Mobile e Digital*, sotto l'impulso della direttiva europea PSD2 (*Payment Services Directive*), che, con effetto 1° gennaio 2018, ha stabilito nuove regole mirate ad accrescere la competitività tra intermediari finanziari, nazionali ed esteri, interessati al settore dei pagamenti.

In tale ambito, significativo è anche il percorso avviato nel gennaio 2018, con l'individuazione in Poste Mobile s.p.a. del veicolo societario idoneo ad assumere la qualifica

⁶³ Dalla relazione sulla gestione 2017 di SDA s.p.a..

⁶⁴ Le quote delle due società consortili di pertinenza di Postecom s.p.a., sono passate a Postel s.p.a. in concomitanza con l'incorporazione della prima nella Capogruppo Poste italiane s.p.a..

di *IMEL ibrido*⁶⁵. L'iniziativa ha implicato una serie di modifiche nella controllata, di ordine statutario e patrimoniale. L'operatività della medesima, in qualità di *IMEL*, ha presupposto il conferimento di un ramo d'azienda, identificato nell'ambito del Patrimonio BancoPosta, previo svincolo dello stesso, inerente la monetica ed i servizi di pagamento.

Tra le strategie della controllante mirate al consolidamento del Gruppo nel comparto dei pagamenti elettronici, il *management* della Capogruppo ha prospettato un incremento della partecipazione in SIA s.p.a., già oggetto, nel febbraio 2017, dell'operazione di acquisizione indiretta da parte di Poste italiane s.p.a., per una quota partecipativa pari al 14,85 per cento⁶⁶. L'Area *Servizi Finanziari*, oltre all'operatività collegata al Patrimonio BancoPosta, comprende anche quella della controllata BancoPosta Fondi s.p.a. SGR, attiva nel settore del risparmio gestito e coinvolta in un intervento di rafforzamento della *partnership* tra Poste italiane s.p.a. ed Anima Holding s.p.a., che ha fatto seguito all'acquisizione da parte di Poste italiane s.p.a., ratificata a metà del 2015, di una quota azionaria pari al 10,32 per cento di detta società. Nel dicembre 2017 è stato, infatti, deliberato da Poste italiane s.p.a. un intervento di scissione parziale, in favore di Anima Holding s.p.a., del ramo di attività, già amministrato dalla suddetta BancoPosta Fondi s.p.a., collegato alla gestione del portafoglio investimenti di prodotti assicurativi di Ramo I di Poste Vita s.p.a., per un valore di oltre 70 md.

Nell'ambito dell'Area *Servizi assicurativi*, il Gruppo Poste Vita consegue un buon incremento degli utili, registrando crescite nella raccolta dei premi assicurativi. Da segnalare, all'interno dei proventi derivanti da investimenti sul portafoglio, rettifiche nette di valore negative di 140,6 ml, di cui 104,8 ml relativi alla svalutazione contabile operata dalla compagnia Poste Vita s.p.a. sull'investimento nel fondo Atlante. Tale svalutazione fa seguito a quella, pari a 106,3 ml, registrata nel bilancio 2016.

Nel comparto *immobiliare*, la controllata EGI s.p.a., che opera su due fronti, quello storico, rivolto alla gestione del patrimonio immobiliare non strumentale del Gruppo, e quello dedicato alla compravendita dell'energia elettrica, svolto esclusivamente in favore del Gruppo, nel 2017 ha conseguito *ricavi da mercato* per 90,8 ml (+2,5 per cento rispetto al 2016); tale voce è alimentata dai due menzionati settori rispettivamente per 12,9 ml e per 78,0 ml.

⁶⁵ Gli *IMEL* – *Istituti di moneta elettronica*, sono soggetti diversi dalle banche – esclusi dall'esercizio di attività creditizie – deputati allo svolgimento di attività di emissione della moneta elettronica e di quelle alla stessa collegate, nonché all'offerta di servizi di pagamento. Vengono definiti *IMEL ibridi* i soggetti che svolgono, nel contempo, anche altre attività commerciali. Nel caso di PosteMobile s.p.a., la nuova attività è affiancata a quella, storica, legata al mercato della telefonia mobile.

⁶⁶ Il costo dell'operazione, perfezionata nel febbraio 2017, è stato pari a 278 ml.

In analogia con i tre esercizi precedenti, anche nel 2017 alcune controllate hanno distribuito *dividendi* in favore della Capogruppo; gli importi afferiscono alle *riserve di utili* in essere al 31 dicembre 2016 (Tabella 37).

Tabella 37– Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo

(dati in milioni)

SOCIETA' EROGANTE	2014	2015	2016	2017
BANCOPOSTA FONDI SPA SGR	50,00	20,00	32,00	21,00
BANCA DEL MEZZOGIORNO/MEDIO CREDITO CENTRALE SPA	-	34,00	26,00	-
EGI SPA	41,25	72,00	-	-
POSTECOM SPA	-	30,00	7,00	-
POSTEMOBILE SPA	30,00	25,00	18,00	17,00
POSTE VITA SPA	80,00	150,00	340,00	470,00
EROGAZIONI v/s CAPOGRUPPO - TOTALE	201,25	331,00	423,00	508,00

Il totale erogato, pari a 508 ml, alimenta per l'87 per cento la voce *Altri ricavi e proventi* del conto economico di Poste italiane s.p.a..

11.2 Andamento economico-gestionale nel perimetro delle controllate

La Tabella 38 espone i risultati economici registrati dai *bilanci individuali* dalle partecipazioni più rilevanti di Poste italiane s.p.a., riferiti al triennio 2015-2017.

Tabella 38- Risultati delle principali Società del Gruppo

(dati in migliaia)			
	2015 utile/(perdita)	2016 utile/(perdita)	2017 utile/(perdita)
GRUPPO POSTEL			
Postel s.p.a.	(3.535,1)	(7.967,7)	118,4
Address Software s.r.l.	36,5	35,7	38,3
GRUPPO SDA EXPRESS COURIER			
SDA Express Courier s.p.a.	(39.356,7)	(28.870,4)	(31.990,1)
Kipoint s.p.a.	132,8	62,1	57,2
Uptime s.p.a. (in liquidazione) (I)	(413,0)	-	-
Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a.	pareggio	pareggio	pareggio
Mistral Air s.r.l.	432,0	(2.799,6)	(7.611,1)
Indabox s.r.l.	-	(117,2)	(288,6)
Poste Tutela s.p.a. (II)	258,0	503,1	297,5
Postecom s.p.a.	77,3	1.785,7	-
Europa Gestioni Immobiliari s.p.a. (EGI s.p.a.)	943,5	1.584,8	1.843,2
PosteTributi s.c.p.a. (in liquidazione)	pareggio	pareggio	(1.053)
PatentiViaPoste s.c.p.a.	(1,4)	6,7	(2,0)
PosteMotori s.c.p.a.	pareggio	pareggio	171,2
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	16.633,4	21.751,0	29.133,7
GRUPPO POSTE VITA			
Poste Vita s.p.a. **	300.045,0	329.700,5	475.505,3
Poste Assicura s.p.a. **	8.726,4	12.848,6	28.608,6
Poste Welfare Servizi s.r.l.	-	2.252,7	2.566,8
PosteMobile s.p.a.	18.725,8	17.903,5	18.659,3
Consorzio per i servizi di telefonia mobile s.c.p.a.	pareggio	pareggio	pareggio

I risultati gestionali contenuti nella presente tabella sono desunti dai **bilanci individuali** delle società controllate; con riferimento a Poste Vita s.p.a. e a Poste Assicura s.p.a., gli stessi non sono sempre coincidenti con quelli riportati nel bilancio consolidato di Poste italiane s.p.a., in quanto elaborati in base a due differenti discipline contabili (rispettivamente, principi contabili nazionali e principi contabili internazionali IFRS).

(I) Risultati dell'ultimo bilancio approvato da Uptime s.p.a. (31.12.2015).

(II) Nel settembre 2017, il cda della capogruppo ha approvato il progetto di fusione per incorporazione di Poste Tutela s.p.a.. L'operazione ha effetti contabili e fiscali dal 1° gennaio 2018.

Fonte: Bilanci individuali società controllate

Nel prosieguo, troveranno spazio notazioni sui fatti gestionali e contabili che hanno caratterizzato lo svolgimento dell'esercizio 2017.

11.2.1 Postel s.p.a.

Il bilancio 2017 della controllata si è chiuso con un *utile* di 0,1 ml; il 2016 aveva contabilizzato una *perdita* di 7,9 ml. I tre settori principali sui quali si articola l'operatività di Postel s.p.a. sono il *mass printing* (stampa), la *gestione elettronica documentale* (GED) e il *direct marketing*; il primo registra la progressiva diminuzione dei volumi lavorati, per effetto della sua saturazione e dell'elevata concorrenzialità, il secondo palesa un discreto potenziale, in quanto supportato da

tecnologie avanzate, il terzo evidenzia un calo moderato del fatturato⁶⁷. Nel 2017 i *ricavi da mercato*, attestati a 209,6 ml, restano sostanzialmente stabili rispetto al 2016 (-1,6 per cento), poiché il calo di fatturato pari a -7,8 per cento registrato dal menzionato *mass printing*, attestato a 81,9 ml viene quasi interamente compensato dalla crescita della *GED – Gestione Elettronica Documentale*, che si porta a 68,1 ml (+8,0 per cento); il *direct marketing* contabilizza ricavi per 20,3 ml (-3,1 per cento). I *costi della produzione*, che ammontano a 211,6 ml, mostrano una diminuzione del 5,3 per cento sul 2016; tra questi, la componente *costo del personale*, pari a 58,6 ml, evidenzia una flessione dell'8,7 per cento, per effetto del calo dell'organico che, da 1.169 unità in essere al 31 dicembre 2016, si porta a 1.069.

11.2.2 SDA Express Courier s.p.a.

SDA s.p.a. ha chiuso l'esercizio 2017 con una *perdita netta* di 32,0 ml (-28,9 ml è stata quella della gestione 2016). Le agitazioni sindacali verificatesi nei mesi di settembre-ottobre 2017, cui si è fatto cenno al precedente punto 11.1, hanno condizionato negativamente il suo andamento; il sensibile rallentamento produttivo, verificatosi all'interno degli *hub*, ha determinato forti flessioni nel fatturato. Da segnalare, in particolare, la diminuzione dei ricavi realizzati sul mercato domestico, collegati al servizio *corriere espresso nazionale*, che è la tipologia di offerta che ha sempre contribuito in misura preponderante alla formazione dei *ricavi* di SDA s.p.a. (mediamente oltre il 77 per cento nell'ultimo triennio). Nel 2017 detto fatturato si è portato a 396,6 ml, evidenziando una flessione di 27,8 ml sull'esercizio precedente; i *volumi* spediti nel 2017 sono stati pari a 45 ml di pezzi, a fronte dei 49 ml dell'anno precedente. I ricavi da mercato registrati complessivamente dalla controllata nell'esercizio in esame ammontano a 533,0 ml, contro 548,5 ml dell'anno precedente (-2,8 per cento).

Il calo produttivo ha mostrato i suoi effetti anche sull'andamento dei *costi di produzione*, che sono pari a 591,3 ml, contro 603,9 ml del 2016; in particolare, i *costi per beni e servizi*, legati essenzialmente alle attività di spedizione, hanno totalizzato 504,5 ml, a fronte di 512,6 nel 2016. La suddetta *perdita* di 32 ml, contabilizzata da SDA s.p.a. al termine della gestione 2017, assieme ad un *patrimonio netto* finale negativo di 22,9 ml, ha determinato, per la medesima, la *riduzione del capitale al di sotto del minimo legale*, contemplata dall'art 2447 del c.c.⁶⁸ L'intervento

⁶⁷ Tra i prodotti commercializzati da Postel s.p.a. figura anche l'*e-procurement*, che realizza ricavi per 38,4 ml; il servizio è dedicato esclusivamente alle società del Gruppo.

⁶⁸ Articolo del codice civile riferito alle società per azioni (s.p.a.).

di ricapitalizzazione, ratificato in suo favore dalla controllante nel corso del cda del 25 gennaio 2018, è stato di 40 ml. Va segnalato che la necessità di intervenire nei confronti di SDA s.p.a. era già emersa allo scadere del terzo trimestre 2017, quando la stessa aveva registrato una *perdita* di 19,0 ml ed un *patrimonio netto* negativo di 9,6 ml.

SDA s.p.a., anche in considerazione della su menzionata operazione di ricapitalizzazione, si è impegnata nell'attuazione di una serie di interventi formulati nel proprio Piano *Deliver 2022*, approvato nel gennaio 2018, da un lato incentrati sull'ammodernamento degli impianti in essere e la realizzazione di nuovi siti produttivi, dall'altra sulla ingegnerizzazione di nuovi processi di lavorazione, anche nell'ottica di una maggiore sinergia con la controllante.

11.2.3 Mistral Air s.r.l.

La compagnia aerea chiude la gestione 2017 con una *perdita* di 7,6 ml (quella registrata dal bilancio 2016 ammontava a 2,8 ml) ed un *patrimonio netto negativo* di 2,0 ml, condizione che ha reso necessario un ulteriore intervento finanziario della Capogruppo, dopo quello ratificato nel giugno 2017⁶⁹, posto che la suddetta *perdita* di 7,6 ml ha fatto nuovamente ricadere la controllata nella fattispecie prevista dall'art. 2482-ter c.c. - *Riduzione del capitale al di sotto del minimo legale*⁷⁰. L'intervento, dell'ammontare di 7 ml, è stato autorizzato da Poste italiane s.p.a. nel marzo 2018 ed è finalizzato a ricostituire il capitale sociale della compagnia, per fornirle i mezzi patrimoniali necessari a portare a termine nei tempi previsti la riorganizzazione industriale, della quale si è fatto cenno al precedente punto 11.1.

A monte di tale risultato, si evidenzia che il *marginale di redditività operativa*, derivante dal rapporto tra i *ricavi* (100,5 ml) ed i *costi della produzione* (109,4 ml) è negativo dell'8,9 per cento. Tra le componenti di *costo* che maggiormente hanno determinato tale incremento, la voce relativa ai *servizi* (+23,7 per cento rispetto al 2016), dovuta a maggiori costi per carburante, spese aeroportuali, ecc.

Il *conto economico* recepisce anche la crescita della voce *altri oneri*, dovuta, in particolare, a maggiori accantonamenti da *svalutazione crediti* per 0,8 ml (0,3 ml nel 2016), per fronteggiare le crescenti difficoltà nella riscossione di crediti verso la clientela.

⁶⁹ Detta operazione, già riferita nel precedente referto, teneva conto delle perdite registrate dal bilancio consuntivo 2016 e dalla successiva trimestrale 2017; la stessa comprendeva un versamento di ricapitalizzazione per un importo di 1,9 ml e la contestuale costituzione di un fondo straordinario di 2,0 ml, per un totale di 4,0 ml.

⁷⁰ Articolo del codice civile riferito alle società a responsabilità limitata (s.r.l.).

Si rileva, infine, che dal 2007, fatta eccezione per l'esercizio 2015, la compagnia ha prodotto costantemente risultati economici negativi; gli stessi hanno richiesto, nello stesso arco temporale, più interventi finanziari da parte della capogruppo per un ammontare complessivo di circa 50 ml. Stante il trend negativo dei bilanci della Compagnia, il cda della medesima nel febbraio 2018 ha deliberato il Piano Industriale 2018/2022, teso alla riorganizzazione e al risanamento con l'obiettivo di raggiungere il pareggio di bilancio nel 2019. In tale ottica ed in linea con il Piano *Deliver 2022* della Capogruppo, la Compagnia intende procedere ad un riposizionamento strategico incentrando l'operatività sul *Business cargo e courier*, in supporto al *network* postale del Gruppo.

11.2.4 Gruppo Poste Vita

Poste Vita s.p.a.

Il bilancio 2017 di Poste Vita s.p.a. registra un *utile* di 475,5 ml, contro 329,7 ml del 2016, segnando un miglioramento del 44,2 per cento.

La gestione segna una crescita contenuta dell'attività di raccolta *premi* dei prodotti Vita⁷¹, il cui totale ammonta a 20.243,6 ml, a fronte di 19.803,4 ml del 2016 (+2,2 per cento)⁷²; in particolare, le polizze del *Ramo I*, che contribuiscono per il 97,9 per cento all'intera raccolta, totalizzano 19.621,7 ml, contro 19.252,2 ml del 2016.

La *variazione delle riserve tecniche*, fattore contabile proporzionato al volume degli impegni verso gli assicurati, si attesta a 11.329,7 ml, registrando una diminuzione del 19,1 per cento sull'esercizio 2016.

Nel 2017, gli *oneri netti relativi ai sinistri* ammontano a 10.833 ml, contro 7.455,1 ml dell'esercizio 2016 (+45,3 per cento); nell'ambito di tali *oneri*, la componente di maggior rilievo è quella collegata a *riscatti* di polizze in scadenza, con 6.560,4 ml (3.765,0 ml nell'esercizio precedente). Le scelte di investimento di Poste Vita s.p.a. sono riferite principalmente ad un portafoglio composto da titoli di Stato ed obbligazioni *corporate*⁷³; pur osservando nel complesso una

⁷¹I dati diramati da ANIA, attestati al 31 dicembre 2017, evidenziano una flessione del 5,2 per cento, sull'anno precedente, della nuova produzione in Italia, pari a 82,4 md, collegata alle polizze Vita, tendenza analoga per la nuova produzione stimata in area UE, sempre alla medesima data.

⁷²Tutti gli importi esposti di seguito sono al netto delle cessioni in riassicurazione.

⁷³Gli stessi totalizzano circa 89.760 ml rispetto ad un portafoglio investimenti complessivo di 117.614 ml.

moderata propensione al rischio, la compagnia ha perseguito anche nell'esercizio 2017 una politica di diversificazione degli impieghi, estendendo l'attività a titoli di capitale⁷⁴.

La voce *proventi finanziari netti*, pari a 3.144,0 ml (2.755,6 ml nel 2016), include *rettifiche nette di valore negative* di 140,6 ml (-101,6 ml nel 2016); esse tengono conto della svalutazione della partecipazione in EGI s.p.a. per 5,4 ml⁷⁵, ma soprattutto di quella collegata all'investimento nel *fondo Atlante*, per un ammontare di 104,8 ml (106,3 ml nel 2016).

Poste Assicura s.p.a.

Nel 2017 l'attività della compagnia ha acquisito maggiore rilevanza, grazie al lancio di nuovi prodotti assicurativi nel *ramo Danni*, specie nei settori *welfare*, infortunistici e sanitari.

Il positivo andamento si riflette nei dati della raccolta; i *premi*, al *netto* degli importi versati in *riassicurazione*, si attestano a 99,3 ml, in incremento del 22,9 per cento sull'omologo dato 2016; preponderante è il settore *infortuni*, che contribuisce per il 52,9 per cento a detto totale (+24,7 per cento sulla gestione precedente).

Gli *oneri relativi a sinistri*, al *netto* degli importi ceduti in *riassicurazione*, evidenziano, invece, una diminuzione del 23,5 per cento sull'esercizio 2016, portandosi a 25,3 ml, a testimonianza di una minore sinistrosità nell'anno.

Positivo il *risultato di periodo*, che sale a 28,6 ml (nel 2016 era pari a 12,8 ml).

11.2.5 BancoPosta Fondi s.p.a. SGR

L'andamento della SGR del Gruppo nel 2017 evidenzia un miglioramento sulla gestione precedente, con un *utile* di 29,1 ml, a fronte di 21,8 ml (+33,9 per cento); tale risultato è in linea con il positivo *trend* registrato dall'intero comparto del risparmio gestito in Italia nel 2017.

Il *patrimonio totale* gestito dalla controllata nel 2017 è di a 88.045 ml, con un incremento del 10,3 per cento sul 2016; in particolare, la *gestione collettiva* si porta a 7.984 ml, mentre le attività relative ai *portafogli individuali* sono pari a 80.061 ml (rispettivamente +9,8 per cento e +10,4 per cento sull'esercizio 2016).

Il *conto economico* evidenzia il miglioramento del *marginale di intermediazione*⁷⁶, determinato dall'aumento delle *commissioni nette*, pari a 54,5 ml (+28,0 per cento), risultanti dalla dinamica

⁷⁴Dal 15,7 per cento del 2016 al 20 per cento nell'esercizio in esame.

⁷⁵ Poste italiane s.p.a. 55 per cento - Poste Vita s.p.a. 45 per cento.

⁷⁶ Detto *marginale di intermediazione* tiene conto anche del risultato di *proventi/oneri* derivanti da operazioni finanziarie, che nel 2017 ammontano a 0,8 ml, contro 1,1 ml del 2016.

delle *commissioni attive*, attestate a 102,0 ml, e delle *commissioni passive* per 47,5 ml (rispettivamente 75,5 ml e 32,9 ml nel 2016).

Da segnalare, nell'ambito delle attività di investimento, il contributo di Anima s.p.a., che, con riferimento ai prodotti commercializzati dalla SGR, è delegata alla gestione dei patrimoni collegati ai *fondi collettivi di risparmio*; nel 2017, l'ammontare affidato a detta società è pari a 4.829,5 ml, contro 3.555,1 ml dell'anno precedente.

11.2.6 PosteMobile s.p.a.

Il bilancio 2017 della società evidenzia un *utile* di 18,7 ml, con un miglioramento del 4,4 per cento sull'anno precedente.

I dati *economici* dell'esercizio - *ricavi e costi della produzione* - così come per la gestione precedente, risentono, in parte, degli effetti dell'operazione di scissione del ramo *Rete Fissa TLC* attuata in favore della Capogruppo. In particolare, i *ricavi da mercato*, che si attestano a 231,4 ml, segnano una diminuzione del 13,4 per cento sul 2016, mentre i *costi della produzione*, pari a 207,7 ml, decrescono del 13,2 per cento; tutte le componenti di costo sono in diminuzione, fatta eccezione per gli *altri oneri*, che da 1,7 ml del 2016 si portano a 4,0 ml; sull'incremento di tale voce hanno inciso 2,4 ml relativi a *perdite su crediti commerciali* (nel 2016 le stesse sono state pari a 0,4 ml).

L'andamento commerciale di Poste Mobile s.p.a. nel 2017 si articola su una base clienti di 3,8 ml di linee, in crescita del 4,1 per cento rispetto all'esercizio precedente, mentre i volumi di traffico voce sviluppati nell'anno si sono attestati a 5 md di minuti (-6 per cento rispetto al 2016).

12 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'esercizio 2017 rappresenta il secondo anno di quotazione in Borsa di Poste italiane. Si ricorda che a partire dal 27 ottobre 2015 le azioni della Società sono quotate presso il Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana s.p.a.. Il 2017, inoltre, vede l'avvicendamento di due differenti conduzioni manageriali, stante la scelta dell'Assemblea dei soci nel mese di aprile 2017, in sede di approvazione del bilancio di esercizio 2016, di procedere al cambio della guida gestionale. Il risultato di esercizio, pertanto, costituisce la sintesi tra le attività intraprese nel corso del mandato del precedente *management* e quelle messe in atto ed avviate dal nuovo vertice aziendale.

12.2 Il bilancio d'esercizio 2017 di Poste italiane si chiude con un utile di 617 ml, inferiore di 8 ml rispetto al risultato del 2016. Alla sua realizzazione hanno contribuito l'utile di 585 ml realizzato dal Patrimonio Separato BancoPosta, l'iscrizione in bilancio di dividendi dalle Società controllate (508 ml), principalmente riferibili a Poste Vita (470 ml), e di proventi non ricorrenti (91 ml) generati dalla cessione delle azioni *Mastercard Incorporated* di proprietà del Patrimonio BancoPosta.

I ricavi totali si sono attestati a 9.290 ml, inferiori dello 0,1 per cento sul precedente esercizio. I Servizi Postali al netto delle Contribuzioni statali (305 ml) hanno realizzato profitti in flessione del 3,3 per cento, per effetto combinato del declino della domanda per la distribuzione dei servizi tradizionali di corrispondenza e dell'incremento del segmento pacchi, trainato dall'*e-commerce*.

I Servizi BancoPosta hanno realizzato ricavi pari a 5.106 ml, in flessione dello 0,2 per cento sul 2016. Nel comparto diminuiscono del 2,3 per cento i Proventi rivenienti dagli impieghi della raccolta, nonostante la crescita del 12,3 per cento della giacenza media sui conti correnti postali, e dello 0,7 per cento quelli dalla Remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale. Il buon andamento del Risparmio amministrato e gestito (+4,9 per cento) e del Collocamento di prodotti di finanziamento (+5,4 per cento) ha compensato, almeno in parte, le perdite degli altri settori del comparto. Nel corso dell'anno sono state rinnovate le convenzioni con il Mef, che regolamentano rispettivamente la "Remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati a Pubbliche Amministrazioni impiegata presso il Mef", e i "Servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato". A dicembre 2017, infine, è stata rinnovata la

convenzione con la CDP per la “Remunerazione per le attività di collocamento e gestione dei prodotti di risparmio postale per il triennio 2018-2020”.

I costi si sono attestati a 8.511 ml, in crescita dello 0,2 per cento sul precedente esercizio, a causa dei maggiori accantonamenti effettuati nel corso dell’anno, nonostante la diminuzione del 2,1 per cento del costo del lavoro.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 779 ml, diminuito del 2,5 per cento rispetto al 2016. Decresce del 13,5 per cento rispetto al 2016 il *Risultato prima delle imposte* a seguito dell’iscrizione, tra gli *Oneri finanziari*, della perdita di natura non ricorrente di 82 ml pari al valore complessivo delle *Contingent Convertible Notes* emesse dalla Midco s.p.a., società che detiene il 51 per cento di Alitalia SAI s.p.a., e sottoscritto dalla Società nel 2014.

La struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un Patrimonio netto di 5.512 ml, inferiore di 648 ml sull’anno di comparazione per effetto della negativa variazione delle Riserve di *fair value* e delle Riserve di *Cash flow hedge* per complessivi 757 ml.

La Posizione finanziaria netta presenta un avanzo di 3.273 ml, in flessione di 837 ml sul 2016, per effetto della contrazione del *fair value* degli investimenti in titoli del Patrimonio BancoPosta.

I crediti vantati dalla Società verso il Mef sono diminuiti del 29,7 per cento a seguito dell’incasso di crediti pregressi nonché di crediti maturati nell’anno.

Il volume degli investimenti industriali realizzati dalla Società nella logistica postale, nell’ammodernamento e ristrutturazione immobiliare e nell’informatizzazione e reti TLC, è di 402 ml, aumentati del 5,5 per cento sul 2016. A questi si aggiungono gli investimenti finanziari (300 ml) relativi, principalmente, all’acquisto di una quota del 30 per cento di FSIA Investimenti s.r.l (279 ml).

12.3 Il costo del lavoro, sostenuto per 134.190 unità FTE, si attesta a 6.010 ml e risulta in calo del 2,1 per cento rispetto al trascorso esercizio (6.138 ml) per effetto della riduzione degli organici (2.738 unità medie in meno rispetto al 2016), dei minori accantonamenti disposti per la copertura delle politiche gestionali dell’esodo incentivato (-16 ml) e dei recuperi di passività stimate nei precedenti esercizi.

Anche per l’esercizio in esame, permane il fenomeno, già rilevato dalla Corte nel precedente Referto, della rotazione di alcuni dirigenti apicali mediante fuoriuscita incentivata con

significativi oneri a carico della Società. Sono infatti 5 le fuoriuscite di dirigenti con responsabilità strategiche (3 nell'esercizio precedente) con un costo di 4,6 ml (2,9 ml nel 2016). Tra i fatti che hanno caratterizzato la gestione in tema di risorse umane, si segnala il rinnovo del CCNL del personale dipendente della Società per il triennio 2016/2018. Il nuovo contratto prevede aumenti medi a regime pari a 103 euro pro capite, modifiche all'impianto delle politiche del lavoro (apprendistato, mobilità, ferie) e nuovi istituti di *welfare* aziendale.

12.4 Nel corso dell'anno è proseguita la realizzazione di numerosi progetti di sviluppo IT che in parte significativa hanno riguardato il BancoPosta per l'efficientamento dei processi e l'adeguamento normativo, anche con riferimento ai provvedimenti adottati dalla Banca d'Italia nella materia. Le innovazioni introdotte si sono concentrate principalmente su iniziative riguardanti i processi relativi alle carte (Prepagate, di Debito e di Credito). Nel corso della verifica finalizzata alla valutazione dei rischi operativi ed informatico svolta dalla Banca d'Italia, sono emerse alcune aree suscettibili di miglioramento; al riguardo, la Corte segnala la necessità di procedere ad un rafforzamento dei sistemi di monitoraggio, specie per la prevenzione delle frodi, stante il loro aumento registrato nel corso del 2017.

12.5 In tema di politiche di acquisto, la Società ha proseguito nel percorso di centralizzazione delle attività di approvvigionamento relativamente a tutte le categorie merceologiche. La funzione Acquisti è stata interessata da un processo riorganizzativo che ha visto la confluenza all'interno della medesima dei poli di approvvigionamento precedentemente allocati presso le funzioni "Pacchi, Corrispondenza e Logistica" e "BancoPosta" nonché delle residuali attività di acquisto distribuite presso le strutture territoriali. Il processo di progressiva centralizzazione, finalizzato alla semplificazione delle procedure e al miglioramento degli adempimenti del ciclo passivo, si è esteso anche alle attività di approvvigionamento prima svolte dalle Società del Gruppo.

12.6 Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2017 con un utile di 689 ml, in crescita del 10,8 per cento rispetto al risultato del 2016 (622 ml).

I ricavi, pari a 10.629 ml, hanno registrato la lieve flessione dello 0,1 per cento rispetto al 2016. Dei quattro settori di attività del Gruppo, solo i Servizi Assicurativi evidenziano ricavi in aumento (+17,2 per cento) per effetto della crescita della raccolta premi di Poste Vita spa. I proventi realizzati dai Servizi Postali e commerciali si presentano in flessione del 5,0 per cento, quelli dei Servizi finanziari dell'1,1 per cento e quelli dei servizi di pagamento, mobile e

digitale dell'1,6 per cento. I costi sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.506 ml, inferiori dell'1,0 per cento sul 2016.

Nell'ambito del Gruppo sono proseguiti i programmi di razionalizzazione societaria, che hanno interessato controllate o rami di attività non congruenti con le nuove strategie. Il Piano industriale *Deliver 2022* ha dato impulso ad una serie di iniziative mirate al consolidamento della posizione di Poste italiane s.p.a. nel mercato dei pagamenti digitali; tra queste, la costituzione, in capo a PosteMobile s.p.a., di un patrimonio destinato alla monetica ed ai servizi di pagamento e la trasformazione della medesima in *IMEL* ibrido. Tra gli interventi urgenti e di rilievo figurano quelli volti al rilancio del settore postale e logistico, nel cui ambito, anche per il 2017, si evincono le perdite di SDA s.p.a. e Mistral Air s.r.l., che hanno richiesto il formale impegno di supporto finanziario della Capogruppo.

CORTE DEI CONTI - SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

