

- Incremento del saldo netto attivo dei *Crediti commerciali e Altre attività e passività non correnti* per 148 milioni di euro attribuibile essenzialmente ai crediti tributari per l'anticipazione di Poste Vita SpA (per gli esercizi 2010-2014) delle ritenute e delle imposte sostitutive sui *capital gain* delle polizze Vita.

Il **Capitale proprio** al 31 dicembre 2014 ammonta a 8.417,9 milioni di euro (7.116,3 milioni di euro al 31 dicembre 2013) ed è così composto:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| • Capitale sociale | 1.306,1 milioni di euro |
| • Riserve | 3.159,9 milioni di euro |
| • Risultati portati a nuovo | 3.951,9 milioni di euro. |

Rispetto al 31 dicembre dell'esercizio precedente il Capitale proprio si è incrementato di 1.301,6 milioni di euro per effetto delle variazioni elencate di seguito.

Incrementi:

- 1.141,8 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *fair value* (al netto del relativo effetto fiscale) in cui sono riflesse le oscillazioni (positive e/o negative) degli investimenti in titoli del Patrimonio BancoPosta e di Poste Vita SpA;
- 66,2 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *cash flow hedge*, al netto del relativo effetto fiscale;
- 211,9 milioni di euro di utile netto conseguito nell'esercizio;
- 535 milioni di euro di Risultati portati a nuovo per effetto dell'iscrizione del credito nei confronti dell'Azionista che, come sopra commentato, deve restituire alla Capogruppo tali somme in esito alla sentenza del Tribunale UE del 13 settembre 2013, divenuta definitiva. Poiché il versamento delle somme stabilite dalla Decisione del 2008 ebbe luogo mediante l'utilizzo delle riserve patrimoniali della Società (Risultati portati a nuovo) "idealmente" formatesi con la quota parte della remunerazione degli impieghi di Poste Italiane SpA presso il MEF, l'accertamento della restituzione da parte del MEF delle stesse somme è stato coerentemente rilevato mediante diretta imputazione alla stessa voce nella misura prevista dalla Legge di Stabilità 2015. Incidono, inoltre, sul saldo dei Risultati portati a nuovo, gli effetti fiscali di 25,2 milioni di euro della componente interessi compresa nella somma dovuta dall'Azionista.

Decrementi:

- 500 milioni di euro quale distribuzione di dividendi all'Azionista della Capogruppo;
- 128,1 milioni di euro quale imputazione a Patrimonio netto del saldo della voce Utili/(Perdite) attuariali da TFR al netto del relativo effetto fiscale.

LIQUIDITÀ

(dati in milioni di euro)	2013	2014
Saldo rettificato delle disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	441	559
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	448	(119)
- attività d'esercizio prima delle variazioni del circolante	1.135	1.098
- variazione del capitale circolante	(51)	(420)
- attività e passività finanziarie da operatività finanziaria	(584)	(631)
di cui raccolta BancoPosta non ancora impiegata in attività finanziarie	906	(249)
- attività e passività finanziarie da operatività assicurativa	(352)	(375)
- liquidità a copertura delle riserve tecniche assicurative	300	209
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	(720)	(347)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	640	1.185
Flusso di cassa da/(per) operazioni con gli azionisti	(250)	(500)
Flusso rettificato delle disponibilità liquide	118	219
Saldo rettificato delle disponibilità liquide e mezzi equivalenti⁽¹⁾	559	778
Somme indisponibili per provvedimenti giudiziali	(17)	(16)
Scoperti di conto corrente	(5)	(8)
Gestione incassi in contrassegno	(7)	(7)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	530	747
⁽¹⁾ Le disponibilità liquide non includono la componente di liquidità assoggettata a vincolo di impiego depositata sul conto <i>Buffer</i> presso il MEF (262 milioni di euro al 31 dicembre 2013 e 511 milioni di euro al 31 dicembre 2014) e la componente di liquidità a copertura delle riserve tecniche assicurative (624 milioni di euro al 31 dicembre 2013 e 415 milioni di euro al 31 dicembre 2014).		
Raccordo con il Rendiconto finanziario in bilancio		
Saldo rettificato delle disponibilità liquide e mezzi equivalenti	559	778
Disponibilità liquide assoggettate a vincolo di impiego	262	511
Liquidità a copertura delle riserve tecniche assicurative	624	415
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti alla fine del periodo	1.445	1.704

La gestione finanziaria dell'esercizio è stata principalmente caratterizzata da una variazione del capitale circolante, per effetto, tra l'altro, dell'aumento dei crediti commerciali, sul cui saldo incidono i crediti per compensi del Servizio Universale, nonché i crediti per l'anticipazione di Poste Vita SpA, delle ritenute e delle imposte sostitutive sui *capital gain* delle polizze Vita.

La cassa generata è stata inoltre utilizzata per realizzare investimenti industriali e finanziari per 347 milioni di euro.

Il flusso di cassa derivante dall'attività di finanziamento è invece prevalentemente attribuibile all'emissione di un prestito subordinato emesso dalla controllata Poste Vita per 750 milioni di euro, interamente collocato presso investitori istituzionali, e ad altri finanziamenti accesi dalla Controllante al netto dei PCT rimborsati nell'anno.

La disponibilità di cassa, quindi, dopo aver pagato all'Azionista 500 milioni di euro a titolo di dividendi, ammonta a 747 milioni di euro (530 milioni di euro alla fine del 2013).

Al 31 dicembre 2014 la **Posizione finanziaria netta** presenta un avanzo di 4.741 milioni di euro (3.257 milioni di euro di avanzo a fine esercizio 2013), che riflette: una componente valutativa legata al *fair value* degli investimenti in titoli AFS (*available for sales*) in portafoglio (circa 2.650 milioni di euro); disponibilità liquide vincolate, come rappresentato nel prospetto che segue, a copertura delle riserve tecniche assicurative o assoggettate a vincolo di impiego (Patrimonio BancoPosta); attività finanziarie nette delle società Poste Vita e Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale che presentano vincoli patrimoniali di vigilanza (circa 1.900 milioni di euro).

dati in milioni di euro)	Note ⁽¹⁾	31/12/13	31/12/14
Passività finanziarie	[B8]	51.770	55.358
Riserve tecniche assicurative	[B5]	68.005	87.219
Attività finanziarie	[A5]	(118.467)	(142.687)
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	[A8]	(40)	(54)
Indebitamento netto (avanzo finanziario netto)		1.268	(164)
Cassa e depositi BancoPosta	[A9]	(3.080)	(2.873)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[A10]	(1.445)	(1.704)
di cui:			
- Saldo rettificato delle disponibilità liquide e mezzi equivalenti		(559)	(778)
- Disponibilità liquide assoggettate a vincolo di impiego		(262)	(511)
- Liquidità a copertura delle riserve tecniche assicurative		(624)	(415)
Posizione finanziaria netta		(3.257)	(4.741)

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio consolidato.

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DI POSTE ITALIANE SPA

La struttura patrimoniale di Poste Italiane SpA è caratterizzata da un **Capitale investito netto** di 4.613 milioni di euro (4.500 milioni di euro al 31 dicembre 2013), coperto interamente dal Capitale proprio.

dati in milioni di euro)	Note	31/12/13	31/12/14	Variazioni
Capitale immobilizzato		4.676	4.643	(33)
Capitale d'esercizio		2.048	2.926	878
Fondi per rischi e oneri	[B4]	(1.089)	(1.247)	(158)
Trattamento di fine rapporto	[B5]	(1.302)	(1.434)	(132)
Crediti/(Debiti) per imposte differite	[C10]	167	(275)	(442)
Capitale investito netto		4.500	4.613	113

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio d'esercizio.

Alla formazione del Capitale investito netto al 31 dicembre 2014 hanno concorso, oltre alle variazioni del Capitale immobilizzato e del Capitale d'esercizio:

- il decremento del saldo netto attivo *Crediti/(Debiti) per imposte differite* per 442 milioni di euro, principalmente ascrivibile alla variazione positiva della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli del BancoPosta, che ha generato un aumento delle passività per imposte differite;
- l'incremento per 158 milioni di euro dei *Fondi per rischi e oneri* a cui ha concorso l'accantonamento a fondo ristrutturazione.

Al 31 dicembre 2014 e al 31 dicembre 2013 il **Capitale immobilizzato** è così composto:

(dati in milioni di euro)	Note ¹⁾	31/12/13	31/12/14	Variazioni
Immobili, impianti e macchinari	[A1]	2.367	2.171	(196)
Investimenti immobiliari	[A2]	69	67	(2)
Attività immateriali	[A3]	428	375	(53)
Partecipazioni	[A4]	1.812	2.030	218
Capitale immobilizzato		4.676	4.643	(33)

¹⁾ Note di commento al Bilancio d'esercizio.

Rispetto alla situazione di fine esercizio 2013, il Capitale immobilizzato si è decrementato complessivamente di 32,5 milioni di euro a seguito di decrementi per 608,0 milioni di euro e incrementi per 575,5 milioni di euro.

I *decrementi* riguardano per 578,6 milioni di euro Ammortamenti e svalutazioni di cui 371,3 milioni di euro relativi a *Immobili, impianti e macchinari*, 202,8 milioni di euro relativi ad *Attività immateriali* e 4,5 milioni di euro riferiti ad ammortamenti e svalutazioni di *Investimenti immobiliari* comprensivi di riprese di valore. Ulteriori decrementi del capitale immobilizzato sono imputabili a:

- rettifiche di valore per 25,1 milioni di euro per effetto della svalutazione dell'intero valore delle partecipazioni detenute da Poste Italiane in Mistral Air Srl e in PosteShop SpA (rispettivamente di 19,9 milioni di euro e 4,9 milioni di euro) sulla base delle risultanze degli *impairment test* eseguiti e delle informazioni prospettiche disponibili; un'ulteriore svalutazione di 0,3 milioni di euro afferisce alla partecipazione in Poste Holding Participações do Brasil Ltda, in virtù della decisione di procedere alla liquidazione della società;
- dismissioni e vendite per 4,3 milioni di euro, di cui 2,1 milioni di euro relativi a *Immobili, impianti e macchinari*, 1,4 milioni di euro ad *Attività immateriali*, 0,6 milioni di euro a *Investimenti immobiliari* e 0,2 milioni di euro relativi ad *Attività non correnti destinate alla vendita*.

Gli *incrementi* riguardano:

- Investimenti industriali per 332,2 milioni di euro ripartiti, come descritto nel capitolo *Investimenti e partecipazioni*, tra attività di *Information & Communication Technology* per il 58%, attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare per il 32% e attività legate alla logistica postale per il 10%. Nel dettaglio, gli incrementi dell'esercizio sono principalmente riferibili alle risorse investite in *Immobili, impianti e macchinari* (180,6 milioni di euro) a fronte dell'acquisto di hardware per il rinnovo delle dotazioni tecnologiche presso gli Uffici Postali e per spese di manutenzione straordinaria su immobili di proprietà, nonché a quelle investite in *Attività immateriali* (151,6 milioni di euro) per l'acquisto di nuove licenze software e sviluppo di software per le piattaforme infrastrutturali;
- acquisizioni di partecipazioni per 242,8 milioni di euro così attribuibili: per 232 milioni di euro alla sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale di Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA; per 9,9 milioni di euro a versamenti a favore di Mistral Air Srl per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 30 giugno 2014 e la costituzione di una riserva straordinaria; per 0,8 milioni di euro alla sottoscrizione dell'aumento del capitale sociale di Poste Holding Participações do Brasil Ltda; per 70mila euro alla sottoscrizione del 58,12% del fondo consortile del Consorzio PosteMotori ScpA; per 2mila euro all'acquisto del 20% del capitale sociale di ItaliaCamp Srl;
- *Investimenti immobiliari* per 0,5 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2014 e al 31 dicembre 2013 il **Capitale d'esercizio** è così composto:

(dati in milioni di euro)	Note ^(*)	31/12/13	31/12/14	Variazioni
Crediti commerciali e Altri crediti e attività correnti	[A7] [A8]	4.213	4.902	689
Debiti commerciali e Altre passività correnti	[B8] [B9]	(2.945)	(2.656)	289
Crediti/(Debiti) per imposte correnti	[C10]	616	604	(12)
Crediti commerciali e Altre attività e passività non correnti	[A7] [A8] [B9]	164	76	(88)
Capitale d'esercizio		2.048	2.926	878

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

Il Capitale d'esercizio al 31 dicembre 2014 ammonta a 2.926 milioni di euro e si incrementa di 878 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2013. La variazione è essenzialmente ascrivibile alle cause di seguito descritte:

- incremento del saldo dei *Crediti commerciali e Altri crediti e attività correnti* per 689 milioni di euro. Alla formazione del saldo, come già descritto nel commento ai risultati del Gruppo, hanno essenzialmente concorso le partite da Stato;
- decremento dei *Debiti commerciali e Altre passività correnti* per 289 milioni di euro per effetto sia del fisiologico andamento dei pagamenti ai fornitori, sia del minor debito che la Capogruppo ha verso le controllate per aver compensato, in qualità di consolidante fiscale²³, gli acconti versati dalle stesse, per ritenute subite e per imposte pagate all'estero.

Il **Capitale proprio** al 31 dicembre 2014 ammonta a 6.504,9 milioni di euro ed è così composto:

- Capitale sociale 1.306,1 milioni di euro
- Riserve 2.933,9 milioni di euro
- Risultati portati a nuovo 2.264,9 milioni di euro.

Rispetto al 31 dicembre 2013 il Capitale proprio si è incrementato di 1.074,7 milioni per effetto delle variazioni elencate di seguito.

Incrementi:

- 1.065,8 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *fair value* (al netto del relativo effetto fiscale) in cui sono riflesse le oscillazioni (positive e/o negative) degli investimenti in titoli del Patrimonio BancoPosta;
- 66,2 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *cash flow hedge*, al netto del relativo effetto fiscale;
- 56,9 milioni di euro di utile netto conseguito nell'esercizio;
- 535 milioni di euro di Risultati portati a nuovo, come descritto nel commento sull'andamento del Gruppo e al quale si rimanda, per effetto dell'iscrizione del credito nei confronti dell'Azionista MEF come previsto dall'art. 1, comma 281, della Legge di Stabilità 2015. Incidono, inoltre, sul saldo dei Risultati portati a nuovo, gli effetti fiscali di 25,2 milioni di euro della componente interessi compresa nella somma dovuta dall'Azionista.

Decrementi:

- 500 milioni di euro quale distribuzione di dividendi all'Azionista;
- 123,9 milioni di euro quale imputazione a Patrimonio netto del saldo della voce Utili/(Perdite) attuariali da TFR al netto del relativo effetto fiscale.

23. Poste Italiane SpA ha aderito per il triennio 2013-2015 all'istituto del Consolidato Fiscale nazionale, per il quale è stata esercitata l'opzione a norma di legge unitamente alle controllate Poste Vita SpA, SDA Express Courier SpA e Mistral Air Srl. Con l'adozione del Consolidato Fiscale, la posizione debitoria della Capogruppo nei confronti dell'Erario è determinata a livello consolidato sulla base del carico fiscale o delle perdite fiscali di ciascuna società aderente, tenuto conto anche delle ritenute da esse subite e degli acconti versati.

LIQUIDITÀ

(dati in milioni di euro)	2013	2014
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	192	234
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	982	(12)
- attività d'esercizio prima delle variazioni del circolante	644	718
- variazione del capitale circolante	671	(252)
- attività e passività finanziarie del BancoPosta	(333)	(478)
di cui raccolta BancoPosta non ancora impiegata in attività finanziarie	912	(334)
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	(1.265)	(441)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	575	1.017
Flusso di cassa da/(per) operazioni con gli azionisti	(250)	(500)
Flusso rettificato delle disponibilità liquide	42	64
Saldo rettificato delle disponibilità liquide e mezzi equivalenti⁽¹⁾	234	298
Somme indisponibili per provvedimenti giudiziali	(14)	(11)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	220	287
⁽¹⁾ Le disponibilità liquide non includono la componente di liquidità assoggettata a vincolo di impiego depositata sul conto <i>Buffer</i> presso il MEF (354 milioni di euro al 31 dicembre 2013 e 688 milioni di euro al 31 dicembre 2014).		
Raccordo con il Rendiconto finanziario in bilancio		
Saldo rettificato delle disponibilità liquide e mezzi equivalenti	234	298
Disponibilità liquide assoggettate a vincolo di impiego	354	688
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	588	986

La gestione finanziaria dell'esercizio è stata principalmente caratterizzata, come già commentato nell'ambito del Gruppo, da una significativa variazione del capitale circolante, per effetto dell'aumento dei crediti commerciali sul cui saldo incidono, tra l'altro, i crediti per compensi del Servizio Universale.

La cassa generata è stata inoltre utilizzata per realizzare investimenti industriali per 332 milioni di euro, supportare a titolo di capitale lo sviluppo del *business* della controllata Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA per 232 milioni di euro, nonché per la sottoscrizione di *Contingent Convertible Notes* per un valore nominale complessivo di 75 milioni di euro, emesse dalla Midco SpA che detiene il 51% della Alitalia SAI. L'attività di finanziamento include inoltre le somme depositate dalle controllate sui conti correnti di corrispondenza.

La disponibilità di cassa, quindi, dopo aver pagato all'Azionista 500 milioni di euro a titolo di dividendi, ammonta a 287 milioni di euro (220 milioni di euro alla fine del 2013).

Al 31 dicembre 2014 la **Posizione finanziaria netta** presenta un avanzo di 1.892 milioni di euro (930 milioni di euro di avanzo a fine esercizio 2013), riflettendo la componente valutativa della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli AFS (*available for sales*) del Patrimonio BancoPosta (circa 2.307 milioni di euro).

(dati in milioni di euro)	Note ¹⁾	31/12/13	31/12/14
Passività finanziarie BancoPosta	[B6]	48.702	50.499
Passività finanziarie	[B7]	2.548	3.506
Attività finanziarie BancoPosta	[A5]	(46.502)	(50.287)
Attività finanziarie	[A6]	(2.010)	(1.751)
Indebitamento netto (avanzo finanziario netto)		2.738	1.967
Cassa e depositi BancoPosta	[A9]	(3.080)	(2.873)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[A10]	(588)	(986)
di cui:			
- Saldo rettificato delle disponibilità liquide e mezzi equivalenti		(234)	(298)
- Disponibilità liquide assoggettate a vincolo di impiego		(354)	(688)
Posizione finanziaria netta		(930)	(1.892)

¹⁾ Note di commento al Bilancio d'esercizio.

4. AREE DI BUSINESS

L'offerta commerciale del Gruppo vanta una vasta gamma di servizi che spaziano dalle attività postali e commerciali (corrispondenza, corriere espresso, logistica, pacchi e filatelia) a quelle finanziarie, assicurative e di telefonia mobile. Oltre tali attività che, come già descritto nel paragrafo 2.2 *Società del Gruppo e settori operativi*, sono riconducibili a quattro macroaree (cd settori operativi) Poste Italiane ha da sempre sviluppato, grazie alla capillare presenza territoriale, molteplici rapporti con la Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di offrire ai cittadini diversi servizi in modalità multicanale. Il Piano Industriale peraltro conferma la volontà del Gruppo di includere tutti i cittadini nella trasformazione digitale.

Servizi al cittadino

La gamma dei Servizi al cittadino interessa tutte le aree di *business* in cui il Gruppo opera e contempla attività di innovazione e tracciabilità dei pagamenti, di comunicazione multicanale ai cittadini e alle imprese, di certificazione e gestione dei documenti, nonché di fiscalità locale.

Nel corso del 2014 è proseguita l'erogazione, presso la rete Sportello Amico, del servizio riscossione fiscalità locale nonché, in ambito sanitario, la sperimentazione del servizio Ritiro Referti presso le Filiali di Firenze 1 e Firenze 2. In ordine al servizio pagamento ticket è stata estesa l'erogazione anche a Uffici Postali non appartenenti alla rete Sportello Amico (Filiali di: Firenze 1, Firenze 2, Siena, Caserta, Salerno, regione Sardegna, Pistoia e regione Umbria) e sono state sottoscritte convenzioni con numerose strutture sanitarie.

Con riferimento al servizio Carta Acquisti è stata resa operativa, presso gli Uffici abilitati, l'estensione della Carta anche ai cittadini comunitari e stranieri prevista dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147 (cd Legge di Stabilità 2014) ed è stata avviata, a seguito dell'emanazione del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 10 gennaio 2013 "Attuazione della sperimentazione della nuova Carta Acquisti", la consegna in 12 Comuni campione della Carta Acquisti cd Sperimentale, destinata ai nuclei familiari in possesso dei requisiti.

Inoltre, nell'ambito dell'erogazione del servizio di stampa e recapito delle patenti svolta dalla società consortile PatentiVia-Poste ScpA, è stato sviluppato il sito web www.patentiviaposte.it al fine di orientare il cittadino sul funzionamento e le modalità di fruizione dei nuovi servizi. Il sito ha registrato da febbraio a dicembre 2014 oltre 19mila accessi.

Ancora, in virtù di una nuova convenzione con il Ministero dell'Interno, a partire dal mese di ottobre 2014 è attivo il servizio che prevede la possibilità della consegna del passaporto a domicilio, opzione attivabile dal cittadino al momento della presentazione della domanda di rilascio o rinnovo presso la Questura.

È proseguita infine la sperimentazione dell'Ufficio Postale il cui modello di servizio è mono e/o multietnico, per facilitare alla clientela costituita dalle comunità di extra-comunitari, presenti soprattutto in alcune città e quartieri, l'accesso e la comprensione delle informazioni e dei servizi del Gruppo. Presso tali Uffici, gli operatori di sportello e i consulenti (*retail* e imprese) parlano le lingue delle diverse etnie rappresentate. Al 31 dicembre 2014 tale modello di servizio è presente in tre Uffici Postali: Prato 4 (versione mono etnico), Roma 158 - stazione Termini e Firenze 39 (versione multietnico).

4.1 SERVIZI POSTALI E COMMERCIALI

Il Contratto di programma regola i rapporti fra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane per l'espletamento del Servizio Postale Universale.

In virtù della clausola di ultrattività, di cui all'art. 16, comma 3, del Contratto di programma 2009-2011 e come confermato dalla Legge 23 dicembre 2014, n. 190 - *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di Stabilità 2015)*, art. 1, comma 274, lett. a), il Contratto di programma 2009-2011 resta efficace fino alla conclusione della procedura di approvazione del nuovo Contratto per il quinquennio 2015-2019.

La Legge di Stabilità 2015, entrata in vigore il 1° gennaio 2015, di fatto accoglie una serie di disposizioni di rilievo per la Società, alcune delle quali modificative del D.Lgs. 261/1999.

In particolare, la Legge prevede:

- la reintroduzione della posta ordinaria come servizio base di corrispondenza non massiva e la configurazione della posta prioritaria come servizio espresso di corrispondenza non massiva;
- l'adeguamento degli obiettivi di recapito dei servizi universali al quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale, salvo per la prioritaria che continua a essere recapitata entro un giorno;
- la revisione degli obiettivi statistici di qualità e delle tariffe dei servizi universali da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), entro 60 giorni dalla proposta dell'Azienda;
- la possibilità di effettuare il recapito a giorni alterni, in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale e geografica in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti per chilometro quadrato, fino a un massimo di un quarto della popolazione (anziché di un ottavo);
- la possibilità che il Contratto di programma preveda l'introduzione di ulteriori misure con riferimento alle modalità e alla frequenza di erogazione del servizio sull'intero territorio nazionale, nell'ottica di adeguare i livelli di servizio alle effettive esigenze degli utenti e di assicurare la sostenibilità del Servizio Universale;
- la durata quinquennale del Contratto di programma, a partire dal periodo regolatorio successivo a quello 2012-2014 e la sottoscrizione del Contratto di programma 2015-2019, con contestuale notifica alla Commissione Europea per le valutazioni in materia di Aiuti di Stato;
- che l'importo massimo del contributo statale per l'onere di Servizio Universale ammonti a 262,4 milioni di euro annui a decorrere dal 2015, salvi gli effetti delle verifiche effettuate dall'AGCom in ordine alla quantificazione del costo netto del Servizio Universale.

Lo schema di Contratto di programma 2015-2019, che recepisce le suddette previsioni contenute nella Legge di Stabilità 2015, è stato inviato al Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) nel mese di gennaio 2015. Successivamente il MISE dovrà inviare lo schema al MEF e all'AGCom e poi alle Commissioni parlamentari per l'acquisizione dei relativi pareri. Il Contratto di programma 2015-2019 dovrebbe essere sottoscritto, ai sensi della Legge di Stabilità 2015, entro il 31 marzo 2015.

Il Contratto di programma regola di norma anche il comparto filatelico disciplinandone le attività inerenti l'emissione delle Carte Valori Postali. In particolare, Il Contratto di programma vigente attribuisce all'esclusiva competenza del Ministero dello Sviluppo Economico la formulazione dei programmi di emissione delle Carte Valori Postali e demanda a Poste Italiane la relativa distribuzione e commercializzazione. Il MISE nomina la Consulta Filatelica e la Commissione Filatelica: la prima, presieduta dal Ministro competente, rappresenta l'organo consultivo per la definizione degli indirizzi di politica filatelica nazionale e del programma annuale di emissione; la seconda è competente per l'attività di studio, selezione e scelta delle immagini e dei bozzetti.

Le funzioni di regolamentazione e vigilanza del settore postale sono attribuite all'AGCom e riguardano, tra l'altro, la regolazione dei mercati postali, l'adozione di provvedimenti regolatori in materia di qualità e caratteristiche del Servizio Postale Universale, l'adozione di provvedimenti regolatori in materia di accesso alla rete postale e relativi servizi, la determinazione delle tariffe dei settori regolamentati, lo svolgimento dell'attività di monitoraggio, controllo e verifica del rispetto di *standard* di qualità del Servizio Postale Universale, la vigilanza sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del Servizio Universale e su quelli derivanti da licenze e autorizzazioni.

Le principali delibere adottate dall'AGCom in qualità di regolatore del settore postale, sono di seguito argomentate. In data 20 giugno 2013 sono state approvate le Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento del Servizio Postale Universale (delibera AGCom 385/13/CONS) che, tra l'altro, hanno introdotto l'obbligo per l'Azienda di rendere disponibile online la modulistica di accettazione dei prodotti universali. L'Azienda si è impegnata ad adempiere nei primi mesi del 2016.

In data 28 novembre 2013 l'AGCom aveva avviato, con delibera 667/13/CONS, un procedimento volto all'adozione di un regolamento in materia di titoli abilitativi nel settore postale (licenze individuali e autorizzazioni generali). Unitamente a tale delibera, l'Autorità ha pubblicato un questionario finalizzato a raccogliere i contributi sul tema da parte degli operatori postali interessati. Successivamente, con delibera 485/14/CONS del 23 settembre 2014, l'AGCom ha sottoposto a consultazione pubblica lo "Schema di provvedimento - Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali" (allegato A) e prorogato il procedimento di 60 giorni. In data 10 novembre 2014, Poste Italiane ha inviato il proprio contributo alla consultazione pubblica. Successivamente, con delibera 62/15/CONS, l'AGCom ha prorogato di ulteriori 30 giorni i termini di conclusione del procedimento.

In data 12 dicembre 2013 l'AGCom aveva avviato, con delibera 711/13/CONS, un procedimento istruttorio per l'autorizzazione di un modello di recapito a giorni alterni proposto, in via sperimentale, da Poste Italiane. In fase di istruttoria, l'Autorità aveva richiesto all'Azienda informazioni dettagliate sul progetto di sperimentazione del nuovo modello di recapito. Con delibera 148/14/CONS del 9 aprile 2014, l'AGCom ha prorogato il termine di chiusura del procedimento di 150 giorni, subordinandolo alla conclusione del procedimento sulla verifica del costo netto del Servizio Universale. In data 15 settembre 2014, AGCom ha chiesto a Poste Italiane di apportare alcune modifiche e integrazioni al modello presentato; tale nuovo documento illustrativo è stato inviato all'Autorità il 26 novembre 2014. Successivamente, a seguito dell'entrata in vigore della Legge di Stabilità 2015 che ha previsto, come sopra anticipato, la possibilità di effettuare il modello di recapito a giorni alterni su un quarto della popolazione anziché su un ottavo, il 9 gennaio 2015 Poste ha inviato ad AGCom una nuova proposta di modello in linea con le nuove previsioni legislative.

Il procedimento è attualmente in corso, in attesa dell'avvio da parte di AGCom di una consultazione pubblica sul nuovo modello di recapito.

Il 29 luglio 2014 l'AGCom ha emanato, con delibera 413/14/CONS, la Direttiva generale per l'adozione delle Carte dei servizi con la quale sono stati definiti i contenuti delle Carte dei servizi che tutti gli operatori postali sono tenuti ad adottare e una serie di prescrizioni in tema di informazioni agli utenti, offerta e qualità dei servizi, reclami, rimborsi e indennizzi. La Direttiva inoltre ha previsto la pubblicazione e l'invio ad AGCom dei risultati di qualità di tutti i servizi postali, universali e non, contestualmente alla pubblicazione del bilancio o comunque entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento.

In data 31 ottobre 2014, l'AGCom ha avviato, con delibera 564/14/CONS, un procedimento volto a definire le condizioni giuridiche ed economiche per la restituzione degli invii postali affidati dai mittenti a operatori diversi da Poste Italiane e rinvenuti nella rete di quest'ultima²⁴. L'avvio dell'istruttoria è giustificato dalla rilevanza del fenomeno del rinvenimento di tali invii e dalla presenza di alcune criticità nella negoziazione degli accordi per la loro restituzione. La durata del procedimento è stata fissata in 120 giorni dalla data di pubblicazione della delibera, fatte salve le eventuali successive proroghe motivate a seguito di richieste di informazioni.

Con riferimento alla regolamentazione delle tariffe di Servizio Universale, la Legge di Stabilità 2015, come sopra anticipato, oltre ad aver reintrodotta un servizio di posta ordinaria universale, ha codificato principi volti a garantire un maggiore equilibrio tra i prezzi e i costi dei servizi universali, anche in una prospettiva di calo futuro dei volumi. Alla luce di tali novità legislative, Poste Italiane ha inviato all'AGCom una proposta sulla nuova architettura del Servizio Universale (in termini

24. L'art. 18 delle Condizioni generali di servizio (delibera 385/13/CONS) disciplina solo il rinvenimento di tali invii, rimettendo a un accordo tra operatori la definizione delle condizioni per la restituzione degli invii, prevedendo l'intervento dell'Autorità solo in caso di fallimento delle trattative.

sia di prezzi, sia di livelli di servizio), su cui l'Autorità dovrà deliberare entro 60 giorni. Il documento contiene l'indicazione dei nuovi prezzi proposti da Poste per i servizi di posta prioritaria e ordinaria (incluso il servizio di a/r ordinario) e dei nuovi obiettivi statistici di qualità collegati ai nuovi obiettivi generali di qualità, fissati dalla legge in 4 giorni oltre quello di accettazione (J+4) per tutti i prodotti universali, salvo che per la posta prioritaria, per cui l'obiettivo generale è fissato in 1 giorno oltre quello di accettazione (J+1).

Il contesto normativo del settore dei Servizi Postali e Commerciali è stato inoltre interessato da diversi interventi; tra questi hanno trovato attuazione le modifiche alla disciplina delle agevolazioni postali alle spedizioni effettuate da soggetti politici, disposte dai seguenti provvedimenti:

- DL 28 dicembre 2013, n. 149 ("Abolizione del finanziamento pubblico diretto, disposizioni per la trasparenza e la democrazia dei partiti e disciplina della contribuzione volontaria e della contribuzione indiretta in loro favore"), convertito nella Legge 21 febbraio 2014, n. 13;
- DL 24 aprile 2014, n. 66, recante tra l'altro "misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale", convertito nella Legge 23 giugno 2014, n. 89.

In particolare, l'art. 12 del DL 149/2014 ha previsto che, per le spedizioni relative alla destinazione volontaria del due per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche (comma 6-bis) i partiti politici possano usufruire, nel mese di aprile di ciascun anno, delle agevolazioni postali riconosciute per la propaganda elettorale²⁵, e i maggiori oneri di cui al comma 6-bis, dovuti dallo Stato a titolo di compensazione in favore di Poste Italiane, siano "determinati nel limite massimo di 9 milioni di euro nel 2014, 7,5 milioni di euro nel 2015 e 6 milioni di euro nel 2016".

Successivamente, come anticipato, è intervenuto il DL 66/2014 che ha disposto, con l'art. 18, la soppressione delle tariffe postali agevolate, a decorrere dal 1° giugno 2014, sia per le spedizioni di propaganda elettorale (art. 17 e art. 20 della Legge 10 dicembre 1993, n. 515), sia per le sopra citate spedizioni relative alla destinazione volontaria del due per mille.

Il DL 66/2014 ha altresì dettato disposizioni sulla "razionalizzazione della spesa pubblica" che, pur non essendo specifiche del settore postale, potrebbero avere effetti nell'ambito della gestione aziendale. In particolare, l'art. 8 prevede che le Amministrazioni Pubbliche sono autorizzate a "ridurre gli importi dei contratti in essere, nonché di quelli relativi a procedure di affidamento per cui sia già intervenuta l'aggiudicazione, aventi ad oggetto acquisto o fornitura di beni e servizi, nella misura del 5 per cento, per tutta la durata residua dei contratti medesimi. Le parti hanno facoltà di rinegoziare il contenuto dei contratti, in funzione della suddetta riduzione. È fatta salva la facoltà del prestatore dei beni e dei servizi di recedere dal contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della manifestazione di volontà di operare la riduzione senza alcuna penalità da recesso verso l'amministrazione". In caso di recesso, le PA possono stipulare nuovi contratti accedendo a convenzioni-quadro di Consip SpA.

L'art. 9 del medesimo DL 66/2014 (Acquisizione di beni e servizi attraverso soggetti aggregatori e prezzi di riferimento), ha modificato integralmente il comma 3-bis dell'art. 33 del D.Lgs. 6 aprile 2006, n. 163 (Codice degli Appalti Pubblici), stabilendo che i Comuni non capoluogo di provincia potranno acquisire lavori, servizi e forniture solamente tramite unioni di Comuni, consorzi, soggetti aggregatori, Province oppure strumenti elettronici di acquisto gestiti da Consip o altro soggetto aggregatore. Non sono previste deroghe neppure per le acquisizioni in economia, così come era previsto in precedenza.

Per effetto del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 55 del 3 aprile 2013 contenente il "Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244", dal 6 giugno 2014 le Pubbliche Amministrazioni Centrali possono ricevere le fatture esclusivamente in formato elettronico e secondo le modalità previste dalle specifiche tecniche contenute nel Regolamento. Riguardo alle Pubbliche Amministrazioni Locali, l'art. 25 del DL 24 aprile 2014, n. 66, ha fissato il termine dal quale decorre l'obbligo della fatturazione elettronica al 31 marzo 2015.

25. Trattasi delle tariffe postali di cui all'art. 17 della Legge n. 515 del 1993.

A decorrere dal mese di giugno 2014 sono entrate in vigore le modifiche introdotte dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). In particolare, sono stati sostituiti alcuni articoli (dall'art. 45 all'art. 67) della Parte III "Rapporto di consumo" introducendo, per i contratti a distanza e per quelli negoziati fuori dai locali commerciali, nuovi e più stringenti obblighi informativi e requisiti formali. Le nuove disposizioni sono entrate in vigore dal 13 giugno 2014 e si applicano ai contratti conclusi dopo tale data.

In data 26 gennaio 2015, il MISE ha emanato il Decreto recante "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto dai soggetti operanti nel settore postale all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per gli anni 2012, 2013 e 2014" (pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 30 del 6 febbraio 2015), relativo al contributo che tutti i soggetti operanti nel settore postale devono versare all'AGCom per il funzionamento della stessa, secondo le previsioni del D.Lgs. 261/1999, art. 2, comma 14, lett. b). In particolare, il Decreto ha fissato i seguenti livelli di contribuzione:

- per il 2012, lo 0,55 per mille dei ricavi risultanti dal bilancio 2010;
- per il 2013, lo 0,56 per mille dei ricavi risultanti dal bilancio 2011;
- per il 2014, lo 0,68 per mille dei ricavi risultanti dal bilancio 2012 (art. 1, commi 1-3);
- specificando che, ai sensi dell'art. 2, comma 14, lettera b) del D.Lgs. 261/1999, per il fornitore del Servizio Universale, l'ammontare dei ricavi è determinato al netto dell'onere relativo al Servizio Universale e dei proventi per i servizi affidati in via esclusiva di cui all'art. 4 del medesimo Decreto.

Nel caso di rapporti di controllo o collegamento, ovvero di società sottoposte ad attività di direzione e coordinamento, anche mediante rapporti commerciali all'interno del medesimo gruppo, ciascuna società è tenuta a versare un autonomo contributo sulla base dei ricavi iscritti nel proprio bilancio (art. 1, comma 6).

Il 27 febbraio 2015, l'AGCom ha pubblicato sul proprio sito web le istruzioni relative alle modalità di versamento del contributo. Il versamento dei contributi per gli anni 2012 e 2013 dovrà essere eseguito entro il 30 marzo 2015, mentre il versamento del contributo per l'anno 2014 dovrà essere effettuato entro il 30 giugno 2015.

4.1.1 CORRISPONDENZA E FILATELIA

Le iniziative intraprese nel corso del 2014 sono state orientate a rafforzare la relazione con la clientela e a potenziare il modello commerciale, attraverso l'integrazione delle piattaforme logistiche e tecnologiche e l'introduzione di soluzioni innovative per rispondere in maniera sempre più puntuale alle richieste di mercato.

In tale ottica, nell'ambito della posta descritta, è stato avviato il servizio web "Infodelivery Light" dedicato ai professionisti e alle PMI che permette la rendicontazione degli esiti delle spedizioni dei prodotti Raccomandata, Raccomandata 1 e Assicurata.

È stata altresì rivisitata l'offerta di Posta Pick-up, le cui nuove soluzioni consentono una maggiore flessibilità e personalizzazione del servizio (in base a frequenza, peso, giorni, orari), una riduzione dei tempi di attivazione, nonché una semplificazione della contrattualistica, ed è stata introdotta l'offerta Posteinteractive, servizio di recapito evoluto e integrato per la gestione a distanza di processi complessi di consegna, sostituzione, scambio documentazione e commercializzazione di beni/servizi. La rivisitazione ha interessato anche i servizi Posta Easy e SIN Territoriale.

Il comparto del *Direct Marketing* è stato potenziato con i nuovi servizi a valore aggiunto della gamma Linea Evolution, che consentono il monitoraggio e la rendicontazione elettronica della consegna della posta commerciale e degli eventuali invii non recapitati. Sono stati altresì lanciati i servizi evoluti PostaZone Smart e Premium, che garantiscono tempi di recapito ridotti e una maggiore selettività e accuratezza nella consegna (per esempio non saranno effettuate consegne nelle cassette condominiali).

È stata, inoltre, avviata la sperimentazione della nuova offerta multicanale *Cross Media Solution*, che comprende soluzioni integrate di *Direct Marketing* fisico e digitale ed è stata lanciata "Postatarget Creative Sviluppo Customer Base" la promozione, valida da giugno a dicembre 2014, dedicata alle aziende che già utilizzano Postatarget, ma vogliono ampliare la propria base clienti e prevede l'erogazione del servizio di recapito in abbinamento con una lista di indirizzi di clienti *prospect*.

Sempre nell'ambito del *Direct Marketing*, nel mese di dicembre è stata introdotta "Postatarget Facile", la nuova modalità di spedizione per tutti i prodotti della gamma Postatarget, che offre ai clienti la possibilità di snellire il processo rendendo più semplice e immediata la spedizione delle comunicazioni pubblicitarie indirizzate.

Infine, tra i servizi di *Data Service*, è stata lanciata, in via sperimentale, l'offerta dei servizi PostelInfoPAL che, attraverso una pluralità di servizi di rilevazione e di trattamento dei dati territoriali a supporto degli enti locali, permettono di ottimizzare i processi di gestione del suolo pubblico (aggiornamento numerazione civica e toponomastica), di accertamento dei tributi locali e di erogazione dei servizi ai cittadini.

La clientela filatelica, formata da collezionisti e clienti occasionali, continua a mostrare interesse nell'offerta del Francobollo e dei suoi prodotti collaterali. In particolare, nel corso del 2014 il servizio di vendita on line di francobolli ai tabaccaia ha registrato circa 35mila ordini (ca. 28mila ordini nel 2013) anche per effetto del servizio "Francobollofacile", che consente di effettuare tutte le operazioni di prenotazione, acquisto e pagamento on line sul portale www.poste.it.

Gli Uffici Spazio Filatelia, che continuano a rappresentare i punti di riferimento per i collezionisti nella vendita dei prodotti filatelici, sono attualmente presenti nelle principali città italiane²⁶; inoltre nel corso dell'esercizio sono stati attivati 1.400 servizi filatelici temporanei in ambito di manifestazioni nazionali e locali.

Il programma filatelico è stato caratterizzato da numerose emissioni che hanno celebrato, tra l'altro, il Concistoro ordinario pubblico per la nomina di nuovi cardinali, Galileo Galilei nel 450° anniversario della nascita, il 40° anniversario della strage di Piazza della Loggia in Brescia nonché le commemorazioni dei Beati Giovanni XXIII e Giovanni Paolo II, in occasione della loro canonizzazione. Il patrimonio artistico e culturale italiano è stato, tra l'altro, ricordato con i francobolli dedicati a Michelangelo, nel 450° anniversario della scomparsa, e a Donato Bramante, nel 5° centenario della sua scomparsa. Per la serie tematica "Le eccellenze del sistema produttivo ed economico", le emissioni più rappresentative hanno riguardato il 50° anniversario della realizzazione della Nutella e lo sviluppo sostenibile attraverso le fonti di energia rinnovabili.

Nel corso dell'anno, oltre al Progetto "Filatelia e Scuola" che ha coinvolto gli alunni delle scuole primarie e secondarie, è proseguito il progetto "Filatelia nelle Carceri" che, attraverso la diffusione del collezionismo filatelico negli istituti di pena, persegue l'obiettivo di aiutare i detenuti nel processo di riabilitazione e di reinserimento nella società civile.

Qualità nei servizi

Nella tabella che segue sono riportati i risultati sulla qualità, confrontati con gli obiettivi assegnati.

	Consegna entro	2013		2014	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta Prioritaria^(*)	1 giorno	89,0%	90,4%	89,0%	90,3%
Posta Internazionale^(**)					
in entrata	3 giorni	85,0%	84,9%	85,0%	83,7%
in uscita	3 giorni	85,0%	82,5%	85,0%	84,1%
Posta Raccomandata^(***)	3 giorni	92,5%	93,7%	92,5%	94,3%
Posta Assicurata^(****)	3 giorni	94,0%	98,8%	94,0%	98,5%

(*) Dato 2014 provvisorio. Il dato definitivo è in fase di elaborazione da parte di IZI su incarico di AGCom.

(**) Dati IPC - UNEX End-to-End Official Rule.

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

	Consegna entro	2013		2014	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Pacco Ordinario	3 giorni	94%	93,8%	94%	94,0%
Corriere Espresso Postacelere	1 giorno	90%	83,1%	90%	84,2%
Paccocelere	3 giorni	98%	95,4%	98%	94,3%

Tutti i prodotti sono monitorati attraverso il sistema di tracciatura elettronica.

26. Roma, Milano, Venezia, Napoli, Trieste, Torino e Genova.

Obiettivi di Qualità*Anno 2013*

Con la Comunicazione del 22 dicembre 2014, l'AGCom ha pubblicato la verifica sulla qualità dei servizi postali universali per l'anno 2013. Per la prima volta, la verifica è stata effettuata anche sui risultati della posta massiva, rilevati da Poste Italiane e comunicati all'AGCom a seguito di specifiche richieste. All'esito della verifica, tutti i risultati sono conseguiti, a eccezione di quello relativo al pacco ordinario, che ha registrato uno scostamento di poco inferiore (circa lo 0,2%) rispetto all'obiettivo regolatorio. Pertanto, in ragione della lieve entità dello scostamento, l'AGCom, con delibera 603/14/CONS del 28 novembre 2014, ha deciso di non applicare la penale prevista dall'art. 5, comma 7, del vigente Contratto di programma.

Anno 2014

Per quanto riguarda i risultati di qualità del recapito relativi al primo semestre 2014, il 29 settembre 2014 sono stati inviati all'AGCom, come previsto dalla normativa, i risultati rilevati dalla Società e relativi ai prodotti registrati e al pacco ordinario che, per il primo semestre 2014 sono in linea con gli obiettivi regolatori. Con riferimento ai risultati del secondo semestre, inclusivi dei risultati annui complessivi, la Società invierà i medesimi all'AGCom entro il 31 marzo 2015.

Per quanto riguarda la posta prioritaria, si è in attesa del Rapporto di monitoraggio svolto dall'organismo indipendente IZI con i dati annui consolidati del 2014. Successivamente l'AGCom dovrà procedere alla verifica dei risultati.

RISULTATI CORRISPONDENZA E FILATELIA

Corrispondenza e Filatelia	Volumi (dati in migliaia)			Ricavi (dati in milioni di euro)		
	2013	2014	Var. %	2013	2014	Var. %
Posta Prioritaria	870.543	702.358	(19,3)	718	611	(14,9)
Posta Massiva	1.117.230	996.234	(10,8)	578	495	(14,4)
Servizi Aggiuntivi	3.959	4.970	25,5	3	3	n.s.
Totale Posta Indescritta	1.991.732	1.703.562	(14,5)	1.299	1.109	(14,6)
Raccomandate	196.511	182.313	(7,2)	759	690	(9,1)
Assicurate, Atti giudiziari	31.861	30.833	(3,2)	233	222	(4,7)
Totale Posta Descritta	228.372	213.146	(6,7)	992	912	(8,1)
Prodotti filatelici e Altri Servizi di Base	n.s.	n.s.	n.s.	77	83	7,8
Servizi Integrati	50.416	50.451	n.s.	247	240	(2,8)
Servizi Multicanale	6.986	6.077	(13,0)	33	29	(12,1)
Direct Marketing	861.210	811.295	(5,8)	208	194	(6,7)
Posta non Indirizzata	500.044	479.149	(4,2)	29	25	(13,8)
Servizi per l'Editoria	490.397	434.313	(11,4)	133	115	(13,5)
Nolo Caselle Postali				7	6	(14,3)
Totale Ricavi da mercato				3.025	2.713	(10,3)
di cui Filatelia e CVP				124	116	(6,5)
Integrazioni tariffarie elettorali				56	17	(69,6)
Totale Corrispondenza e Filatelia^(*)	4.129.157	3.697.993	(10,4)	3.081	2.730	(11,4)
Gruppo Postel - Ricavi da terzi				168	147	(12,5)

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2013.

A partire dal 2009 sono stati isolati gli Avvisi di Ricevimento associati al prodotto Raccomandata, per cui i volumi della posta prioritaria (2013 e 2014) tengono conto anche di tali valori.

n.s.: non significativo.

(*) I volumi complessivi della corrispondenza, considerando anche i pezzi lavorati da Postel e relativi al prodotto Promoposta (n. 10,2 milioni), ammontano a ca. 3.708,2 milioni di pezzi al 31 dicembre 2014.

Il mercato dei servizi postali tradizionali continua a essere caratterizzato da un calo strutturale dei volumi; peraltro, il processo di liberalizzazione del settore, a differenza di quanto accaduto in altri comparti, anche a causa del duplice effetto della recessione economica e dei fenomeni di sostituzione elettronica innescati da internet e dalle comunicazioni digitali in genere, non ha sortito gli effetti attesi in termini di attrattività del mercato che, invece di crescere, si è avviato verso una fase di regressione. Tale regressione, che ha investito tutti gli operatori postali europei, è particolarmente intensa nel nostro Paese anche per effetto del peggior andamento dell'economia, nonché delle dimensioni contenute del mercato nel suo complesso rispetto agli altri Paesi industrializzati.

In tale contesto, i risultati dei servizi postali di Corrispondenza e Filatelia evidenziano nel 2014 un arretramento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 10,4% (-431 milioni di invii) e dell'11,4% (-351 milioni di euro) rispetto al 2013; i comparti su cui si sono maggiormente riflessi tali andamenti negativi sono quelli della Posta Indescritta (-288 milioni di minori invii e -190 milioni di euro rispetto al 2013), di quella Descritta (-15 milioni di invii e -80 milioni di euro rispetto al 2013), dei Servizi per l'Editoria (-56 milioni di pezzi e -18 milioni di euro rispetto al 2013) e del *Direct Marketing* (-50 milioni di pezzi e -14 milioni di euro rispetto al 2013).

I ricavi da mercato ammontano a 2.713 milioni di euro e registrano una diminuzione del 10,3%, corrispondente a 312 milioni di euro in meno rispetto al 2013.

Nel dettaglio, la contrazione del mercato della Posta Indescritta, che nel 2014 ha generato ricavi per 1.109 milioni di euro (1.299 milioni di euro nel 2013), ha interessato sia i volumi della Posta Prioritaria (-168 milioni di pezzi corrispondenti a -19,3% rispetto al 2013), sia quelli della Posta Massiva (-121 milioni di pezzi pari a -10,8% in meno rispetto al 2013); su

tali risultati si riflettono sia la minore domanda di comunicazione "tradizionale", soprattutto da parte di grandi clienti (Aziende e Pubblica Amministrazione) che hanno continuato a sviluppare il canale digitale in alternativa al canale fisico, ricorrendo in maniera sempre più diffusa alla comunicazione elettronica nelle sue diverse forme, sia il contesto economico di riferimento, che induce la clientela, soprattutto quella di grandi dimensioni, a iniziative di contenimento della spesa.

I ricavi conseguiti nel comparto della Posta Descritta ammontano a 912 milioni di euro (992 milioni di euro nel 2013) ed evidenziano una riduzione dell'8,1% (-80 milioni di euro rispetto al 2013) per effetto del negativo andamento del prodotto Raccomandata (-14 milioni di invii, corrispondenti a minori ricavi per 69 milioni di euro), su cui ha inciso la progressiva digitalizzazione delle procedure di interazione delle imprese e della Pubblica Amministrazione con i clienti e/o cittadini.

I Servizi Integrati registrano una flessione in termini di ricavi del 2,8% (-7 milioni di euro rispetto al 2013) essenzialmente dovuta alla riduzione delle spedizioni esattoriali da parte della clientela, mentre la riduzione dei ricavi per Servizi Multicanale (-12,1% rispetto al 2013, pari a 4 milioni di euro) è dovuta al progressivo calo dei servizi tradizionali del telegramma, del certofax e del teltex.

Il mercato del *Direct Marketing* mostra una riduzione dei volumi del 5,8% (-50 milioni di invii) e dei ricavi del 6,7% (-14 milioni di euro) rispetto al 2013, attribuibile essenzialmente alla contrazione delle attività pubblicitarie svolte dalle aziende. Tali minori attività hanno analogamente influenzato anche il comparto della Posta non Indirizzata che evidenzia una riduzione complessiva dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 4,2% (-21 milioni di invii) e del 13,8% (-4 milioni di euro) rispetto al 2013. I Servizi per l'Editoria registrano una contrazione dei volumi dell'11,4% (-56 milioni di invii) e dei ricavi del 13,5% (-18 milioni di euro) rispetto al 2013, per effetto della continua riduzione della clientela abbonata ai prodotti editoriali e alla maggiore diffusione degli abbonamenti digitali.

I ricavi dei servizi postali di **Filatelìa**, inclusivi della vendita di Carte Valori Postali, si attestano a 116 milioni di euro circa (124 milioni di euro nel 2013) a fronte di un Programma Filatelico che si è chiuso con 45 emissioni per le quali sono stati realizzati 89 Francobolli e 1 Cartolina postale, per un valore complessivo di 67,70 euro (50 emissioni per 88 Francobolli e 4 tra Cartoline e Buste postali per un valore complessivo di 40,85 euro nel 2013).

I ricavi verso terzi del **Gruppo Postel** registrano un decremento rispetto all'esercizio precedente del 12,5% passando da 168 milioni di euro del 2013 a 147 milioni di euro nel 2014, per effetto delle flessioni registrate nel comparto della Gestione Elettronica Documentale (40,6 milioni di euro nel 2014 contro 49,3 milioni di euro del 2013) e nei settori tradizionali del *Mass Printing* (70,2 milioni di euro nel 2014, 74,8 milioni di euro nel 2013) del *Direct Marketing/Commercial printing* (17,1 milioni di euro nel 2014, 21,3 milioni di euro nel 2013). Analogamente ai ricavi, ma anche per effetto delle azioni di *saving* messe in atto, i costi operativi sostenuti nell'esercizio evidenziano una diminuzione rispetto a quanto consuntivato nell'esercizio precedente (143 milioni di euro nel 2014, 157 milioni di euro nel 2013).

Nel complesso, la gestione del Gruppo Postel ha condotto, a livello consolidato del Gruppo Poste Italiane, a un Risultato operativo di 4 milioni di euro (11 milioni di euro nel 2013) e a una perdita d'esercizio di 2 milioni di euro (6,7 milioni di euro di utile nel 2013).

4.1.2 CORRIERE ESPRESSO E PACCHI

L'*e-Commerce* rappresenta uno dei segmenti su cui l'Azienda focalizza la propria attenzione e che sta maggiormente influenzando l'evoluzione dell'offerta relativa al comparto Pacchi e Corriere Espresso.

La penetrazione dell'*e-Commerce* in Italia è una delle più basse d'Europa; è dunque ragionevole aspettarsi che, anche nel nostro Paese e già dai prossimi anni, questa quota sia destinata a crescere.

In tale ambito, quindi, ben si inserisce la volontà di Poste di procedere a un deciso rilancio operativo e commerciale della propria logistica che, oltre a rappresentare uno dei tradizionali *business* del Gruppo, si configura come un *asset* strategico per cogliere le importanti opportunità di un settore in forte sviluppo.

A tal proposito, nel corso del 2014 l'impegno del Gruppo è stato dedicato alle attività finalizzate ad ampliare il ventaglio di possibilità offerto ai clienti, in maniera da rendere, grazie alla capillarità della rete postale, sempre più flessibili e completi i prodotti dedicati al commercio elettronico e a rafforzare i servizi accessori sui quali è focalizzata l'attenzione dei principali operatori di settore.