

I criteri introdotti dalla legge risultano volti a garantire la sostenibilità dell'onere del servizio con incremento degli oneri per l'utenza e con ripercussioni sulla qualità. L'Autorità di regolamentazione del settore postale, con delibera 395/15/CONS<sup>20</sup> ha ritenuto legittima l'attivazione del nuovo modello di recapito degli invii universali a giorni alterni e, con delibera 396/15/CONS<sup>21</sup>, ha fissato nuovi obiettivi di qualità e nuove tariffe per i servizi compresi nel servizio postale universale<sup>22</sup>, nonché il reinserimento della posta ordinaria come servizio di base per invii singoli.

Nel corso dell'anno sono stati presentati ricorsi al Tar del Lazio<sup>23</sup> avverso il provvedimento dell'AGCom relativo alla consegna a giorni alterni. Il Tribunale amministrativo, pur ritenendo non fondati i motivi di gravame e legittima la delibera 395/15/CONS, ha contestualmente disposto l'invio degli atti alla Corte di giustizia europea (ordinanza del 29 aprile 2016), affinché possa valutare la compatibilità delle disposizioni in materia previste dalla legge di stabilità 2015 con la normativa comunitaria, con particolare riguardo alla definizione delle circostanze che consentono, nell'ambito della direttiva postale europea, di non consegnare la corrispondenza in almeno cinque giorni a settimana.

Per quanto riguarda invece la delibera 396/15/CONS, l'Antitrust (AGCM) ha inviato una segnalazione all'AGCom con la richiesta di rivedere la decisione di includere all'interno del servizio universale la "Posta prioritaria pro" (clientela *business*). Il Garante della concorrenza ritiene che in relazione alle caratteristiche del prodotto (tracciatura associata ad una rimodulazione degli scaglioni di peso e ad un aumento del prezzo) potrebbero emergere aspetti lesivi della concorrenza, in particolare, nell'attività di *e-commerce*, ambito nel quale Poste opererebbe beneficiando di contributi pubblici e di esenzione IVA. A tale proposito l'Autorità di regolamentazione, con delibera 662/15/CONS confermativa della 396/15/CONS, ha ribadito la coerenza di quest'ultimo provvedimento con quanto stabilito dalla legge di stabilità e ha evidenziato, inoltre, che la

<sup>20</sup> La delibera 395/15/CONS autorizza la Società a procedere allo sviluppo sul territorio del modello di recapito a giorni alterni in tre fasi (a partire da ottobre 2015 e fino a febbraio 2018) che interesserà a regime più di 5.000 comuni italiani. A partire dal febbraio 2018 l'Autorità si riserva di valutare la sussistenza delle condizioni per prorogare l'autorizzazione, in considerazione delle criticità riscontrate durante il periodo di attuazione complessivo e la coerenza dei risultati ottenuti con il piano industriale. Nel corso del mese di ottobre 2015, Poste italiane ha dato avvio alla prima fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni in 256 Comuni appartenenti alle Regioni Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Veneto e in data 3 febbraio 2016 ha adempiuto agli obblighi informativi verso l'AGCom necessari ad avviare la seconda fase implementativa (aprile 2016), inviando la lista dei 2.400 Comuni italiani interessati.

<sup>21</sup> La delibera 396/15/CONS fissa un tetto massimo (meccanismo di *safeguard cap*) per il prezzo della sola posta ordinaria pari a 0,95 euro, con possibilità di aumentarlo, in misura inversamente proporzionale all'andamento dei volumi, dal 1° gennaio 2017 e sino al termine della vigenza del nuovo Contratto di programma, con interventi almeno annuali. Definisce, inoltre, obiettivi di qualità all'80 per cento in j+1 per la posta prioritaria (in precedenza 89 per cento), ed obiettivi al 90 per cento in j+4 per tutti i servizi compresi nel servizio universale.

<sup>22</sup> In data 1° ottobre 2015 sono entrate in vigore le nuove condizioni economiche del prodotto posta raccomandata nazionale (€ 4,50) e internazionale (€ 5,95).

<sup>23</sup> I ricorsi sono stati presentati dal Codacons nel settembre 2015, successivamente dalla Federazione italiana editori giornali (Fieg) e dell'Avvenire nonché, con separato ricorso, dall'ANCI Piemonte insieme a 41 comuni.

tracciatura di tale prodotto è di livello inferiore (limitata alla sola fase di recapito) e non paragonabile a quella offerta dagli operatori in concorrenza (che copre tutte le fasi di lavorazione).

### *Contratto di programma*

Il contratto di programma per il quinquennio 2015-2019 è stato approvato in data 15 dicembre 2015 e il nuovo accordo è entrato in vigore il 1° gennaio 2016.

Tale ritardo comporta che il calcolo delle compensazioni pubbliche relative alla prestazione del servizio universale per l'anno 2015 deve avvenire con l'applicazione del meccanismo del *subsidy cap*<sup>24</sup> previsto dal precedente contratto 2009-2011, e non con le risorse previste dalla legge di stabilità 2015. La legge di stabilità e il Contratto di programma 2015-2019 hanno fissato in 262,4 milioni annui le compensazioni a carico dello Stato. Nel caso di riconoscimento da parte dell'Autorità di regolamentazione di un onere del servizio universale superiore agli stanziamenti statali, potrà intervenire un apposito fondo di compensazione (già previsto dagli articoli 3 e 10 del d.lgs. n. 261/1999), amministrato dal MiSE ed alimentato da versamenti a carico degli operatori privati (titolari di licenza o di autorizzazione) con una quota che può arrivare fino ad un massimo del 10 per cento dei ricavi lordi.

Il quadro regolamentare di riferimento per i soggetti che intendono entrare e operare nel mercato è rappresentato dalla delibera AGCom 129/15/CONS, in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali, che, in vigore da marzo 2015, ha riformato le condizioni per il rilascio da parte del MiSE dei titoli autorizzativi.

Avverso il predetto provvedimento, una società del settore delle spedizioni e l'AICAI (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) hanno presentato ricorso al Tar con specifico riferimento all'assoggettamento dei soggetti titolari di autorizzazione generale all'obbligo di contribuire al fondo di compensazione per l'onere del servizio universale. Il Tar, con ordinanza del 27 gennaio 2016, ha rimesso la questione alla Corte di giustizia europea<sup>25</sup> per la valutazione di compatibilità della normativa nazionale con quella europea.

L'onere di fornitura del servizio postale universale viene calcolato annualmente da Poste e verificato dall'AGCom, la quale ha deliberato (412/14/CONS) per gli anni 2011 e 2012<sup>26</sup>. Contro tale decisione

<sup>24</sup> In applicazione del meccanismo del *subsidy-cap* previsto dal Contratto di programma 2009-2011, il valore delle compensazioni per il 2015 ammonta 329,1 milioni, fatti salvi gli effetti delle successive verifiche dell'AGCom in ordine alla quantificazione del costo netto sostenuto dalla Società.

<sup>25</sup> La questione riguarda spedizionieri e corrieri che non vogliono essere ricompresi tra i gestori del servizio postale universale. I ricorrenti lamentano la particolare gravosità degli obblighi, in precedenza non previsti per i soggetti operanti nel settore postale, introdotti dal regolamento, ritenendo, tra l'altro, la nuova disciplina contrastante con il diritto comunitario. Il Tar ha ritenuto condividere i dubbi avanzati in ordine alla conformità del provvedimento al diritto europeo.

<sup>26</sup> Nella delibera n. 412/14/CONS, l'AGCom ha quantificato per il 2011 un OSU pari a 381 milioni e per il 2012 pari a 327 milioni, a fronte di una quantificazione, rispettivamente, di 709 milioni e a 704 milioni effettuata da Poste. A fronte di tali importi, il

la Società ha presentato, nel novembre 2014, ricorso al Tar del Lazio, ritenendo che il modello di calcolo adottato dall'Autorità (metodologia del costo netto evitato<sup>27</sup>) per la quantificazione dell'onere del servizio non permetta una valutazione esatta dell'effettivo onere sostenuto. Si è in attesa delle determinazioni AGCom per gli anni 2013 e 2014.

#### 4.2 Andamento economico dei servizi postali

Nell'anno in riferimento, i servizi postali hanno realizzato ricavi per 3.044 ml, registrando un decremento di 125 ml sul 2014 (-3,9 per cento) come illustrato nella tabella 2.

Tabella 2

	RICAVI DEI SERVIZI POSTALI						
	(dati in milioni)						
	2013	2014	Δ 14/13	Δ% 14/13	2015	Δ 15/14	Δ% 15/14
Spedizioni senza la materiale affrancatura	1.247	1.149	(98)		1.111	(38)	
Francaffrancatura meccanica presso terzi e presso UP	1.013	882	(131)		827	(55)	
Carte valori	302	248	(54)		224	(24)	
Servizi integrati	243	216	(27)		220	4	
Spedizioni in abbonamento postale	148	130	(18)		115	(15)	
Corrispondenza e pacchi estero	104	115	11		127	12	
Telegrammi	33	43	10		40	(3)	
Altri Servizi Postali	58	92	34		101	9	
<b>Ricavi da mercato</b>	<b>3.148</b>	<b>2.875</b>	<b>(273)</b>	<b>-8,7%</b>	<b>2.765</b>	<b>(110)</b>	<b>-3,8%</b>
Compensi per Servizio Universale	343	277	(66)		279	2,0	
Integrazioni tariffarie Elettorali	56	17	(39)		0	-17,00	
	399	294	(105)	-26,3%	279	(15)	-5,1%
<b>Totale ricavi</b>	<b>3.547</b>	<b>3.169</b>	<b>(378)</b>	<b>-10,7%</b>	<b>3.044</b>	<b>(125)</b>	<b>-3,9%</b>

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2015.

Il mercato dei servizi postali tradizionali continua ad essere interessato da un calo strutturale dei volumi per effetto della digitalizzazione delle comunicazioni che provoca la progressiva contrazione della domanda di prodotti e servizi di corrispondenza tradizionali.

Gli adeguamenti tariffari della Posta indescritta e della Posta raccomandata, autorizzati dall'AGCom in data 1° dicembre 2014 con delibera 728/13/CONS e 1° ottobre 2015 con delibera 396/15/CONS, hanno mitigato gli effetti della riduzione dei volumi sull'andamento dei ricavi, rallentandone la flessione rispetto agli anni precedenti. L'unico settore in crescita è quello del Corriere espresso e Pacchi, trainato, principalmente, dallo sviluppo dell'e-commerce.

Il valore dei compensi per servizio universale, calcolato mediante il meccanismo del *subsidy-cap* previsto dal Contratto di programma 2009-2011, ammonta a 329 ml ma è stato rilevato in bilancio

meccanismo di calcolo delle compensazioni previsto dal Contratto di programma 2009-2011, prevede per il 2012 una compensazione pari a 350 milioni.

<sup>27</sup> Tale metodo quantifica l'ammontare del costo netto come la differenza tra il costo netto delle prestazioni erogate dal fornitore del servizio universale designato e il costo netto delle prestazioni in assenza di tali obblighi.

in 262 ml, adeguandosi ai limiti degli stanziamenti nel Bilancio dello Stato previsti dalla Legge di stabilità 2015<sup>28</sup>. Nel corso del 2015, anche in vista della quotazione, è stato portato a compimento un programma per la realizzazione dei crediti vantati nei confronti dello Stato (vedi Cap.9). Per effetto di nuovi stanziamenti del Mef a copertura di impegni pregressi, sono stati rilevati nel bilancio 2015 ricavi di esercizi precedenti, per un valore di 17 ml, iscritti nel Fondo svalutazione crediti verso Controllante, in quanto privi di copertura nel Bilancio dello Stato (tali 17 ml sommati ai 262 ml rappresentano il totale dei compensi per Servizio Universale di 279 ml come riportato nella tabella precedente).

Nonostante gli interventi sulle tariffe e gli investimenti effettuati negli ultimi anni finalizzati alla crescita della logistica e alla riorganizzazione del settore, la componente postale resta in perdita con tendenza al peggioramento. La Società stima di portare il comparto postale al pareggio entro il 2020, attraverso la riorganizzazione del servizio.

L'analisi puntuale dei risultati conseguiti dai servizi postali nell'anno in riferimento, è fornita dal Documento di separazione contabile<sup>29</sup>, le cui risultanze sono sinteticamente illustrate nella tabella seguente.

Tabella 3

## ANALISI RISULTATI DEI SERVIZI POSTALI

	Servizi Postali				Prodotti e servizi rientranti nel Servizio Universale			
	2014	2015	Δ 15/14	Δ% 15/14	di cui:			
					2014	2015	Δ 15/14	Δ% 15/14
Totale ricavi	2.928	2.799	(129)	-4,4%	2.252	2.091	(161)	-7,1%
Costi per beni e servizi	882	838	(44)	-5,0%	571	538	(33)	-5,8%
Costo del lavoro	3.057	2.979	(78)	-2,6%	3.074	3.031	(43)	-2,1%
Ammortamenti e Altri costi e oneri	416	189	(227)	-54,6%	318	107	(211)	-66,4%
Totale costi	4.355	4.006	(349)	-8,0%	2.963	2.676	(287)	-9,7%
Risultato operativo e di intermediazione	(1.427)	(1.207)	220	-15,4%	(711)	(565)	126	-17,7%
Oneri/Proventi finanziari	-29	-20	9	-31,0%	-20	-14	6	-30,0%
Risultato prima delle imposte	(1.456)	(1.227)	229	-15,7%	(731)	(599)	132	-18,1%
Imposte dell'esercizio	121	-	(121)	-	94	-	(94)	n.s.
Utile/(Perdita) dell'esercizio	(1.577)	(1.227)	350	-22,2%	(825)	(599)	226	-27,4%

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Documento di Separazione Contabile 2015.

I dati esposti nella tabella sono riconciliati con quelli di bilancio.

Con riferimento all'imposta dell'esercizio, l'anno in esame ha beneficiato dell'effetto positivo determinato dalla deducibilità ai fini IRAP del costo del lavoro a tempo indeterminato, introdotta dalla Legge di stabilità 2015.

<sup>28</sup> Legge 190/2014, art. 1 comma 274

<sup>29</sup> Poste italiane s.p.a., fornitore del servizio universale, in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 del d.lgs 261/99, predispone annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'AGCom una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento degli obblighi del servizio universale.

Il Risultato operativo e di intermediazione dei servizi postali si è attestato a -1.207 ml, migliorato del 15,4 per cento rispetto al 2014 (-1.427 ml). Analogo andamento si riscontra per il comparto dei prodotti/servizi rientranti nell'obbligo del servizio universale che registra un miglioramento del 17,7 per cento sul precedente esercizio.

Il Risultato netto dei servizi postali, pari a -1.227 ml, evidenzia un miglioramento di 350 ml sull'anno di confronto (-1.577 ml) mentre quello del comparto dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi del servizio universale, pari a -599 ml, mostra un incremento di 226 ml (27,4 per cento) sul 2014.

La crescita di tali risultati è riferibile alla maggiore flessione dei costi (-8,0 per cento) rispetto ai ricavi (-4,4 per cento) e alla riduzione delle imposte sul reddito.

Nel dettaglio il Documento di separazione contabile evidenzia che:

- la complessiva riduzione di 129 ml dei Ricavi registrata sul 2014 è la risultante del decremento della componente rientrante negli obblighi del servizio universale (-161 ml) e dell'incremento di quella non rientrante in tali obblighi (+32 ml);
- la flessione di 349 ml dei Costi rispetto all'anno precedente è attribuibile alla riduzione dei costi diretti di produzione nonché alla componente ordinaria del Costo del lavoro per effetto della riduzione del personale mediamente impiegato nell'anno nell'erogazione dei servizi postali;
- la riduzione degli Ammortamenti ed Altri costi e oneri è attribuibile, principalmente, al rilascio di accantonamenti effettuati negli esercizi precedenti per Crediti verso la Controllante per compensi del servizio universale, ai minori ammortamenti e altre svalutazioni a conferma delle iniziative di efficientamento avviate nel 2015.

#### 4.3 Qualità

Gli obiettivi di qualità per le prestazioni rientranti nel servizio postale universale sono determinati annualmente dall'AGCom, anche in relazione ai vigenti standard europei.

Nel corso del 2015 il quadro normativo ha subito rilevanti modifiche che hanno comportato il ripristino del servizio di posta ordinaria (denominata Posta 4), la rimodulazione del servizio di posta prioritaria (denominata Posta 1) che include un servizio di rendicontazione degli esiti del recapito (tracciatura), e l'adeguamento dell'obiettivo di velocità degli altri prodotti rientranti nel servizio universale da J+3 a J+4.

E' stata disposta la riduzione dello standard di qualità della posta prioritaria dall'89 per cento all'80 per cento.

L'attività di verifica sugli esiti di qualità del recapito conseguiti nel 2015 da Poste italiane, confrontati con i dati relativi allo scorso esercizio, mostra risultati nel complesso migliori rispetto agli obiettivi regolatori come riportato nello schema seguente.

Tabella 4

	2014			2015		
	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	Consegna entro	Obiettivo	Risultato
Posta prioritaria (*)	j+1	89,0%	<b>90,3%</b>	j+1	89,0%	<b>89,0%</b>
Posta 1	j+1			j+1	80,0%	<b>85,4%</b>
Posta internazionale (**)						
in entrata	j+3	85,0%	<b>83,7%</b>	j+3	85,0%	<b>83,9%</b>
in uscita	j+3	85,0%	<b>84,1%</b>	j+3	85,0%	<b>84,4%</b>
Posta raccomandata (***)	j+3	92,5%	<b>94,3%</b>	j+4 (1)	90,0%	<b>97,9%</b>
Posta assicurata (***)	j+3	94,0%	<b>98,5%</b>	j+4 (1)	90,0%	<b>99,5%</b>

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

I dati del prodotto Posta Prioritaria si riferiscono al periodo gennaio-settembre 2015, poiché dal 1° ottobre il servizio è stato dismesso e sostituito dal prodotto Posta 1. Conseguentemente la qualità rilevata sul servizio Posta 1 è relativa al periodo ottobre-dicembre 2015.

(\*\*) Elaborazione su dati certificati IPC (International Post Corporation). I risultati rappresentano una stima interna di Poste italiane.

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

(1) La legge di stabilità 2015, in vigore dal 1° gennaio 2015, ha fissato lo standard di qualità del servizio postale universale di recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltra (j+4), ad eccezione del servizio di Posta Prioritaria.

	2014			2015		
	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	Consegna entro	Obiettivo	Risultato
Pacco ordinario	j+3	94,0%	<b>94,0%</b>	j+4 (1)	90,0%	<b>96,7%</b>
Corriere espresso postacelere	j+1	90,0%	<b>84,2%</b>	j+1	90,0%	<b>84,6%</b>
Paccocelere	j+3	98,0%	<b>94,3%</b>	j+3	98,0%	<b>95,8%</b>

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

(1) La legge di stabilità 2015, in vigore dal 1° gennaio 2015, ha fissato lo standard di qualità del servizio postale universale di recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltra (j+4), ad eccezione del servizio di Posta Prioritaria.

L'obiettivo di velocità medio di qualità fissato per la posta prioritaria dalla legge di stabilità è entro il giorno lavorativo successivo a quello di inoltra (J+1), mentre sono stati aboliti gli obiettivi regionali (21 obiettivi, uno per ogni regione) cui la Società, in base all'art. 5 del Contratto di programma 2009-2011, è stata assoggettata fino all'anno 2014.

Il monitoraggio dei prodotti postali regolamentati viene effettuato da Poste italiane attraverso l'utilizzo di sistemi di misurazione interni, mentre per la posta prioritaria il controllo è condotto da un organismo indipendente a cui l'Autorità ha affidato la rilevazione dei tempi di recapito al fine di verificare il raggiungimento dei parametri di qualità.

Alla luce dei mutamenti sopra descritti, l'AGCom, con nota del 27 novembre 2015, ha invitato la società affidataria a indirizzare le verifiche campionarie sulla qualità del recapito dal servizio di posta prioritaria al servizio di posta ordinaria a partire dal mese di dicembre 2015. Inoltre, con delibera 699/15/CONS, nell'ambito del contratto con la stessa società incaricata del monitoraggio, il Regolatore ha disposto l'affidamento di prestazioni aggiuntive concernenti l'attività di controllo dei tempi di recapito della posta ordinaria nei comuni dove è attivo il recapito a giorni alterni per il periodo 1° febbraio - 30 giugno 2016.

La tematica del monitoraggio della qualità del recapito è stata oggetto di vari approfondimenti a seguito dell'emergere di irregolarità nelle procedure di controllo. L'Azienda ha attivato interventi di *audit* che hanno rilevato irregolarità nei comportamenti operativi, diffusi nel territorio nazionale per un arco temporale compreso tra gennaio 2003 e luglio 2015. Si tratta di comportamenti elusivi dei processi e dei sistemi di controllo per la rilevazione della qualità, sia per i prodotti di corrispondenza prioritaria nazionale/internazionale che per i grandi clienti.

Dalle analisi effettuate dalla funzione Controllo Interno è emersa la presenza di condotte, orientate ad intercettare "lettere test" relative a monitoraggi esterni ed interni, di valenza sia aziendale che regolatoria che si pongono in contrasto con la *policy* e le procedure aziendali e sarebbero apparentemente riconducibili a vantaggi derivanti dall'accesso al sistema premiante connesso ai livelli di qualità delle prestazioni erogate. L'attività di *audit* ha evidenziato l'assenza di coinvolgimento delle funzioni di indirizzo e di coordinamento centrali e ha ritenuto impossibile determinare a posteriori gli effetti sui risultati finali di monitoraggio derivanti dall'alterazione degli indici di qualità.

A fronte di quanto emerso, la Società ha adottato numerosi procedimenti disciplinari, sfociati in 246 provvedimenti,<sup>30</sup> a carico delle risorse coinvolte nelle attività suddette, anche di livello dirigenziale, e ha provveduto ad informare la Procura della Repubblica sulle evidenze emerse e sulle iniziative intraprese.

Nel corso del 2015, nell'ambito del processo di trasformazione del sistema postale, Poste ha introdotto un nuovo cruscotto per il monitoraggio degli indicatori di qualità da parte delle strutture centrali e territoriali, sia a livello aggregato che per singola zona di recapito. E' stato anche avviato lo sviluppo di un nuovo sistema informatizzato di tracciatura della corrispondenza, entrato in operatività a inizio ottobre, sul nuovo prodotto di posta veloce (Posta 1) che sostituisce la prioritaria.

<sup>30</sup> Per la gestione dei procedimenti disciplinari la Società ha costituito un comitato tecnico finalizzato alla verifica delle evidenze di *audit* contestate, tenendo conto delle argomentazioni difensive fornite dagli interessati e di ogni eventuale dato probatorio emerso.

Un ulteriore intervento ha riguardato la realizzazione di uno strumento di monitoraggio di tutti i prodotti tracciati che consente di presidiare il processo logistico in tutte le fasi di lavorazione, e l'abilitazione dei palmari alla rilevazione su schermo della firma del destinatario all'atto della ricezione della corrispondenza a firma e dei pacchi.

Sono previste per il 2016 evoluzioni dei sistemi informatici di supporto tra le quali l'estensione della tracciatura a tutta la posta indescritta, alle ricevute di ritorno delle raccomandate, al processo di vuotatura cassette, nonché l'estensione dei palmari in dotazione ai portalettere con l'obiettivo di incrementare la copertura del servizio a circa il 94 per cento.

### **Reclami**

Una analisi rilevante nella valutazione del grado di efficienza del settore e del livello di qualità percepito dagli utenti è rappresentata dall'esame dei reclami. Nel corso del 2015 i reclami ricevuti per i servizi postali sono stati 223.552, di cui 202.533 trattati; a giudizio della stessa Società 21.019 sono risultati infondati. Nel 2015 si rileva un calo del numero complessivo dei reclami (Tabella 5).

Tabella 5

<b>NUMERO RECLAMI-CONFRONTO 2014/2015</b>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Δ</b>	<b>Δ%</b>
ricevuti	227.673	223.552	-4.121	-1,8%
trattati	211.649	202.533	-9.116	-4,3%

Il numero dei reclami presentati per il servizio postale universale nazionale e i servizi in riserva, pari a 70.582, risulta in diminuzione del 17 per cento rispetto al 2014, come evidenziato nella seguente

Tabella 6

<b>RECLAMI SERVIZIO UNIVERSALE E RISERVA</b>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Δ</b>	<b>Δ%</b>
I semestre	48.453	43.006	-5.447	-11%
II semestre	36.777	27.576	-9.201	-25%
<b>totale</b>	<b>85.230</b>	<b>70.582</b>		<b>-17%</b>

I principali motivi di reclamo sono stati: il ritardato/mancato recapito della corrispondenza, il mancato recapito dell'avviso di ricevimento e il danneggiamento o la manomissione degli invii.

Nella tabella 7 viene riportata la percentuale dei reclami trattati nell'esercizio 2015 per tipologia di prodotto, confrontata con i risultati dello scorso esercizio.

Tabella 7

## % RECLAMI - CONFRONTO 2014/2015

<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami trattati 2014</i>	<i>% sui reclami trattati 2015</i>	<i>Δ%</i>
Posta Prioritaria	1,1%	1,9%	0,8%
Posta Raccomandata	16,2%	20,4%	4,2%
Pacco*	46,7%	50,4%	3,7%
Posta Assicurata	0,5%	0,6%	0,1%
Atti giudiziari	9,7%	5,1%	-4,6%
Telegramma	0,8%	0,9%	0,1%
Altro	25,0%	20,7%	-4,3%
	100,0%	100,0%	

\* include pacchi espressi e pacchi ordinari

Dalla comparazione risulta un incremento delle segnalazioni relative alle raccomandate e ai pacchi, mentre registrano una significativa diminuzione quelle relative agli atti giudiziari.

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono risultati al di sotto dello standard di 45 giorni previsti dalla delibera AGCom 184/13/CONS. Il tempo di trattazione, per l'anno 2015, si è ridotto di 6 giorni (dai 26 giorni nel 2014 a 20 giorni nel 2015).

## 5 SERVIZI FINANZIARI

### 5.1 Adeguamento normativo

Nell'ambito del modello organizzativo di Poste italiane spa la funzione BancoPosta opera in qualità di intermediario sul mercato dei servizi bancari e finanziari attraverso la definizione di piani coerenti con le strategie aziendali, nel rispetto del quadro normativo di riferimento.

Il Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta è stato costituito ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia e a garanzia delle obbligazioni assunte nell'esercizio dell'attività di BancoPosta.

Le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento del Patrimonio BancoPosta sono contenute in apposito regolamento da ultimo modificato dall'Assemblea straordinaria del 31 luglio 2015.

Le nuove Disposizioni di Vigilanza per BancoPosta emanate dalla Banca d'Italia il 27 maggio 2014 hanno avuto un notevole impatto a livello di *corporate governance* ed il loro adeguamento è avvenuto nel corso del 2015.

Anche in funzione del processo di quotazione, nel corso dell'anno è stato rafforzato l'assetto complessivo del Patrimonio BancoPosta, mediante l'approvazione da parte degli organi deliberanti di rilevanti documenti di *governance* e organizzativi i cui contenuti e relativo ambito di applicazione sono stati già trattati nel precedente referto.

In Linea con quanto previsto dalla Comunicazione congiunta trasmessa al mercato da IVASS e Banca d'Italia il 26 agosto 2015 in materia di Intermediazione Assicurativa è stato definito il "Piano di adeguamento", in particolare attraverso il rafforzamento della trasparenza informativa e interventi di ottimizzazione e aggiornamento delle procedure interne.

In ambito comunitario sono state aggiornate le norme in materia di prevenzione e contrasto del riciclaggio dei capitali illeciti con la Direttiva nr. 849/2015 del 20/05/2015 (cd. IV Direttiva antiriciclaggio) alla quale gli Stati membri devono conformarsi entro giugno 2017. Il principale obiettivo è quello di rafforzare la lotta contro i crimini fiscali e il finanziamento del terrorismo. In tale quadro, tenuto anche conto dei provvedimenti in materia emanati dalla Banca d'Italia, la Società ha proseguito il percorso di evoluzione dei processi e dei presidi nell'ambito di un programma strutturato. In data 10 luglio 2015 è stata creata la funzione di II Livello Antiriciclaggio, articolata su tre unità: Segnalazioni Operazioni Sospette; Controllo e Reporting; Accertamenti Giudiziari Pignoramenti e Fallimenti.

La Società ha avviato il confronto con la Banca d'Italia in materia di *Cybercrime Risk*. Gli esponenti della Banca d'Italia hanno espresso l'intenzione di estendere anche a BancoPosta il questionario *Cybercrime* inviato alle principali banche italiane. BancoPosta ha fornito la risposta al questionario a fine 2015.

La Banca d'Italia con lettera del 5 aprile 2016, segnalando che Poste italiane risulta connotata da un grado di complessità superiore al livello medio osservato per gli intermediari oggetto della rilevazione del questionario, ha rilevato la presenza di aree di miglioramento nell'ambito di alcuni processi di gestione e meccanismi di controllo, ed ha invitato la Società a fornire aggiornamenti sul processo di revisione della gestione degli incidenti di sicurezza informatica e sul piano di azioni definito a fronte delle carenze rilevate specificando la relativa tempistica.

## 5.2 Esiti verifica ispettiva Banca d'Italia

Nel periodo settembre-dicembre 2015 la Banca d'Italia ha disposto un accertamento ispettivo con oggetto "Rispetto della normativa in materia di trasparenza delle operazioni e correttezza delle relazioni con la clientela e di contrasto del riciclaggio" finalizzato a verificare le modalità di assolvimento degli obblighi di trasparenza e antiriciclaggio nello svolgimento delle attività di BancoPosta. Le attività ispettive sono state focalizzate sugli assetti organizzativi, procedurali ed informatici, attraverso l'analisi documentale e le interviste svolte in Sede Centrale nonché mediante un ciclo di verifiche presso un campione di Uffici Postali per accertare la concreta modalità di applicazione delle procedure. I risultati dell'ispezione hanno evidenziato un giudizio complessivo "parzialmente favorevole", con l'indicazione di alcuni ambiti di miglioramento negli assetti organizzativi, procedurali ed informatici. I punti di osservazione fanno riferimento sia ad un rischio di *compliance* alla normativa in materia di trasparenza e sia ad un rischio reputazionale.

In particolare gli accertamenti hanno mostrato la necessità di adottare ulteriori iniziative di rafforzamento, oltre a quelle già avviate, dei presidi volti a garantire l'applicazione della disciplina a tutela della clientela e degli obblighi antiriciclaggio. E' risultato necessario completare le misure organizzative e procedurali per garantire l'ordinato adempimento degli obblighi di trasparenza, ripristinare condizioni di normalità nella gestione del contenzioso non giudiziale con la clientela, intensificare l'attività di formazione e sensibilizzazione del personale, rafforzare la sorveglianza sulla rete distributiva, potenziare i controlli a distanza con una tempestiva attivazione dei nuovi indicatori di anomalie nonché migliorare gli approfondimenti qualitativi delle verifiche in loco.

BancoPosta nel rispondere ai rilievi ispettivi, con nota del 22/3/2016, ha condiviso l'esigenza di affrontare le questioni emerse in ambito antiriciclaggio, procedendo alla definizione e all'adozione di specifiche iniziative d'intervento.

L'Organo di Vigilanza con nota del 31/5/2016 ha preso atto che il piano di iniziative di rimedio comunicato muove nella direzione del complessivo rafforzamento dei presidi e dell'innalzamento qualitativo dei controlli antiriciclaggio, ha tuttavia rilevato che alcune di esse sono ancora in fase valutativa e necessitano di una azione di indirizzo da parte del Responsabile BancoPosta e del monitoraggio da parte di tutte le funzioni di controllo. Ha inoltre evidenziato l'esigenza di garantire una tempestiva realizzazione delle iniziative, anche in considerazione della necessità di procedere con decisione nell'adeguamento dei sistemi informatici.

### 5.3 Andamento economico dei Servizi BancoPosta

Al termine del 2015 il fatturato dei Servizi BancoPosta (tabella 8) si è attestato a 5.087 ml, in flessione del 2,7 per cento sui valori del 2014.

Tabella 8

	RICAVIDEI SERVIZI BANCOPOSTA (dati in milioni)				
	2013	2014	Δ% 14/13	2015	Δ% 15/14
Conti Correnti (*)	2.934	2.775	-5,4%	2.642	-4,8%
Risparmio amministrato e gestito	2.004	2.041	1,8%	2.063	1,1%
Servizi di trasferimento fondi	63	55	-13,2%	45	-17,9%
Proventi dei Servizi Delegati	130	136	4,5%	123	-9,3%
Collocamento Prodotti di finanziamento	127	120	-5,7%	134	11,8%
Altri prodotti e servizi	71	102	43,5%	80	-21,6%
<b>Totale Servizi BancoPosta</b>	<b>5.328</b>	<b>5.228</b>	<b>-1,9%</b>	<b>5.087</b>	<b>-2,7%</b>

(\*) L'importo è comprensivo della Remunerazione netta della liquidità propria di Poste italiane s.p.a. pari a 2 ml nel 2013, a 303.457 euro nel 2014 e 4.455 euro nel 2015.

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2015.

Il decremento dei ricavi del settore è riferibile, principalmente, all'andamento negativo dei *Conti correnti* i cui ricavi risultano inferiori per 133 ml rispetto al 2014 (-4,8 per cento). In flessione appaiono inoltre i proventi dei *Servizi di trasferimento fondi* (-17,9 per cento) e dei *Servizi delegati* (-9,3 per cento) che accolgono, principalmente, i compensi per il servizio di pagamento delle pensioni INPS (60 ml) e per i servizi di Tesoreria svolti in base alla relativa convenzione siglata con il Mef (57 ml). Positivo, invece, l'apporto dei settori del *Risparmio*, che evidenzia la crescita dell'1,1 per cento dei ricavi, e del *Collocamento Prodotti di finanziamento* (+11,8 per cento) che ha generato maggiori introiti per 14 ml.

**Conti correnti**

L'andamento gestionale ed economico del servizio *Conti correnti* per il triennio 2013-2015, illustrato nella tabella 9, evidenzia il buon andamento della *componente gestionale* del servizio - con l'incremento, nel triennio, del 5,6 per cento del numero dei conti correnti in essere, del 6,0 per cento delle Carte di debito, del 28,6 per cento delle Carte Prepagate e del 2,9 per cento della Giacenza media complessiva - e, di contrasto, il decremento della componente *commerciale* che presenta, nel 2015, ricavi inferiori di 291 ml rispetto al 2013 (-9,9 per cento), riferibile, principalmente, alla riduzione nel tempo del tasso medio riconosciuto sugli impieghi in titoli della raccolta effettuata sia presso la clientela pubblica che quella privata. Nel corso del triennio 2013-2015 l'ammontare degli impieghi in titoli<sup>31</sup> ha subito un decremento del 5 per cento, ed i proventi degli impieghi presso il MEF<sup>32</sup> hanno registrato una riduzione del 77,4 per cento.

Tabella 9

**ANDAMENTO GESTIONALE ED ECONOMICO DEI CONTI CORRENTI (dati in milioni)**

	2012	2014	Δ% 14/13	2015	Δ% 15/14	Δ% 15/13
<b>VOLUMI</b>						
Numero dei C/C in essere (in migliaia)	6.023	6.173	2,5%	6.362	3,1%	5,6%
Numero Carte di Debito (in milioni)	6,7	6,9	3,0%	7,1	2,9%	6,0%
Numero Carte Prepagate (in milioni)	19,5	12,2	16,2%	19,5	16,7%	28,6%
<b>GIACENZA MEDIA COMPLESSIVA (in milioni)</b>	<b>48.908</b>	<b>48.953</b>	<b>0,1%</b>	<b>45.169</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,9%</b>
<b>RICAVI (in milioni)</b>						
- Accettazioni Bollettini	367	494	-12,9%	456	-7,7%	-19,6%
- Proventi dagli impieghi della raccolta su c/c postali distinti in:	1.736	1.659	-3,5%	1.546	-6,8%	-11,9%
Proventi degli impieghi in titoli (Raccolta da clientela privata)	1.308	1.086	-0,1%	1.308	-4,9%	-5,0%
di cui:						
Interessi attivi	1.261	1.463	7,5%	1.456	-0,3%	7,0%
Interessi passivi	224	122	-45,3%	52	-37,5%	-76,0%
Rimanenze nette della liquidità di Poste italiane spa	2	-	n.a.	-	-	-
Proventi degli impieghi presso il MEF (Raccolta da clientela pubblica)	163	73	-56,5%	33	-47,9%	-77,4%
- Ricavi dei servizi di c/c	308	308	-0,1%	510	0,5%	0,4%
- Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	102	115	11,9%	199	13,0%	26,3%
<b>TOTALE RICAVI SERVIZI C/C</b>	<b>2.934</b>	<b>2.775</b>	<b>-5,4%</b>	<b>2.642</b>	<b>-4,0%</b>	<b>-9,9%</b>

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

<sup>31</sup> Tali proventi corrispondono alla remunerazione degli impieghi dei *fondi rivenienti dalla clientela privata*, per un valore nominale di 39,0 md, investiti in Titoli governativi a reddito fisso dell'area euro costituiti da Titoli di Stato di emissione italiana, e delle *disponibilità liquide proprie* della Società, investite anch'esse in Titoli di Stato dell'area euro.

<sup>32</sup> Tali proventi corrispondono ai rendimenti della liquidità riveniente dai conti correnti intestati alla Pubblica Amministrazione, obbligatoriamente investita presso il MEF (5.855 ml), e remunerata ad un tasso variabile calcolato su un paniere di Titoli di Stato e indici del mercato monetario, in conformità a quanto previsto nell'apposita convenzione per i servizi di Tesoreria stipulata con il Mef il 27 marzo 2015 per il biennio 2015-2016. Inoltre è previsto, da Convenzione con il MEF, rinnovata l'11 giugno 2014 per il triennio 2014-2016, che una quota della raccolta privata sia depositata presso il MEF su un conto operativo, cd Conto "Buffer", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata. Per tali impieghi, pari a 217 ml nel 2015 (688 ml nel 2014) è previsto un tasso di rendimento variabile, commisurato al tasso *Euro OverNight Index Average* (EONIA)<sup>32</sup>.

Con particolare riferimento al biennio 2014-2015, i *risultati gestionali* presentano l'incremento del numero dei conti correnti in essere (+3,1 per cento) e della giacenza media complessiva (+2,8 per cento). Nel settore della monetica va segnalato l'aumento del numero delle carte Postamat (7,1 milioni di carte al 31 dicembre 2015 e 6,9 milioni di carte al 31 dicembre 2014) e Postepay (13,5 milioni di carte a dicembre 2015 contro 12,2 milioni di carte a dicembre 2014) per le quali è stata estesa all'intero territorio nazionale la tecnologia *contactless*<sup>33</sup>.

Per quanto riguarda i *risultati commerciali* si nota, da un lato, la crescita dei proventi connessi all'emissione e all'utilizzo delle carte prepagate (+13,0 per cento), dall'altro, la contrazione degli incassi rivenienti dall'*Accettazione dei bollettini* (-7,7 per cento) e dai *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali* che, nonostante la crescita della giacenza del 2,8 per cento nell'anno, registrano la complessiva flessione del 6,8 per cento, per effetto del negativo scenario macroeconomico, caratterizzato da rendimenti prossimi allo zero.

Nel portafoglio di Poste italiane gli impieghi effettuati in passato godono di rendimenti maggiormente significativi, mentre gli investimenti più recenti generano tassi di interesse sempre più ridotti con potenziali riflessi sui futuri bilanci. Per ovviare alla prevista diminuzione nel tempo del margine di guadagno che può derivare dal progressivo scadere dei primi, la Società si è orientata ad avere una maggiore presenza nel settore del risparmio gestito. In tale ambito, nel giugno 2015 la Società ha perfezionato l'acquisizione della partecipazione in Anima Holding S.p.a. pari al 10,3 per cento del pacchetto azionario e, contestualmente, ha avviato un accordo di collaborazione con la medesima nel settore del risparmio gestito *retail*.

In tale prospettiva, l'ampliamento della gamma di offerta di servizi finanziari, con prodotti con profilo di rischio più elevato non deve porre in discussione lo storico rapporto di fiducia e affidabilità che Poste ha costruito da sempre con la propria clientela. E' quindi necessario evitare di esporre gli investitori di tipo *retail* al rischio di incorrere in significative perdite.

La Società, in considerazione dell'instabilità dei mercati finanziari, ha modificato le "Linee Guida della gestione finanziaria di Poste italiane"<sup>34</sup> al fine di perseguire la complessiva stabilizzazione del rendimento del portafoglio BancoPosta, che ha subito nell'anno una lieve flessione passando dal 4,6 per cento al 4,4 per cento, attraverso il realizzo di plusvalenze latenti e la variazione della *duration*

<sup>33</sup> Le *carte di pagamento contactless* ("senza contatto") a differenza delle carte tradizionali, dotate di banda magnetica o microchip, non richiedono l'inserimento fisico della carta nel lettore ma è sufficiente l'avvicinamento.

<sup>34</sup> Nel marzo 2015 il CdA della Società ha approvato la proposta di modifica delle Linee Guida della gestione finanziaria di Poste italiane", documento in cui sono stabilite le caratteristiche di fondo dell'operatività finanziaria della Società, attraverso un sistema di limiti operativi definiti in funzione delle categorie di rischio rilevanti.

del portafoglio, passata da 5,4 a 5,6 anni, ed ha provveduto a mitigare il rischio di variazioni negative del *fair value* dei titoli con operazioni di copertura.

### Risparmio

Nella tabella 10 sono illustrate le risultanze del settore del Risparmio per il triennio 2013-2015.

Tabella 10

		RISPARMIO (dati in milioni)					
		2013	2014	Δ% 14/13	2015	Δ% 15/14	Δ% 15/13
<b>Risparmio Postale</b>							
Libretti postali		1.620	1.640		1.610		
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)							
<b>Totale</b>	<b>A</b>	<b>1.620</b>	<b>1.640</b>	<b>1,2%</b>	<b>1.610</b>	<b>-1,8%</b>	<b>-0,6%</b>
<b>Risparmio amministrato e gestito</b>							
Commissioni da collocamento e negoziazione titoli		22	9	-39,1%	5	-44,4%	-77,3%
Intermediazione assicurativa		328	361	10,0%	418	15,7%	27,3%
Fondi comuni di investimento		17	18	8,3%	22	20,9%	31,0%
Deposito titoli		16	11	-30,5%	8	-29,0%	-51,2%
<b>Totale</b>	<b>B</b>	<b>384</b>	<b>400</b>	<b>4,2%</b>	<b>453</b>	<b>13,3%</b>	<b>18,1%</b>
<b>Totale</b>	<b>C=(A+B)</b>	<b>2.004</b>	<b>2.040</b>	<b>1,8%</b>	<b>2.063</b>	<b>1,1%</b>	<b>3,0%</b>
							Media del periodo
<b>Risparmio postale/totale</b>	<b>A/C</b>	<b>80,9%</b>	<b>80,4%</b>		<b>78,0%</b>		<b>79,8%</b>
<b>Risparmio amm.to e gestito/totale</b>	<b>B/C</b>	<b>19,1%</b>	<b>19,6%</b>		<b>22,0%</b>		<b>20,2%</b>

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

Nel triennio in esame, i proventi rivenienti dal settore del Risparmio evidenziano un incremento complessivo del 3,0 per cento. I proventi rivenienti dal *Risparmio Postale* hanno rappresentato in media, nel periodo, il 79,8 per cento del fatturato del comparto e sono diminuiti dello 0,6 per cento, a dimostrazione della preferenza rivolta dai clienti verso tali forme di investimento piuttosto che verso collocamenti con un profilo di rischio più elevato, proprio per le caratteristiche di sicurezza (lo Stato garantisce su eventuali perdite) e di semplicità (non presenta costi di apertura o chiusura, né bolli o commissioni) che li caratterizzano. Nello stesso intervallo di tempo i ricavi rivenienti dal settore del *Risparmio amministrato e gestito* hanno costituito mediamente il 20,2 per cento del fatturato del comparto e sono aumentati del 18,1 per cento, per effetto, essenzialmente, delle positive performance dell'attività di *Intermediazione assicurativa* (+27,3 per cento) e del comparto *Fondi* (+31,0 per cento).

Il comparto del *Risparmio* ha realizzato ricavi per 2.063 ml, in crescita dell'1,1 per cento sul precedente esercizio. Nel dettaglio, i proventi rivenienti dal settore del *Risparmio postale* ammontano a 1.610 ml, in flessione dell'1,8 per cento sul 2014. Le attività di emissione e rimborso di Buoni Fruttiferi Postali, nonché di versamento e prelievo sui Libretti postali sono svolte, come noto,

da Poste italiane s.p.a. per conto della Cassa depositi e prestiti e remunerate sulla base del conseguimento di obiettivi di raccolta netta<sup>35</sup>, definiti nell'apposita convenzione che è stata rinnovata il 4 dicembre 2014 per il quinquennio 2014-2018.

Al termine dell'anno di riferimento, la *raccolta netta* relativa al Risparmio postale, penalizzata dallo scenario macroeconomico e dalla crisi di instabilità dei mercati finanziari, è stata negativa per 9.895 ml ed ha generato proventi per 1.610 ml, in flessione dell'1,8 per cento sul 2014. La consistenza della massa di denaro gestita dai due strumenti emessi dalla Cassa depositi e prestiti ammonta complessivamente a 324,8 miliardi, inferiore dello 0,3 per cento sul 2014 (tabella 11)

Tabella 11

	CONSISTENZA DEI LIBRETTI E DEI BFP					
	(dati in miliardi)					
	2013	2014	Δ% 14/13	2015	Δ% 15/14	Δ% 15/13
Libretti Postali	106,9	114,4	7,0%	118,7	3,8%	11,0%
Buoni Fruttiferi	211,7	211,3	-0,2%	206,1	-2,5%	-2,6%
Consistenza denaro gestito	318,6	325,7	2,2%	324,8	-0,3%	1,9%

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2015.

Nonostante sia proseguito nel corso del 2015, da parte della Cassa depositi e prestiti, il processo di rivisitazione della gamma dell'offerta di BFP, al fine di adeguarla alle esigenze della clientela, la consistenza del denaro riveniente da tale prodotto si presenta in flessione del 2,5 per cento. Al contrario la consistenza dei Libretti, anch'essi oggetto di nuove offerte nel corso dell'anno, evidenzia l'incremento del 3,8 per cento.

Il settore del *Risparmio amministrato e gestito*, invece, ha confermato il trend positivo degli anni precedenti con proventi pari a 453 ml, in crescita dell'1,1 per cento sull'anno di comparazione.

#### 5.4 Affidamento di attività di BancoPosta a funzioni di Poste italiane

Sono state riviste, con l'aggiornamento del 27 maggio 2014, le Disposizioni di Vigilanza dedicate a BancoPosta prevedendo una specifica disciplina in caso di affidamento delle attività di BancoPosta a funzioni di Poste italiane, particolarmente rafforzata in caso di affidamento di attività di controllo. Il Consiglio di Amministrazione di Poste, al fine di adeguare ai requisiti previsti dalla succitata normativa il precedente impianto regolatorio interno<sup>36</sup>, in data 27 maggio 2015 ha approvato il

<sup>35</sup> La *raccolta netta* è la risultante della somma algebrica dei collocamenti e dei rimborsi avvenuti nel corso dell'anno.

<sup>36</sup> Era in precedenza vigente un "Disciplinare Operativo Generale" avente ad oggetto la disciplina delle attività che le diverse funzioni di Poste italiane svolgono nell'ambito della gestione del Patrimonio BancoPosta, definendone i criteri di valorizzazione dei rispettivi contributi apportati.