## 5.5 CONTENZIOSO DEL LAVORO

Il Contenzioso del lavoro ha registrato, rispetto all'esercizio precedente, una flessione di circa il 30% delle controversie; il numero complessivo dei nuovi ricorsi notificati è stato infatti di 1.460 unità rispetto alle 2.090 del 2013.
Con riferimento specifico alle vertenze riguardanti il lavoro flessibile, si segnala quanto segue:

- per i contratti di lavoro a tempo determinato (CTD), il numero delle nuove cause attivate verso la Società si è attestato a 178 notifiche rispetto alle 856 dell'anno precedente. Quanto al tasso di soccombenza di tale filone vertenziale, calcolato sugli esiti ricevuti indipendentemente dall'anno di notifica, lo stesso si è collocato intorno al 18% circa (19% circa nel 2013);
- per i contratti di lavoro temporaneo (interinale/somministrazione), sono pervenuti in Azienda 5 nuovi ricorsi rispetto ai 25 dell'anno precedente. Il tasso di soccombenza di tale tipologia vertenziale si è attestato al 31 dicembre 2014 al 47% circa.

In analogia con quanto già rappresentato sul filone vertenziale dei CTD nel 2013, è opportuno evidenziare che la Corte Costituzionale, con sentenza n. 155 del 21 maggio 2014 depositata il 4 giugno 2014, accogliendo integralmente le tesi della Società, ha giudicato pienamente legittima la norma[30] che fissa un termine di decadenza per l'impugnativa dei contratti a termine – anche se già conclusi alla data di entrata in vigore della legge introduttiva (24 novembre 2010) – escludendo che la stessa possa costituire un trattamento deteriore rispetto a quello riservato ad altri lavoratori assunti con diverse tipologie contrattuali (per es. interinali/somministrati).
Questa importante decisione conferma l'esistenza di una preclusione all'azione giudiziaria per tutti gli ex lavoratori a termine che non hanno rispettato i termini di impugnazione previsti dalla Legge 183/2010 (che rappresentano circa il 98% del bacino potenziale) e che quindi non possono più agire fondatamente nei confronti della Società.

Con riferimento alle controversie originate dagli altri istituti contrattuali, si segnala che le nuove cause attivate al 31 dicembre 2014 sono state 1.277, con un lieve incremento rispetto alle 1.209 dell'esercizio 2013.

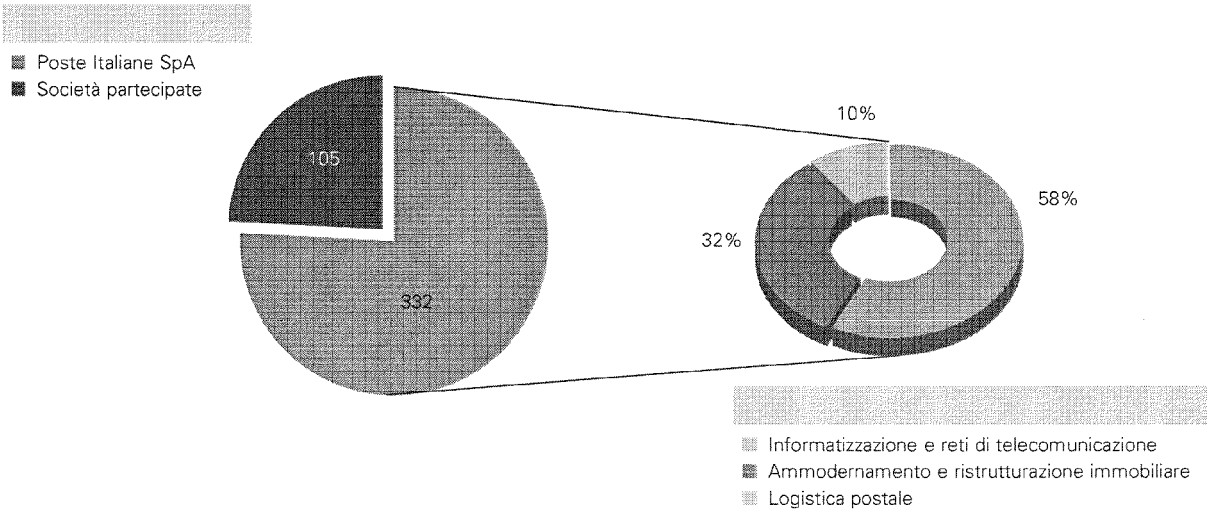
30. Trattasi della norma introdotta dall'art. 32, comma 1, della Legge 4 novembre 2010, n. 183.

# 6. INVESTIMENTI E PARTECIPAZIONI

## 6.1 INVESTIMENTI INDUSTRIALI

| Investimenti Gruppo Poste Italiane (dati in milioni di euro) | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|
| Immateriali | 219 | 243 | 217 |
| *di cui Poste Italiane SpA* | *172* | *191* | *152* |
| Materiali | 258 | 261 | 220 |
| *di cui Poste Italiane SpA* | *229* | *228* | *180* |
| **Totale Investimenti Industriali** | **477** | **504** | **437** |
| ***di cui Poste Italiane SpA*** | ***401*** | ***419*** | ***332*** |
| Investimenti Immobiliari | 5 | 1 | 1 |
| *di cui Poste Italiane SpA* | - | - | *1* |
| **Totale Investimenti Gruppo Poste Italiane** | **482** | **505** | **438** |

INVESTIMENTI INDUSTRIALI
(dati in milioni di euro)



Il Gruppo Poste Italiane ha realizzato, nel corso dell'esercizio, investimenti per 438 milioni di euro, di cui 437 milioni di euro relativi a investimenti industriali e 1 milione di euro riferito a investimenti immobiliari. Gli investimenti della Capogruppo (332 milioni di euro) rappresentano il 76% del complessivo volume investitorio di Gruppo e sono riferibili, come si dirà nei paragrafi che seguono, per il 58% all'area dell'ICT (*Information & Communication Technology*), per il 32% ad attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare e per il restante 10% ad attività legate alla logistica postale.
Le altre società del Gruppo hanno realizzato complessivamente investimenti industriali per 105 milioni di euro principalmente attribuibili a PosteMobile SpA (56 milioni di euro), al Gruppo Poste Vita (15 milioni di euro) e al Gruppo Postel (11 milioni di euro).
L'attività investitoria di PosteMobile SpA, nell'esercizio 2014, è stata finalizzata alla prosecuzione del programma di sviluppo delle risorse tecnologiche, con l'obiettivo di accrescere la propria competitività sul mercato della telefonia mobile, migliorare la qualità, l'affidabilità e la sicurezza dei servizi offerti e abilitare nuovi ambiti di *business*. I principali interventi hanno riguardato lo sviluppo del progetto di evoluzione della Società a *Full* MVNO, che ha condotto alla commercializzazione delle prime SIM card di proprietà, nonché l'avvio del progetto che consentirà a PosteMobile di erogare ai propri clienti i servizi di comunicazione mobile in tecnologia *Long Term Evolution* (LTE).
Anche gli investimenti del Gruppo Poste Vita sono stati in gran parte realizzati nell'ambito dell'IT e sono riferibili ad attività di sviluppo di sistemi a supporto del *business* (per es. sistema di gestione sinistri) e all'acquisto di nuovi programmi e licenze software.
Il Gruppo Postel è stato infine impegnato nello sviluppo dei servizi di Gestione Documentale Integrata, nonché a interventi di evoluzione delle piattaforme informatiche.

### 6.1.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE

Nel corso del 2014 la Capogruppo ha proseguito nella realizzazione di progetti finalizzati alla continua evoluzione e ottimizzazione delle infrastrutture tecnologiche a supporto del *business* e a mantenere un elevato grado di sicurezza.
In ambito "piattaforme infrastrutturali" sono avanzate le attività di consolidamento ed evoluzione dei sistemi hardware, *storage* e *backup*, nonché quelle finalizzate a ridisegnare l'infrastruttura dei Data Center del Gruppo. Tali attività hanno condotto negli anni a ridurre le originarie 35 sale sistemi distribuite sul territorio nazionale, agli attuali 5 Data Center[31], a cui si è aggiunto, nel corso dell'esercizio, il completamento delle attività di messa in esercizio di ulteriori 750 mq del polo di Torino per un totale di 1.500 mq. Inoltre, nel Data Center di Torino sono state avviate le attività di "migrazione" delle componenti IT di alcune società del Gruppo.
Per tutti i Data Center è altresì proseguito il processo di consolidamento dei *server*, attraverso le attività di aggiornamento, sia del software per la virtualizzazione, sia delle piattaforme di gestione ed è stata realizzata l'evoluzione tecnologica della *capacity management*[32].
Con riferimento allo *storage*, si è provveduto ad allineare, alle attuali necessità di *business*, l'infrastruttura centralizzata, acquisendo gli apparati necessari.
È progredito il piano di messa in sicurezza delle infrastrutture tecnologiche, finalizzato all'*upgrade* dei sistemi presenti nei Data Center e sono state portate avanti anche le attività di informatizzazione del parco tecnologico mediante l'aggiornamento delle dotazioni hardware degli Uffici Postali e Direzionali: nell'esercizio sono stai acquistati oltre 17mila apparati tra postazioni di lavoro, Random Access Memory (RAM), *notebook* e *ultrabook*, stampanti, lettori *barcode*, sistemi di affrancatura e altri beni.

Nell'ambito dei servizi finanziari, le attività di adeguamento agli obblighi normativi in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo hanno visto un'ulteriore evoluzione delle procedure informatiche, integrate con i sistemi di *front end*, per lo svolgimento dell'adeguata verifica della clientela, dei controlli anti terrorismo e della profilazione della clientela in base al potenziale di rischio.

31. I 5 Data Center attivi sono: Roma Arte Antica, Roma Congressi, Pomezia, Bari e Rozzano.
32. Il processo di *capacity management* include la comprensione della domanda attuale di servizi e la previsione dei bisogni futuri, la capacità di influenzare la domanda di servizi e risorse IT e la produzione e aggiornamento di un *capacity plan* che consideri tutte le necessità del *business*.

### 6.1.2 AMMODERNAMENTO E RISTRUTTURAZIONE IMMOBILIARE

Le dimensioni del patrimonio immobiliare di Poste Italiane richiedono un costante impegno nelle attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare con interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Nel corso dell'esercizio, tali attività hanno principalmente riguardato lavori programmati di ristrutturazione (compreso mobili e arredi) e manutenzione straordinaria, migliorativi secondo le esigenze funzionali dei luoghi di lavoro e dei servizi svolti, nonché opere edili di impermeabilizzazione coperture, restauro conservativo, rifacimento facciate, ripristino elevatori, rifacimento pavimentazione.
L'attività investitoria è stata altresì finalizzata al riposizionamento degli Uffici a seguito di sfratto per finita locazione o ottimizzazione degli spazi, riconfigurazione globale di Uffici per adeguamenti normativi e funzionali, realizzazione di opere tecnologiche e/o impiantistiche atte a migliorare, nel rispetto della normativa vigente, la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro.
Ulteriori interventi sono stati inoltre mirati a ripristinare tempestivamente l'operatività di quegli Uffici Postali oggetto di attacchi criminosi (esplosioni di ATM, danni a strutture murarie, infissi, porte, servizi igienici, vetri blindati, collegamenti elettrici ecc.) e, al contempo, a potenziare i sistemi di sicurezza fisica degli Uffici attraverso l'implementazione, l'integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza nonché attraverso l'implementazione dei sistemi di protezione antirapina.
Infine, a seguito degli eventi alluvionali del gennaio 2014 che hanno coinvolto la regione Emilia Romagna, sono state realizzati i lavori per gli immobili danneggiati. Sono inoltre proseguite le attività di ripristino dell'operatività nelle aree interessate dagli eventi sismici del 2012 (Emilia Romagna e Calabria), dove in alcuni casi, a seguito di una più puntuale analisi dello stato dell'immobile, si è reso necessario provvedere alla ricostruzione integrale del sito.

Nel complesso, le attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare degli edifici strumentali hanno riguardato lavori di ristrutturazione globale in 51 Uffici Postali e lavori di ristrutturazione parziale in circa 300 Uffici.

### 6.1.3 LOGISTICA POSTALE

Le iniziative nel comparto della logistica postale sono state indirizzate prevalentemente verso tre direttrici: la razionalizzazione della Rete (Logistica e di Recapito[33]), la "conformità operativa" relativa agli interventi di adeguamento operativo e normativo dei Centri di rete postale e lo "sviluppo del *business*".
Nell'ambito delle azioni di razionalizzazione della Rete Logistica, è stata realizzata l'impiantistica e la predisposizione immobiliare presso i CMP di Fiumicino e di Padova, necessaria per l'installazione degli impianti di meccanizzazione provenienti dai Centri Prioritari di Novara, Pisa e Venezia (ex CMP). Nel dettaglio, è stato completato il trasferimento degli impianti provenienti dai Centri Prioritari di Novara e Pisa presso il CMP di Roma Fiumicino e di quelli provenienti da Pisa presso il CMP di Padova.

Con riferimento al Progetto Integrazione Logistica Pacchi, sono proseguite le attività di adeguamento immobiliare delle aree individuate presso dieci CMP da dedicare all'attività di stoccaggio e tracciatura dei pacchi, in linea con quanto previsto dal piano di razionalizzazione del *network* logistico.
Sono infine state realizzate le necessarie evoluzioni dei sistemi tecnologici per la progettazione delle zone di recapito su base cartografica e la georeferenziazione dei civici, anche attraverso l'utilizzo del palmare portalettere.

In merito agli interventi di conformità operativa sulle strutture produttive, nel corso del 2014 sono stati completati 67 interventi infrastrutturali, che hanno riguardato essenzialmente la gestione e l'organizzazione del lavoro al fine di migliorare la sicurezza e il *confort* ambientale. In particolare, gli interventi infrastrutturali sono stati eseguiti sulla flotta, sui sistemi di viabilità e sui sistemi di accesso nei centri di produzione. Inoltre, a seguito del processo di riorganizzazione delle zone di recapito, sono stati realizzati ulteriori interventi che hanno portato all'adeguamento di 57 Centri di Distribuzione interessati dagli accorpamenti dei siti del recapito.

33. Trattasi delle attività di consolidamento del processo di riorganizzazione dei Servizi Postali, definito dall'Accordo Nazionale del 28 febbraio 2013, sia in ambito Recapito che in ambito Rete Logistica.

Tra gli interventi a supporto del *business*, sono stati completati gli sviluppi necessari per la tracciatura del prodotto internazionale *Exprès* in modalità *inbound* e della ricevuta di ritorno associata agli atti giudiziari (Modelli 23L). Inoltre, le attività di integrazione tra la piattaforma Nuovo SIN e i sistemi di Tracciatura (T&T) hanno permesso di comprimere ulteriormente i tempi di rendicontazione degli esiti di notifica degli atti giudiziari per il Comune di Milano, consentendo peraltro di rispondere ai livelli di servizio previsti contrattualmente. Sempre per il Comune di Milano, è stato creato il prodotto Atto Giudiziario SIN (AGS), che potrà essere esteso anche a nuovi clienti.
È stata infine completata la nuova piattaforma SIGIT (Sistema Integrato Gestione Invii Territoriali) con lo sviluppo di nuove funzionalità per consentire la gestione multicliente (UNEP[34], SINP[35] e SINT[36]) e multiprodotto (atti giudiziari e raccomandate).

## 6.2 PARTECIPAZIONI

| Partecipazioni Poste Italiane SpA (dati in milioni di euro) | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|
| **Partecipazioni** | - | **410** | **243** |

Le risorse investite nel corso del 2014 dalla Capogruppo a fronte di Partecipazioni in società controllate e collegate sono riferite agli accadimenti di seguito descritti:

- sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale di Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA per 232 milioni di euro;
- versamenti a favore di Mistral Air Srl[37] di complessivi 9,9 milioni di euro per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 30 giugno 2014 e costituzione di una riserva straordinaria;
- sottoscrizione dell'aumento del capitale sociale per 0,8 migliaia di euro di Poste Holding Participações do Brasil Ltda (76% Poste Italiane SpA e 24% PosteMobile SpA). Peraltro, in virtù della decisione di sospendere il progetto Operatore Mobile Virtuale in Brasile, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane SpA, in data 27 novembre 2014, ha deliberato di procedere alla liquidazione della società;
- sottoscrizione, per 70mila euro, del 58,12% del fondo consortile del Consorzio PosteMotori[37];
- acquisto per 2mila euro, in data 29 maggio 2014, del 20% del capitale sociale di ItaliaCamp Srl[37].

34. UNEP - Ufficio Notifiche Esecuzione Protesti.
35. SINP - Servizio Integrato Notifiche Professionisti.
36. SINT - Servizio Integrato Notifiche Territoriali.
37. Si rimanda per ulteriori dettagli al paragrafo 2.2 *Società del Gruppo e settori operativi.*

# 7. GESTIONE DEI RISCHI DEL GRUPPO E DI POSTE ITALIANE SPA

## PRESIDIO DEI RISCHI

Il presidio dei rischi, assicurato già da tempo tramite l'operato di diverse funzioni aziendali che agiscono in rapporto di complementarietà, attraverso vari processi aziendali, è in corso di rivisitazione nell'ottica della futura quotazione in Borsa. L'Azienda, pertanto, ha concluso il progetto di *assessment* del sistema di controllo interno e gestione dei rischi (SCIGR) della Capogruppo e delle principali società controllate, ossia l'identificazione e l'analisi delle strutture organizzative coinvolte, ai vari livelli, nello svolgimento delle attività di controllo e gestione dei rischi. Sono in corso di implementazione gli interventi di adeguamento individuati per ciascun ambito di analisi nell'*assessment* SCIGR; in particolare, è stato avviato il *risk assessment* integrato sulla base del nuovo piano strategico, interventi organizzativi e *change management* sulle funzioni di Risk Management.

## RISCHI OPERATIVI

Il rischio operativo è definibile come il rischio di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. Nel rischio operativo è compreso il rischio legale.
Di seguito sono rappresentate le principali categorie di rischi identificati.

### Rischi di attacchi/eventi esterni

Uno dei temi da sempre all'attenzione di Poste Italiane è rappresentato dalla sicurezza degli Uffici Postali, al fine di tutelare i dipendenti, il patrimonio aziendale e fronteggiare i rischi derivanti da azioni fraudolente e/o attacchi criminosi dall'esterno.
La costante attenzione nello svolgimento di attività di potenziamento dei livelli di sicurezza ha consentito, nel corso del 2014, di ridurre il numero delle rapine del 30,2% e dei furti del 2,6% rispetto all'esercizio precedente. Riguardo agli attacchi perpetrati sugli ATM, si è registrato invece un incremento del numero degli eventi, passando da 46 del 2013 a 74 nel corso del 2014, con un'incidenza degli eventi dannosi andati a buon fine che passa dal 13% del 2013 al 16% nel 2014. Con riferimento al fenomeno del *cash trapping*, il cui numero degli attacchi ha registrato un aumento rispetto al 2013, l'Azienda ha provveduto a incrementare le installazioni dei kit anti *cash trapping* sugli ATM nelle aree territoriali dove il fenomeno è maggiormente presente (regioni Campania e Lombardia).
Particolare attenzione e specifiche iniziative di prevenzione hanno riguardato anche i rischi derivanti da potenziali truffe e frodi interne ed esterne all'Azienda, contro i quali Poste Italiane si è dotata di numerosi strumenti operanti nei diversi comparti aziendali, tra cui il sistema Oracolo, dedicato al controllo dei documenti di identità, e il sistema di *Identity Check* per il controllo degli accessi sul sito www.poste.it che consente di bloccare i frodatori già noti. Attraverso tali sistemi, nel 2014 sono state condotte oltre 27 milioni di verifiche e analizzate oltre 3 milioni di sottoscrizioni di prodotti finanziari, sventando frodi stimabili in circa 2,1 milioni di euro.
A supporto della prevenzione e contrasto del furto dell'identità digitale, il sistema "Fraud.DNA", basato su un motore di analisi in grado di rilevare scostamenti rispetto ai profili di comportamento registrati per ogni cliente, ha consentito di ana-

lizzare in tempo reale tutti gli accessi internet ai servizi on line di Poste Italiane, al fine di individuare tempestivamente gli eventuali *account* dei clienti violati e contrastare il furto d'identità digitale. Nel corso del 2014 sono stati monitorati circa 50 milioni di accessi web ai servizi on line, consentendo la rilevazione e il blocco a scopo preventivo di circa 49mila *account* compromessi.
Analogamente, il servizio *anti-malware fraud detenction*, finalizzato alla rilevazione della presenza di *maleware* nei computer utilizzati dai clienti per l'accesso ai servizi on line, ha consentito di rilevare e analizzare, nel 2014, circa 93mila segnalazioni di codice malevolo, con l'individuazione di oltre 27mila computer compromessi.
Il fenomeno del *phishing*, seppure in misura minore rispetto al passato, continua a rappresentare una delle tecniche criminali più diffuse e sofisticate con cui vengono consumate le frodi on line. A tal riguardo, le attività e contromisure organizzative e tecnologiche per la prevenzione, gestione e repressione del fenomeno hanno consentito, nel corso del 2014, di rilevare e analizzare oltre 10mila casi. Sono stati gestiti 3.489 attacchi con il conseguente *shutdown* di altrettanti siti clone (circa il 65% dei siti clone è stato oscurato entro 24 ore dal momento della rilevazione).
Infine, il sistema informatizzato *EarlyWarning*, integrato nel CERT di cui si dirà più avanti, e sviluppato per la gestione delle segnalazioni di nuove minacce informatiche (vulnerabilità, *malicius code, security risk*, criticità e indirizzi IP tracciati come malevoli e altri dati), ha consentito di rilevare nell'esercizio 4.961 casi di vulnerabilità informatiche e 1.369 segnalazioni di *malicius code*. Il sistema è in grado anche di fornire la descrizione del fenomeno, del potenziale impatto, dei metodi di propagazione e delle azioni necessarie a mitigare o contrastare il rischio.

### Sicurezza delle informazioni

Nel corso del 2014 Poste ha continuato a dedicare grande attenzione alla sicurezza del patrimonio informativo conducendo specifiche attività di analisi e valutazione dei rischi basate sulla metodologia di InfoSec *Risk Management*, che prevede una prima fase di *Business Impact Analysis*, cui fa seguito una analisi dei rischi su processi, informazioni, applicazioni, sistemi operativi, hardware e *facilities* relativi al servizio esaminato.
Nell'ambito delle attività di prevenzione del *cyber crime*, il CERT (*Computer Emergency Response Team*), che opera dal 2013 nel Campus Tecnologico di Roma con il compito di fare da punto di sintesi dei flussi informativi provenienti dai diversi presídi di sicurezza interni e di coordinare le attività di risposta alle emergenze informatiche, è entrato a far parte dei principali *network* globali di sicurezza (quali ENISA - Agenzia Europea per la Sicurezza delle Informazioni e delle Reti; *Trusted Introducer for Security and Incident Response Teams*, rete di organizzazioni che registra, accredita e certifica team di sicurezza e di risposta agli incidenti informatici a livello europeo; FIRST - *Forum of Incident Response and Security Teams*, organismo che mappa e certifica le attività dei CERT di maggior rilevanza internazionale).

### Rischi connessi all'evoluzione normativa

Il Gruppo, operando in molteplici settori, è destinatario di numerose fonti normative (leggi e regolamenti specifici, incluse leggi fiscali, leggi ambientali, regolamenti delle Autorità di Vigilanza) il cui presidio è determinante al fine di adeguare costantemente i processi e le procedure interne, orientare le offerte commerciali, prevenire contenziosi esterni e adeguare le competenze del personale, solo per citarne alcuni. Il presidio dell'evoluzione normativa è monitorato attraverso apposite strutture interne alle diverse funzioni aziendali, oltre che dalla funzione Affari Legali.
La funzione Affari Regolamentari e Legislativi garantisce inoltre un presidio delle attività di definizione e rappresentazione della posizione del Gruppo presso le Istituzioni e le Autorità di regolamentazione e vigilanza nazionali e internazionali.

### Rischi connessi alla gestione del personale

La rilevanza del costo del lavoro per Poste Italiane è tale che modifiche normative, in materia contributiva, fiscale o di altra natura inerenti il personale, possono significativamente influire sui risultati della gestione.
Inoltre, il contenzioso del lavoro, seppur in misura più contenuta rispetto al passato, continua a essere caratterizzato da controversie in tema di contratti a tempo determinato che l'Azienda monitora anche attraverso importanti intese con le Organizzazioni Sindacali.
Il raggiungimento degli obiettivi aziendali presuppone un costante processo di adeguamento del profilo professionale delle risorse interne, verso le quali l'Azienda riserva un costante impegno che mira a sviluppare le professionalità attraverso percorsi formativi fruibili anche in modalità *e-learning*.

### Altri rischi della gestione

Taluni importanti rapporti commerciali sono regolati da apposite convenzioni e contratti. La negoziazione degli aspetti economici di tali rapporti e le altre attività legate al rinnovo sono spesso complesse.
Con riferimento ad alcune attività regolamentate da disposizioni di legge e da apposite convenzioni o contratti (Servizio Universale e, fino al 1° giugno 2014, riduzioni tariffarie concesse per campagne elettorali), che prevedono un parziale rimborso degli oneri sostenuti dalla Società da parte della Pubblica Amministrazione, occorre rilevare che i rimborsi spettanti a Poste Italiane non sono sempre associati a contestuali risorse nel Bilancio dello Stato.

## RISCHI FINANZIARI

Il coordinamento e la gestione delle operazioni d'impiego a copertura dei rischi sul mercato dei capitali è affidata alla funzione Coordinamento Gestione Investimenti, che ha l'obiettivo di garantire l'unitarietà di indirizzo tra le diverse entità finanziarie del Gruppo.
Le attività di tesoreria aziendale e centralizzata, la definizione della struttura di capitale ottimale dell'Azienda e del Gruppo, nonché la valutazione delle operazioni di *funding* e di finanza straordinaria e agevolata, sono invece affidate alla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo.
La gestione finanziaria del Gruppo e dei connessi profili di rischio è principalmente riconducibile all'operatività di Poste Italiane SpA e del Gruppo assicurativo Poste Vita.
Gli obiettivi di una gestione finanziaria equilibrata e di un monitoraggio dei principali profili di rischio/rendimento sono garantiti da strutture organizzative ispirate a criteri di separatezza e autonomia delle funzioni nonché da specifici processi che regolano l'assunzione, la gestione e il controllo dei rischi finanziari, anche attraverso la progressiva introduzione di adeguati strumenti informatici.
Il presidio dei rischi finanziari è caratterizzato, sotto l'aspetto organizzativo, da:

- un Comitato Finanza, Risparmio e Investimenti che ha il compito di indirizzare le tematiche di gestione del risparmio della clientela *retail*, nonché le strategie di gestione degli *asset* finanziari del Gruppo; il Comitato, in ragione dei temi trattati, si articola su tre sezioni:
  - Finanza, con il compito di indirizzo e supervisione della strategia finanziaria;
  - Risparmio, con il compito di definire le linee guida finalizzate a orientare lo sviluppo dei prodotti di risparmio;
  - Strategie di investimento finanziario, con il compito di garantire un efficace processo di *governance* e il massimo allineamento sulle scelte strategiche relative alla allocazione e gestione degli *asset* finanziari del Gruppo;
- un Comitato Investimenti istituito presso la Compagnia assicurativa Poste Vita SpA che, sulla base delle analisi effettuate dalle competenti strutture aziendali, svolge funzioni consultive all'Alta Direzione in merito alla definizione della strategia di investimento, all'attuazione e al monitoraggio della stessa;
- un Comitato Interfunzionale del Patrimonio BancoPosta, presieduto dall'Amministratore Delegato della Capogruppo e composto in modo permanente dal Responsabile della funzione BancoPosta e dai responsabili delle funzioni aziendali maggiormente coinvolte nella gestione del Patrimonio; ha funzioni consultive e propositive con compiti di raccordo della funzione di BancoPosta con le altre funzioni di Poste Italiane;
- apposite funzioni di Misurazione e Controllo Rischi, istituite presso la Capogruppo e presso le società partecipate che esercitano attività finanziarie e assicurative (BancoPosta Fondi SpA SGR, Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA e Poste Vita SpA) nel rispetto del principio della separatezza organizzativa delle strutture aventi funzioni di controllo rispetto a quelle aventi responsabilità di gestione. I risultati di tali attività sono esaminati nell'ambito di appositi Comitati con funzione consultiva e aventi il compito di valutare in maniera integrata i principali profili di rischio.

Inoltre, a livello di Capogruppo, è istituito un Comitato Rischi Finanziari che valuta e monitora la posizione di rischio finanziario complessiva di Gruppo.

La gestione finanziaria della Capogruppo è rappresentata prevalentemente dall'operatività del Patrimonio BancoPosta (per i cui approfondimenti si rimanda alla Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta, paragrafo 11.2.2 *Sistema di gestione dei rischi*). L'operatività del Patrimonio BancoPosta è costituita prevalentemente dalla gestione della liquidità raccol-

ta su conti correnti postali, svolta in nome proprio ma con vincolo d'impiego in conformità alla normativa applicabile, e dalla gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi.
Le risorse provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro[38], mentre le risorse provenienti dalla raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione sono depositate presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il profilo di impieghi si basa, tra l'altro, sulle risultanze delle attività di continuo monitoraggio delle caratteristiche comportamentali della raccolta in conti correnti postali e sull'aggiornamento, realizzato da un primario operatore di mercato, del modello statistico/econometrico dell'andamento previsionale e prudenziale di persistenza delle masse raccolte.
Per quanto concerne invece le attività non comprese nel Patrimonio BancoPosta, e in particolare la gestione della liquidità propria, la Capogruppo, in base alle linee guida in materia di investimento, si avvale di strumenti di impiego quali: Titoli di Stato, titoli *corporate*/bancari di elevato *standing* creditizio e depositi bancari a termine. Integra tali forme tecniche la gestione della liquidità propria con lo strumento del conto corrente postale: le risorse così impiegate risultano assoggettate allo stesso vincolo di impiego della raccolta effettuata da correntisti privati.
Nell'ambito della gestione dei flussi finanziari del Gruppo è attivo un sistema di Tesoreria Centralizzata che consente di eliminare in modo automatico coesistenti posizioni di debito e credito in capo alle singole società, con vantaggi in termini di ottimizzazione della gestione della liquidità e minimizzazione del relativo rischio. Il sistema interessa quattro delle principali società controllate, prevedendo, limitatamente al canale bancario, il ricorso a tecniche di *cash pooling* con metodologia *zero balance*. In tal modo è possibile il trasferimento giornaliero dei flussi finanziari tra i conti correnti delle società controllate e quelli della Capogruppo.

Gli strumenti finanziari detenuti dalla compagnia Poste Vita SpA si riferiscono prevalentemente agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati, relative a polizze vita di tipo tradizionale rivalutabile e a prodotti *index* e *unit linked*. Ulteriori investimenti in strumenti finanziari sono relativi agli impieghi del Patrimonio libero della Compagnia.
Le polizze vita di tipo tradizionale (Ramo I e V) si riferiscono principalmente a prodotti che prevedono una clausola di rivalutazione della prestazione assicurata parametrata al rendimento realizzato dalla gestione di attività finanziarie iscritte in fondi aventi una particolare autonomia, seppur soltanto contabile, all'interno del patrimonio complessivo della Compagnia (cd gestioni separate). Anche la parte di utili e perdite da valutazione vengono integralmente retrocessi agli assicurati e rilevati in apposita riserva tecnica in base al metodo dello *shadow accounting*. Su tali tipologie di prodotto la Compagnia presta la garanzia di un tasso di rendimento minimo da riconoscere alla scadenza della polizza. Ne consegue che l'impatto economico dei rischi finanziari sugli investimenti può essere in tutto o in parte assorbito dalle passività assicurative. In particolare, tale assorbimento è generalmente funzione del livello e struttura delle garanzie di rendimento minimo e dei meccanismi di partecipazione all'utile della "gestione separata" per l'assicurato. La sostenibilità dei rendimenti minimi viene valutata dalla Compagnia attraverso periodiche analisi, effettuate con l'ausilio di un modello interno finanziario-attuariale (*Asset & Liability Management*) che, per singola gestione separata, simula l'evoluzione del valore delle attività finanziarie e dei rendimenti attesi, sia nell'ipotesi di uno "scenario centrale" (basato su correnti ipotesi finanziarie e commerciali), sia in scenari di stress e di diversi sviluppi commerciali. Tale modello consente una gestione quantitativa dei rischi assunti dal Gruppo, favorendo una riduzione della volatilità degli utili e un'allocazione ottimale delle risorse finanziare.
Una parte dei prodotti di Ramo I e V prevede una rivalutazione garantita collegata a un attivo specifico (cd prodotti a specifica provvista di attivi). Gli attivi sono costituiti da titoli emessi dalla Cassa Depositi e Prestiti e da titoli di emissione governativa. Tale modalità di indicizzazione del rendimento è prevista solo per i primi anni di vita del prodotto: successivamente al secondo o terzo anno il rendimento delle polizze viene collegato a quello delle gestioni separate. Per i prodotti a specifica provvista di attivi, i rischi finanziari sono totalmente assorbiti dalle passività assicurative, fatta eccezione per il rischio di *default* dell'emittente che rimane a carico della Compagnia.
I prodotti di tipo *index* e *unit linked*, cd di Ramo III, si riferiscono invece a polizze che prevedono l'investimento del premio versato in strumenti finanziari strutturati, Titoli di Stato italiani, *warrant* e fondi comuni d'investimento. Per i prodotti in questione emessi anteriormente all'introduzione del Regolamento ISVAP n. 32 del 11 giugno 2009, la Compagnia non

38. Inoltre, per effetto delle modifiche introdotte all'art. 1, comma 1097, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, dall'art. 1, comma 285, della Legge di Stabilità 2015 (n. 190 del 23 dicembre 2014), il Patrimonio BancoPosta ha la facoltà di investire sino al 50% della raccolta in titoli garantiti dallo Stato italiano.

offre garanzie sul capitale o di rendimento minimo e pertanto i rischi finanziari sono pressoché interamente a carico dell'assicurato. Per le polizze emesse successivamente all'introduzione di tale regolamento, invece, la Compagnia assume il rischio di insolvenza del soggetto emittente i titoli a copertura e, laddove previsto contrattualmente, offre la garanzia al cliente di un rendimento minimo. La Compagnia svolge una costante attività di monitoraggio sull'evoluzione del profilo di rischio dei singoli prodotti con particolare focus sul rischio legato alla solvibilità dell'emittente.

L'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta a elementi di rischio reputazionale, connesso all'andamento delle *performance* di mercato e riconducibile prevalentemente al collocamento di strumenti di investimento, emessi da soggetti terzi (obbligazioni, *Certificates* e Fondi immobiliari) ovvero da parte di società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalla controllata Poste Vita SpA e fondi comuni di investimento gestiti da BancoPosta Fondi SpA SGR).
In tale ambito Poste Italiane, al fine di ottimizzare il profilo rischio rendimento dei prodotti offerti alla propria clientela, adotta *policy* e procedure di selezione competitiva degli emittenti terzi, che consentono esclusivamente la selezione di emittenti nazionali ed esteri di natura bancaria-finanziaria con *rating investment grade*. Inoltre, al fine di tutelare e mantenere nei confronti della clientela l'elevata reputazione e le credenziali di capacità operativa del Gruppo e di preservare i propri interessi commerciali a fronte di un'eventuale insoddisfazione dei risparmiatori, il Gruppo svolge una attività di monitoraggio, finalizzata ad assicurare la consapevolezza sulle *performance* dei prodotti collocati e sull'evoluzione dei rischi a carico della clientela, valutando la natura contrattuale dei prodotti in questione sotto l'aspetto della loro adeguatezza con le caratteristiche della clientela. Con riferimento ai collocamenti di Fondi immobiliari effettuati nel periodo 2002-2005, per i quali sono pervenuti taluni reclami e instaurati alcuni contenziosi, oltre a valutarne i riflessi al fine di eventuali accantonamenti di bilancio, sta monitorando con particolare attenzione l'evoluzione del mercato nell'interesse della propria clientela.

Per una più approfondita analisi della gestione dei rischi finanziari si rinvia alle note di commento ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2014 (5. Analisi e presidio dei rischi).

# 8. EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2014

Non vi sono eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2014.

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

# 9. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nel settore dei **Servizi Postali e Commerciali** nel 2015 proseguiranno le attività di revisione dell'assetto logistico-produttivo e dello sviluppo del *business* utilizzando le nuove tecnologie.

In ordine agli interventi di carattere logistico-produttivo, il percorso di implementazione del nuovo modello di funzionamento della filiera postale seguirà tre linee di intervento: l'Esercizio della Rete Postale, l'Ottimizzazione e l'Evoluzione della medesima.

L'*Esercizio della Rete Postale* accoglie le iniziative volte a garantire la continuità operativa della Rete e l'ottimizzazione della piattaforma tecnologica di Tracciatura, che consente la rendicontazione puntuale degli invii su tutte le fasi della filiera logistica. Gli interventi di *Ottimizzazione della Rete Postale* prevedono l'efficientamento dei processi attraverso la loro informatizzazione e automatizzazione, con particolare riferimento alla gestione della flotta, alle lavorazioni interne del personale del recapito e dei Centri di Meccanizzazione Postale.

Nell'ambito dell'*Evoluzione della Rete Postale*, sono previste attività di riprogettazione del *network* logistico con l'introduzione di nuovi modelli di smistamento e di recapito.

Lo sviluppo del *business*, nel 2015, sarà sostenuto dalle iniziative tese al rafforzamento della relazione con i clienti *business* attraverso lo sviluppo di soluzioni personalizzate e l'ampliamento della gamma di servizi.

A tal riguardo è atteso il lancio della Raccomandata InCittà, prodotto tracciato e a firma per gli invii nell'ambito dello stesso comune di mittenza, che include i servizi Pickup Light e InfoDelivery Light per la rendicontazione degli esiti.

Il 2015 vedrà anche la creazione del *Direct Marketing Competence Center*, una rete di consulenti di comunicazione che garantirà una maggiore assistenza nella pianificazione ed erogazione delle campagne di comunicazione dei grandi clienti. Sempre nell'ambito del *Direct Marketing*, è previsto il lancio del nuovo portale web Poste Direct, attraverso il quale sarà possibile realizzare in autonomia una campagna di *direct mailing*. Infine, presso gli Uffici PosteImpresa sarà disponibile il *Direct Marketing Box* che integrerà, in un'unica soluzione, le attività di cartotecnica, creatività, liste di indirizzi, stampa e recapito.

Avuto riguardo alle soluzioni integrate, l'Azienda rafforzerà il proprio ruolo di *Government Service Provider* della Pubblica Amministrazione per la gestione dei processi di *front end* e *back office* di istanze e pratiche amministrative e offrirà nuove funzionalità per i Servizi Integrati di Notifica.

Il Programma filatelico del 2015 sarà caratterizzato da emissioni legate alle serie tematiche "le Eccellenze del sistema produttivo ed economico", "il Senso civico", "il Patrimonio artistico e culturale italiano", "lo Sport" e "le Ricorrenze". Tra le emissioni commemorative e celebrative di particolare interesse, saranno emessi francobolli dedicati alla Prima Guerra Mondiale, al 70° anniversario della Liberazione, all'Esposizione Universale "Milano 2015", all'Anno Internazionale della Luce e al 40° anniversario della scomparsa di Pier Paolo Pasolini. Inoltre, saranno organizzate le consuete manifestazioni nazionali Milanofil e Romafil e giornate formative nell'ambito dei progetti "Filatelia e Scuola" e "Filatelia nelle Carceri".

Nell'ambito del comparto Corriere Espresso e Pacchi, l'impegno del Gruppo proseguirà nelle attività volte a ottimizzare il portafoglio prodotti dedicati all'*e-Commerce* con l'obiettivo, grazie alla capillarità della rete postale, di incrementare la quota di mercato detenuta dal Gruppo.

In particolare, sarà completato il processo di rivisitazione complessiva dell'offerta che prevede, sia in ambito nazionale che internazionale, l'introduzione di nuovi servizi a valore aggiunto per i clienti, quali, per esempio, la messa a regime del servizio *Reverse* per la logistica di ritorno.

Al fine di proseguire nel *trend* di miglioramento dei risultati economico-gestionali, registrato nel 2014, SDA Express Courier SpA sarà impegnata nelle attività di sviluppo delle vendite che saranno focalizzate sul recupero del prezzo medio di vendita mediante una maggior penetrazione sul segmento di clientela medio piccola.

Unitamente alla politica di sviluppo commerciale, sono previsti investimenti sull'automazione di alcune grandi Filiali, dotandole di impianti di smistamento che possano, al contempo, aumentare la capacità produttiva e alleggerire parzialmente l'attività presso gli Hub di Bologna, Milano e Roma.
Ulteriori investimenti riguarderanno la dotazione di "terminalini" di ultima generazione ai corrieri, con vantaggi in termini di qualità del servizio e di interfaccia con la clientela.
Saranno, infine, messe in atto tutte le azioni, a carattere principalmente operativo, in sinergia con la Capogruppo, al fine di conseguire una maggiore integrazione delle reti logistiche e quindi di ottimizzazione e razionalizzazione del *network*.
Per quanto concerne il settore dei **Servizi Finanziari**, le iniziative commerciali attese per il Patrimonio BancoPosta sono descritte nel paragrafo 11.6 *Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta*.
Nell'ambito del più ampio progetto di sviluppo delle aree più arretrate del Paese e alla razionalizzazione della gestione degli incentivi pubblici per il sistema produttivo, Poste Italiane, a fine 2014, ha avviato uno studio sull'eventuale cessione a Invitalia (Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa, interamente posseduta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze) dell'intero pacchetto azionario della **Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA**.

La gestione del **Gruppo assicurativo Poste Vita** continuerà a muoversi secondo le priorità strategiche e industriali identificate in sede di Piano Industriale, con una crescente attivazione di importanti iniziative anche in ambito distributivo e finanziario per cogliere un ulteriore sviluppo profittevole del *business*.
Le previsioni per il 2015 evidenziano un ulteriore sviluppo della raccolta, basato anche sull'arricchimento innovativo della gamma d'offerta e sul potenziamento commerciale in sintonia con la rete distributiva.
Inoltre, nel corso dell'anno Poste Vita continuerà a essere impegnata su attività progettuali tra cui anche il lavoro di adeguamento alla nuova normativa Solvency II che vedrà l'operatività dei primi adempimenti già a partire dal prossimo esercizio.

L'anno 2015 vedrà **PosteMobile** posizionarsi come abilitatore della digitalizzazione in mobilità, offrendo servizi innovativi, semplici e sicuri, intraprendendo un percorso strategico che prevede il consolidamento del proprio *core business* e la crescita in mercati adiacenti e integrati con l'intero Gruppo Poste Italiane. In particolare, le direttrici di sviluppo saranno orientate verso lo sviluppo e il lancio dei servizi Broadband LTE, l'evoluzione dei servizi distintivi e l'estensione del perimetro delle attività con l'avvio di progetti strategici di diversificazione e sviluppo di nuovi servizi.

Il 2015 vedrà inoltre Poste Italiane, come già anticipato in altre parti del documento, impegnata nel processo di quotazione; a tal riguardo, continueranno ad assumere importante rilievo le attività volte a definire alcune partite creditorie nei confronti dello Stato e taluni aspetti normativi e regolatori.

Le iniziative commerciali descritte andranno a inserirsi in un quadro economico le cui attese appaiono ancora incerte; la Commissione Europea conferma per l'Italia un contenuto ritorno alla crescita per il 2015, con il PIL in aumento dello 0,6% su base annua, mentre la stima dell'OCSE si ferma su una crescita attesa dello 0,4%.
Permangono tuttavia difficoltà nel mercato del lavoro, dove sono attesi gli effetti dell'entrata in vigore del *Jobs Act*, e si conferma la fase deflazionistica, seppure in attenuazione. L'atteso aumento del reddito reale a disposizione delle famiglie, dovuto al calo dei prezzi dell'energia potrebbe tradursi solo parzialmente in un reale aumento dei consumi.
In tale contesto, assumono rilievo le decisioni adottate dalla Banca Centrale Europea che ha dato avvio, nel mese di marzo 2015, al programma di *quantitative easing*, che prevede l'acquisto di titoli (gran parte dei quali di Stato) nella misura di 60 miliardi al mese fino al settembre 2016.
Tale scenario caratterizzerà di fatto la gestione del 2015 del Gruppo Poste Italiane che, pur continuando a essere penalizzato dalla progressiva contrazione dei volumi e dei ricavi della corrispondenza tradizionale, beneficia dell'integrazione dei servizi offerti dalla rete commerciale in ambito postale, finanziario e assicurativo, anche tenuto conto dell'obbligo di adempimento del Servizio Postale Universale.
Alla luce di quanto esposto, i livelli di redditività attesi per il 2015 saranno in linea con quanto realizzato nell'esercizio 2014.

# 10. ALTRE INFORMAZIONI

## 10.1 PRINCIPALI PROCEDIMENTI E RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

### Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

Nel corso dell'esercizio sono proseguite le attività e i contatti con l'AGCM relativamente all'istruttoria A/441 avviata nel 2012 nei confronti di Poste Italiane per verificare se la Società abbia esercitato un abuso di posizione dominante, in violazione dell'art. 102 del Trattato Europeo, fornendo in esenzione IVA, nel rispetto della normativa fiscale nazionale imperativa (che prevedeva l'esenzione per le prestazioni di Servizio Universale, senza escludere i servizi le cui condizioni siano state negoziate individualmente), anche i servizi che la stessa ritiene oggetto di negoziazione individuale.

L'Autorità nel marzo 2013 ha assunto un provvedimento conclusivo ritenendo che la Società non possa godere di tale agevolazione fiscale e che abbia realizzato "un abuso di posizione dominante di tipo escludente consistente nell'applicazione di sconti, commisurati all'aliquota IVA vigente al momento della prestazione del servizio, idonei ad alterare il confronto competitivo, a danno dei consumatori".

Inoltre l'Autorità ha disposto:

- la disapplicazione della normativa nazionale, chiarendo che la Società "per il periodo precedente la decisione di disapplicazione della stessa normativa nazionale non risulta sanzionabile", non potendo essere sanzionata per condotte pregresse alla decisione dell'Autorità di disapplicare la normativa nazionale;
- che "Poste Italiane dovrà, dunque, cessare l'abuso applicando l'IVA ai servizi postali, rientranti nel Servizio Universale, le cui condizioni di fornitura siano state negoziate individualmente".

Contro tale provvedimento Poste ha notificato all'AGCM ricorso al TAR del Lazio per l'annullamento del provvedimento conclusivo, previa sospensiva. Il TAR, con sentenza depositata il 7 febbraio 2014, ha respinto il ricorso. La Società ha quindi presentato appello al Consiglio di Stato, chiedendo contestualmente la sospensione della sentenza del TAR e, per gli effetti, del provvedimento dell'AGCM. In data 4 aprile 2014, su richiesta dell'AGCM, Poste ha inviato a detta Autorità una relazione sulle iniziative adottate per ottemperare al provvedimento. In data 20 maggio 2014 si è tenuta la camera di consiglio innanzi al Consiglio di Stato per la trattazione dell'istanza cautelare presentata da Poste per la sospensione della sentenza del TAR del Lazio e del provvedimento dell'AGCM. Anche alla luce del fatto che Poste ha già adottato una serie di iniziative per ottemperare al provvedimento dell'AGCM, l'istanza di sospensione non è stata discussa e la causa è stata rinviata all'udienza di merito, che dovrà essere fissata dal Giudice amministrativo e per la quale è stata presentata apposita istanza motivata di prelievo. In data 1° luglio 2014, l'AGCM ha inviato a Poste una prima richiesta di informazioni finalizzata alla valutazione dell'ottemperanza, cui ne hanno fatto seguito altre. La Società ha così inviato più relazioni e comunicazioni sulle iniziative adottate per ottemperare al provvedimento conclusivo dell'istruttoria. Attualmente è in corso di elaborazione la risposta a una ulteriore richiesta di informazioni dell'Autorità.

In ultimo, in data 11 agosto 2014, la Legge n. 116, di conversione del DL 91/2014, ritenendo fondate le contestazioni mosse dall'AGCM, ha modificato la normativa nazionale al fine di renderla conforme a quella dell'Unione Europea. È stata quindi sancita l'esclusione dall'esenzione IVA per i servizi postali negoziati individualmente. In tale circostanza, il Legislatore, in ossequio ai princípi del diritto comunitario, ha anche statuito che sono fatti salvi i comportamenti tenuti da Poste Italia-

ne fino alla data di entrata in vigore della legge di modifica. Pertanto, ai fini IVA, la Capogruppo non è sanzionabile per i comportamenti che, fino alla data del 21 agosto 2014 (di entrata in vigore della Legge 116/2014), non risultino conformi alla normativa dell'Unione, che risulta recepita solo a seguito della modifica normativa.

In merito al procedimento A/413, concernente un'ipotesi di abuso di posizione dominante nei comportamenti commerciali posti in essere da Poste con riferimento all'offerta Posta Time e alla partecipazione ad alcune gare, con cui l'AGCM nel dicembre 2011 aveva comminato alla Società una sanzione amministrativa pecuniaria di 39 milioni di euro, il Consiglio di Stato, nell'udienza di merito del 9 gennaio 2014 (sentenza pubblicata il 6 maggio 2014), ha confermato la sentenza del TAR dell'aprile 2012, che aveva annullato la sanzione comminata dall'AGCM.

Con riferimento al procedimento PS/6858, avviato dall'AGCM nel marzo 2011 per presunta pratica commerciale scorretta ex D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) in merito all'indisponibilità negli Uffici Postali dei moduli relativi ai prodotti Raccomandata e Pacco ordinario, l'Autorità, con il provvedimento di chiusura dell'istruttoria, ha irrogato a Poste Italiane una sanzione amministrativa pecuniaria di 540mila euro. La sanzione è stata pagata nel febbraio 2012, ma la Società ha impugnato il provvedimento dinanzi al TAR del Lazio. Al riguardo, è stata presentata istanza di prelievo per la fissazione dell'udienza di merito.

**PosteMobile SpA** ha presentato al TAR del Lazio ricorso di urgenza avverso il provvedimento PS/8287 del 25 luglio 2012 con cui l'AGCM ha comminato alla Società una sanzione amministrativa di 100mila euro per asserita violazione degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo (cd "Pratica commerciale scorretta"), ipotizzando, in particolare, l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario diffuso sul sito Internet della Società, relativo all'offerta "Zero Pensieri Infinito", nella parte in cui ometteva di dare adeguato rilievo al limite di utilizzabilità della tariffa in promozione. In data 15 maggio 2013 il TAR ha accolto il ricorso sospendendo l'efficacia del provvedimento. L'udienza di merito si è tenuta l'11 giugno 2014. Successivamente, in data 30 luglio 2014 è stata pubblicata la sentenza con la quale il Collegio ha annullato il provvedimento sanzionatorio comminato dall'AGCM compensando le spese legali.

### Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)

Con riferimento alle tariffe del Servizio Universale, l'AGCom, nell'ambito del procedimento istruttorio concernente la "determinazione del *price cap* dei servizi rientranti nel Servizio Universale" avviato nel 2012, ha approvato nel dicembre 2013 la delibera 728/13/CONS, che ha modificato in maniera considerevole l'impianto dello schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica, sostituendo integralmente il regime di *price cap* vigente.
La delibera disciplina le tariffe che Poste Italiane potrà applicare, nel triennio 2014-2016, ai servizi postali universali, prevedendo, in particolare, la facoltà di incrementare le attuali tariffe dei servizi entro il limite massimo dei prezzi "equi e ragionevoli", fatti salvi i *safeguard cap* stabiliti per i servizi di posta prioritaria e raccomandata *retail* (rispettivamente 0,95 e 5,40 euro, progressivamente raggiungibili nei tre anni). La delibera, inoltre, introduce nuovi obblighi per Poste in materia di contabilità dei costi dei servizi postali e in materia di accesso alla rete postale universale.
All'esito degli approfondimenti tecnici ed economici condotti, Poste Italiane ha ritenuto sussistere i presupposti e la necessità di ricorrere alla giustizia amministrativa per l'annullamento della delibera. L'udienza di merito è stata rimandata a data da destinarsi.
Nel mese di giugno 2014, ha avuto luogo un confronto tra AGCom e Poste Italiane sulle modalità attuative di alcune delle disposizioni della delibera e, nel mese di agosto, l'Azienda ha comunicato ad AGCom i contenuti della manovra tariffaria su alcuni dei servizi ricompresi nel Servizio Universale, con decorrenza 1° dicembre 2014:

- aumento della posta prioritaria *retail* da 0,70 a 0,80 euro (per il primo porto e per l'avviso di ricevimento, con aumenti proporzionali per gli altri porti e per gli invii internazionali);
- aumento della posta raccomandata *retail* da 3,60 a 4,00 euro (per il primo porto, con aumenti proporzionali per gli altri porti e per gli invii internazionali);
- diminuzione del prezzo dell'atto giudiziario da 7,20 a 6,60 euro (per il primo porto, con diminuzioni di prezzo proporzionali per gli altri porti);
- rimodulazione delle tariffe del pacco ordinario nazionale ed estero, con creazione di due porti e raggruppamento delle destinazioni estere in sei zone tariffarie.

In data 21 gennaio 2015 l'Autorità ha notificato a Poste una contestazione relativa al mancato aumento delle tariffe della Raccomandata Online (ROL), a fronte dell'aumento effettuato per il servizio di Raccomandata *retail*. Tale comportamento integrerebbe, per l'Autorità, una violazione di quanto sancito dall'art. 9 della citata delibera, che lega le tariffe dei due prodotti in questione. Poste ha presentato le proprie memorie difensive il 20 febbraio 2015.

In data 30 gennaio 2015, l'Associazione dei consumatori Codacons, che aveva già impugnato la delibera 728/13/CONS nella parte in cui abilitava gli aumenti tariffari dei servizi universali di Poste Italiane, ha impugnato, con deduzioni integrative e contestuale istanza di sospensione cautelare, la manovra effettuata da Poste Italiane il 1° dicembre 2014. In data 25 febbraio, il TAR non ha esaminato l'istanza di sospensiva presentata dal Codacons e il ricorso è stato rinviato al merito a scadenza non definita.

La suddetta delibera 728/13/CONS contiene anche previsioni sull'accesso alla rete di Poste Italiane. In particolare, l'AGCom ha posto in capo a Poste l'obbligo di fornire, su richiesta di soggetti terzi, l'accesso ai servizi postali a condizioni eque e ragionevoli liberamente negoziate con le parti. Nelle more del ricorso avverso presentato dalla Società contro la suddetta delibera, Poste Italiane ha ricevuto due richieste di accesso alla rete postale, a febbraio e a ottobre 2014. Nessuna delle due trattative si è conclusa. Relativamente alla prima richiesta, nel mese di ottobre 2014 l'operatore richiedente ha interessato l'Autorità, che ha sollecitato le parti a proseguire con la negoziazione.

L'AGCom, in data 9 aprile 2014, ha unificato i procedimenti avviati il 4 ottobre 2012 con la delibera 444/12/CONS, concernente il "Servizio Postale Universale: analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto per l'anno 2011" e il 13 marzo 2014 con la delibera 117/14/CONS concernente l'analisi e l'applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per l'anno 2012. Successivamente, con delibera 260/14/CONS del 28 maggio 2014, la stessa Autorità ha avviato la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento "Servizio Postale Universale: analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto per gli anni 2011 e 2012".
Poste Italiane ha presentato il proprio contributo alla consultazione in data 10 luglio 2014, fornendo dettagliati elementi alla base delle proprie analisi.
In data 29 luglio 2014, il Consiglio dell'AGCom con delibera 412/14/CONS ha approvato il provvedimento che definisce le modalità di calcolo e quantifica il costo netto del Servizio Postale Universale per gli anni 2011 e 2012. La delibera, nel confermare che l'onere del Servizio Universale degli esercizi 2011 e 2012 presenta caratteri di iniquità e che è quindi meritevole di compensazione, ha quantificato l'onere per gli anni 2011 e 2012, rispettivamente in 380,6 e 327,3 milioni di euro a fronte di compensi (calcolati in base al meccanismo di *subsidy cap* previsto dal vigente Contratto di programma) rispettivamente per 357 e per 350 milioni di euro circa[39]. Per la prima volta, dopo la trasposizione nell'ordinamento italiano della terza direttiva europea in materia postale (Direttiva 2008/6/CE), per la quantificazione dell'onere del Servizio Universale è stata applicata la metodologia del cosiddetto "costo netto evitato". Attraverso tale metodologia, l'ammontare del costo netto è quantificato come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del Servizio Universale designato, quando questo è soggetto a obblighi di Servizio Universale, e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi.
Con la delibera 493/14/CONS del 23 settembre 2014, l'Autorità ha avviato il procedimento sull'analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto del Servizio Postale Universale per l'anno 2013[40], volto a verificarne il calcolo secondo la metodologia applicativa conforme alle indicazioni contenute nella Direttiva 2008/6/CE, e a individuare, ove necessario, un meccanismo di ripartizione dell'onere tra gli operatori che minimizzi le distorsioni di mercato.
Il 13 novembre 2014 la Società ha presentato ricorso al TAR avverso la delibera AGCom relativa al costo netto 2011 e 2012.

In data 4 giugno 2013 l'AGCom, con delibera 372/13/CONS, ha contestato a Poste Italiane il mancato raggiungimento del sub-obiettivo regionale della posta prioritaria nella regione Campania per il 2012, ipotizzando una sanzione di 400mila euro ai sensi del Contratto di programma 2009-2011. Poste, nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato al Regolatore

39. L'importo di 357 milioni di euro per l'anno 2011 è stato approvato dalla Commissione Europea (CE). La compatibilità dell'importo di 350 milioni di euro per l'anno 2012 verrà valutata dalla Commissione nell'ambito della valutazione sull'intero triennio 2012-2014. La Legge di Stabilità 2012 ha invece previsto per il 2012 uno stanziamento di 321,6 milioni di euro. Inoltre, nel mese di maggio 2014 sono stati pre-notificati alla CE i livelli di compensazione pubblica per l'onere del Servizio Universale relativi al triennio 2012-2014 e al quinquennio 2015-2019.
40. Per il quale la Legge di Stabilità 2012 ha previsto uno stanziamento di 351,6 milioni di euro e fissato un tetto massimo per il 2014 di 291,6 milioni di euro, ridotto poi dalla Legge di Stabilità 2014 a 277,4 milioni di euro.