unico socio per la costituzione di Società per azioni, la Attività Mobiliari SpA è stata sciolta e posta in liquidazione dovendo trasferire alla controllante Poste italiane tutte le partecipazioni finanziarie dalla stessa detenute come quella totalitaria in SDA Express Courier SpA, e quelle, in ragione dell'1%, per BancoPosta Fondi SpA SGR, Postel SpA, Postecom SpA, PtShop SpA, PosteTutela SpA e Newco 3 SpA.

8.10.1.4 Poste Tutela SpA

La Società venne costituita per curare le attività di sicurezza integrata all'interno del Gruppo Poste italiane ed offrire anche all'esterno, ad aziende del settore pubblico e privato, i propri servizi.

La Società si avvale esclusivamente di dipendenti (167 in tutto) di Poste italiane in posizione di distacco a tempo determinato, dislocati presso i presidi territoriali della Direzione tutela aziendale.

Possono considerarsi superate le difficoltà causate dagli illeciti penali venuti alla luce tra il 2003 ed i primi mesi del 2004, in materia contrattuale, dei quali c'è ampio cenno nel referto 2003 della Corte, con la nomina nel giugno 2004 del nuovo Amministratore delegato.

Nell'aprile 2004 la controllante Poste italiane ha deliberato la ricapitalizzazione della Società attraverso un aumento del capitale sociale da 153.000 euro a 5 milioni di euro per adeguarne la consistenza patrimoniale al "target" degli obbiettivi che la Società si è prefissa per il 2006 con il piano d'impresa.

Il risultato di esercizio presenta un utile di 1,9 mln di euro, migliore di quello del 2003 (0,1 mln di euro), costi della produzione pari 64,5 mln e ricavi per 67,9 mln di euro dei quali il 90% circa provenienti da servizi resi a Poste italiane.

La dipendenza organizzativa e finanziaria dalla controllante, la difficoltà di reperire risorse esterne, la ristrutturazione radicale ed organica della Direzione Tutela Aziendale, che sembra in condizione di presidiare la sicurezza delle articolazioni postali, richiede che sia verificata, nel rapporto costo benefici ed alla luce della strategie industriali complessive, la convenienza di mantenere in vita la Poste Tutela SpA.

9 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

9.1 Premessa

La crescente complessità organizzativa di Poste italiane unitamente alla necessità di garantire sicurezza al patrimonio aziendale hanno imposto l'esigenza di introdurre modifiche organizzative anche alle strutture preposte al sistema dei controlli interni. Infatti, nella fase precedente la trasformazione di Poste italiane in società per azioni, il sistema dei controlli interni era caratterizzato da una ridondante presenza di strutture operanti senza un adeguato coordinamento. Con la trasformazione in società per azioni Poste italiane ha proceduto ad una organica rivisitazione del sistema che adesso si articola su due direzioni centrali: Internal Auditing e Tutela Aziendale, e di strutture operative di corrispondenza, rete ed espresso logistica e pacchi che eseguono controlli di primo e secondo livello[3].

Nel citato contesto attuale, tuttavia, in qualche settore, come meglio precisato in prosieguo, si riscontra una sovrapposizione di interventi che, per ovvi motivi di economicità oltre che di migliore funzionalità, sarebbe opportuno ricondurre in capo ad un'unica struttura.

9.2 Direzione centrale internal auditing

Alla Direzione è stata assegnata la *mission* di contribuire al miglioramento del sistema di corporate governance, della gestione dei rischi e del sistema di controllo interno di Poste italiane.

La Direzione nel 2004 ha operato sulla base di un Piano di audit approvato dal Consiglio di amministrazione il 16 febbraio 2004 ed impostato secondo una logica di analisi del rischio (risk based). Le attività sono riconducibili a quattro principali ambiti settoriali: processi finanziari e amministrativi, processi logistici e postali, processi corporate e information tecnology.

Gli interventi possono essere suddivisi in quattro diverse tipologie:

- audit di conformità delle strutture rispetto alla normativa interna ed esterna (compliance audit);

[3] La responsabilità dei controlli di primo e secondo livello è affidata ai responsabili dei processi (cd. *Process owner*)

- verifica della strutturazione e della funzionalità del sistema di controllo dei processi trasversali alle funzioni aziendali (operational audit);
- interventi di verifica dello stato di avanzamento dei piani di miglioramento relativi a audit precedenti che hanno evidenziato risultanze di compliance audit non soddisfacenti o rilevanti rischi di processo (follow up);
- progetti speciali nei quali rientrano le attività di supporto consulenziale a progetti aziendali o ad analisi specifiche richieste dal management (progetti di sviluppo).

Con riferimento ai processi finanziari e amministrativi e ai processi postali e logistici, la Direzione ha realizzato un sistema informatizzato che consente di disporre di specifici report (cd. "*cruscotto controllo interno*"), con cui vengono monitorate le principali aree di rischio. I risultati di questi report vengono illustrati sia alle stesse strutture presso le quali sono stati effettuati gli interventi di audit, sia al management responsabile affinché possano essere adottate le necessarie azioni di miglioramento.

Nel corso del 2004 sono stati elaborati dalla direzione specifici report, sia sul versante dei servizi finanziari che di quelli postali, le cui risultanze hanno evidenziato diverse aree di criticità. Gli esiti di tali verifiche e l'alto livello di non conformità di alcuni sottoprocessi aziendali, più dettagliatamente illustrati nei rispettivi paragrafi (v. 6.1.1.3 e 6.4.7), inducono a richiamare l'attenzione del vertice aziendale sulla necessità di individuare approcci mirati alla sollecita eliminazione delle anomalie ed insufficienze rilevate che costituiscono gli anelli deboli della catena produttiva.

Particolare interesse presentano i risultati raggiunti nell'area della sicurezza informatica nella quale mirati "audit" hanno consentito di valutare la conformità delle misure di sicurezza rispetto alle politiche aziendali presso i Poli Tecnologici, le Filiali e gli Uffici Postali. L'utilizzo di nuovi strumenti di analisi appositamente sviluppati ha consentito di effettuare verifiche "da remoto" su tutti i Poli, le Filiali e su una elevata percentuale (45%) di Uffici Postali, senza l'utilizzo di risorse territoriali.

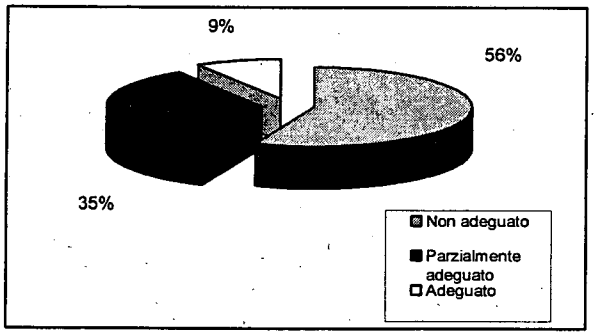
Sono state individuate aree che rendono particolarmente critica la sicurezza logica dei sistemi per effetto della:

- non completa applicazione delle politiche di sicurezza aziendale relative a sistemi Windows per quanto riguarda utenze e password;

- mancato aggiornamento dell'antivirus;
- vulnerabilità nelle configurazioni di sistemi e apparati di rete;
- punti di debolezza nel sistema di controllo degli accessi fisici;
- mancato aggiornamento del software di base.

Significativi risultati sono stati conseguiti da un altro intervento di audit sulle procedure di gestione dei reclami e delle lamentele avendo lo stesso evidenziato che un più corretto funzionamento del sistema di controllo interno rendeva possibile migliorare le diverse fasi del processo (accettazione, trattazione, chiusura del reclamo e comunicazione dell'esito al cliente) e ad implementare il sistema di monitoraggio.

Nell'ambito dei processi "corporate", sono state avviate attività di verifica sulle procedure di acquisto e di cessione degli immobili e sulla sicurezza fisica di oltre 100 uffici postali e 13 edifici polifunzionali (grandi strutture); per la maggior parte di questi ultimi edifici, come mostra la rappresentazione grafica seguente, sono emerse rilevanti criticità in merito alla adeguatezza dei profili di protezione che devono costituire motivo di allarme considerato che trattasi di edifici in cui le attività svolte comportano la presenza di valori anche rilevanti (contanti, assegni, vaglia, ecc.).



È necessario, quindi, attuare il piano di azione predisposto dal management responsabile sui risultati dell'audit, per ridurre l'area dei rischi.

9.3 Direzione centrale tutela aziendale

Nell'ottica di fronteggiare le minacce derivanti da fattori sia esterni che interni al Gruppo Poste italiane, è stato dato alla Direzione tutela

aziendale il compito di garantire coerenza organizzativa nella gestione della sicurezza del patrimonio aziendale.

Gli ambiti operativi della direzione attengono principalmente alla tutela dei lavoratori, alla protezione da pericoli sul luogo di lavoro, alla sicurezza dei dati e del patrimonio fisico aziendale nonché alla gestione delle attività connesse ad eventi illeciti.

Per la sicurezza del patrimonio aziendale, con particolare riferimento agli uffici postali, la Direzione tutela effettua attività di analisi e valutazione del rischio furti e rapine attraverso la sistematica rilevazione della consistenza immobiliare, la definizione di politiche e standard di sicurezza fisica, la classificazione degli uffici (nuovo layout, blindato, ecc.) e l'analisi dei risultati di security audit.

Con specifico riferimento agli "attacchi", i dati del triennio 2002 - 2004 evidenziano, come mostra il prospetto seguente, un sostanziale miglioramento in termini di riduzione del danno complessivo (-29%) nonostante il numero degli attacchi sia rimasto sostanzialmente quello del 2003 con una diminuzione del 7,8% delle rapine e dei furti riusciti.

Andamento attacchi e danno triennio 02-04				
	2002	2003	2004	Δ 03/04
n. attacchi	1.188	1.114	1.101	
n. attacchi riusciti	813	861	794	-7,8%
% attacchi riusciti	68%	77%	72%	-5%
Danno (€ x 1000)	26.809	20.336	14.428	-29,1%

Nell'ambito delle tipologie di eventi illeciti, l'ammontare delle frodi e delle truffe interne, ascrivibili cioè al comportamento di operatori postali, è stato nel 2004 di 7.830 migliaia di euro in aumento del 133% rispetto all'anno precedente (3.355 migliaia di euro).

9.4 Osservazioni

Il lavoro svolto nel 2004 dalle direzioni Internal Audit e Tutela Aziendale ha prodotto apprezzabili risultati sembrando ben impostato ed organizzato.

Gli ulteriori miglioramenti della qualità dell'apporto di queste strutture è legato al livello di attenzione ed al ruolo che il management aziendale riconosce ed attribuisce alle stesse.

La Corte considera opportuno il rafforzamento dell'attuale livello di attenzione alle complesse problematiche del controllo interno anche se riconosce i notevoli progressi finora compiuti.

Una notazione critica riguarda gli ambiti di competenza delle due Direzioni che, in ragione anche dei frequenti mutamenti del quadro organizzativo di riferimento, non appaiono esattamente e puntualmente delineati con il rischio di possibili sovrapposizioni e duplicazioni di attività.

All'indicato fine occorrerebbe procedere ad una più puntuale definizione dei rispettivi ambiti di competenze prevedendo, altresì, la possibilità di precisi "accordi interfunzionali" sulle attività di verifica e di audit.

Così, ad esempio, le verifiche alle strutture immobiliari ai fini della protezione dei locali di lavoro andrebbero unificate nell'ambito della Direzione deputata a garantire la sicurezza del patrimonio immobiliare.

Ovviamente va mantenuta nettamente distinta la fase di definizione delle procedure dall'attività di controllo.

10. Conclusioni

La quotazione in borsa e la privatizzazione della Società restano obiettivi prioritari del Governo come ha sottolineato il rappresentante del Ministero e dell'economia nell'Assemblea del maggio 2005 che ha rinnovato gli organi di vertice della Società con la precisazione che "la nomina del nuovo Presidente avviene anche per dare impulso e garanzia al processo di privatizzazione".

Il conseguimento per il terzo anno consecutivo di un utile di gestione, evidenziato con particolare enfasi in concomitanza con la scadenza del mandato degli amministratori, ha concorso ad accelerare i propositi governativi di privatizzazione.

E' innegabile che accanto a risultati indubbiamente positivi residuano aree di criticità che affondano le loro radici nel passato e nel modello organizzativo ereditato.

Nell'analisi dei dati di consuntivo il referto si dà carico di evidenziare le evenienze di gestione che ostacolano o quanto meno rendono problematico il cammino della privatizzazione o ne possono ridurre significativamente la convenienza.

Il livello di indebitamento, in gran parte correlato al ritardo ormai strutturale con il quale lo Stato paga gli ingenti corrispettivi delle prestazioni ricevute da Poste, il contenzioso di lavoro con i contrattisti a tempo determinato che non accenna a diminuire, le problematiche connesse agli effettivi oneri del servizio universale sono le principali emergenze che, nella loro idoneità a condizionare le scelte di gestione ed ad influenzarne notevolmente gli esiti, si configurano come possibili ostacoli al processo di privatizzazione.

Peraltro, non appare tenuto nel debito conto il tempo che ancora occorre – circa tre anni - per realizzare pienamente la strategia adottata dall'attuale "management" che punta sulla innovazione tecnologica come strumento per porre l'azienda in condizione di affrontare le sfide della competizione a livello nazionale ed internazionale conseguenti all'apertura del mercato alla concorrenza per effetto della seconda *Direttiva comunitaria* (2002/397CE) sui servizi postali.

Com'è dato leggere nella premessa degli indirizzi strategici 2006 - 2008, deliberati nel luglio 2005 dal Consiglio di amministrazione della Società, "l'uso di tecnologie informatiche e di telecomunicazione (ICT) dirette alla

costituzione del sistema a rete tra i più avanzati, completi e capillari del Paese" è la condizione fondamentale per conseguire l'obiettivo di far diventare Poste italiane "un'azienda di servizi ad alto valore aggiunto che, valorizzando al massimo i suoi asset fondamentali, in particolare la presenza capillare sul territorio, soddisfi le specifiche necessità della clientela tutta, nelle sue molteplici articolazioni con un'ampia ed integrata offerta di servizi costruiti sulle proprie competenze logistico/postali, finanziarie, di gestione dei processi di outsourcing".

In linea con l'indicato orientamento si colloca la realizzazione della nuova rete di telecomunicazione che ad oggi vede "migrati" circa 8000 Uffici postali su rete a larga banda e la creazione di una Unità di controllo (Service control room) in grado di monitorare le performance dei servizi offerti dalla Società nonché intervenire sui sistemi di *"information tecnology"*.

In base a quanto deliberato dal primo Consiglio di amministrazione della nuova società per azioni, in occasione del suo insediamento, con l'avallo del Ministero azionista, "la presidenza di società controllate e collegate è affidata ai membri dello stesso consiglio".

In ragione dei differenziati orientamenti seguiti dalle società in mano pubblica, la Corte, nel richiamare il proprio consolidato indirizzo sul rispetto del principio di separazione delle funzioni di amministrazione e di controllo da quelle di gestione, sottolinea la necessità di addivenire alla definizione di un quadro organico di riferimento anche per la materia dei compensi per i quali dovrebbe prevalere il criterio del riversamento.

10.1 Gestione patrimoniale, economica e finanziaria

Il patrimonio netto di Poste italiane al 31 dicembre 2004 ammonta a € 1.469,8 mln, incrementato, rispetto al precedente esercizio, dello stesso importo dell'utile (€ 215,4 mln) conseguito nel periodo, confermando l'andamento in crescita evidenziato negli anni precedenti.

A livello di *gestione patrimoniale* va evidenziato un aumento del credito vantato nei confronti dello Stato passato da € 2,7 mld del 2002 a € 3 mld nel 2003 e a € 3,3 mld nel 2004.

Il ritardo con il quale la pubblica amministrazione eroga i corrispettivi delle prestazioni ricevute, che ha assunto ormai carattere strutturale, genera

una mancanza di liquidità che costringe la Società a ricorrere, per far fronte alle proprie necessità, al mercato del credito sostenendo pesanti oneri finanziari che non trovano compensazione nei crediti vantati verso lo Stato non essendo prevista la corresponsione di interessi attivi. Tale situazione incide, in relazione alla entità del debito, pesantemente sulla gestione e come tale va posta tra le problematiche da affrontare e risolvere laddove la Società fosse interessata da un processo di privatizzazione.

Sul versante della *gestione economica*, si rileva un utile netto di € 215,4 mln, migliorato di € 160 mln rispetto al precedente esercizio.

I ricavi si sono attestati a € 8.589 mln, in crescita del 10,6% rispetto al 2003. Al raggiungimento di tale risultato hanno contribuito sia il riadeguamento delle tariffe dei servizi postali sia le variazioni di prezzo sui prodotti/servizi Bancoposta che hanno comportato, rispettivamente, un beneficio economico di € 245 mln e di € 120,5 mln. Il complessivo introito aggiuntivo di € 365 mln rappresenta il 44,5% dell'incremento del fatturato registrato nell'esercizio 2004.

Con riferimento al Servizio postale universale non risulta pienamente conseguito l'obiettivo del contenimento dei costi.

Quanto alla compensazione finanziaria a copertura degli oneri sostenuti per lo svolgimento del Servizio Universale va rilevato, che rispetto ai meccanismi di quantificazione del contratto di programma, che determinavano in € 411 mln l'ammontare della stessa, la somma effettivamente erogata è stata di € 336,1 mln, con una riduzione di € 75 mln.

Il maggior incremento dei ricavi (10,6%) rispetto a quello dei costi (6,8%) ha determinato la crescita del margine operativo lordo (MOL) che si è attestato a € 1.724,6 mln, con un incremento del 57,8% sul 2003.

Anche il margine operativo netto (MON) chiude il 2004 con un risultato positivo per € 764,3 mln (€ 437,6 mln nel 2003), pur in presenza di un aumento degli ammortamenti ma soprattutto degli accantonamenti per rischi.

La esposizione debitoria netta della Società si attesta a € 1.099,2 mln, inferiore di € 167,9 mln rispetto all'analoga situazione al 31 dicembre 2003. Tale miglioramento è da porre in relazione all'attività gestionale che

nel corso dell'esercizio ha generato un flusso monetario pari a € 796,5 mln.

Nel corso dell'esercizio in esame la Società ha realizzato investimenti per € 689 mln, in crescita di € 124 mln sul 2003. Circa il 79% di detto capitale è stato destinato ad investimenti nelle aree della Logistica postale, dell'Informatizzazione e reti TLC e della riconfigurazione e riqualificazione degli UP, in linea con la strategia adottata dall'attuale "management" che punta decisamente sulla innovazione tecnologica come strumento per porre l'azienda in condizione di affrontare le sfide della competizione a livello nazionale ed internazionale conseguenti all'apertura del mercato alla concorrenza.

Va, tuttavia, rilevato che l'ammontare degli investimenti nel 2004 risulta inferiore per € 208 mln rispetto alla previsione di spesa per il medesimo anno. I risparmi sugli interventi programmati, che scontano fabbisogni operativi, non dovrebbero essere valorizzati sugli esiti di gestione, pur concorrendo alla formazione degli utili, in quanto incidono negativamente sulle azioni dirette a modificare ed a potenziare i sistemi ed i processi di lavorazione necessari per migliorare le prestazioni di servizio ed accrescere la efficienza operativa.

10.2 Risorse umane

La gestione dell'esercizio 2004 ha visto l'impiego in Poste italiane di 153.363 unità, che hanno determinato un costo di 4.987,3 milioni di euro (circa € 32.520 pro-capite), in aumento del 2% rispetto allo scorso esercizio (€ 4.887,4 mln sostenuto per 155.699 unità).

Poste italiane si conferma in assoluto, come la più grande azienda del paese per numero di dipendenti sul territorio nazionale, pur considerando la flessione di personale (2.336 unità in meno del 2003) che riflette, da un lato, il normale compimento del ciclo lavorativo delle unità presenti in azienda e dall'altro gli orientamenti della Società favorevoli ad una diminuzione delle risorse finalizzata ad un loro più razionale impiego. Il Piano Strategico della Società fissa l'organico medio dell'anno 2007 in 147.500 dipendenti.

Il costo per il personale ha assorbito il 58,1% dei ricavi prodotti nell'anno ed ha costituito il 63,7% dei costi di produzione mantenendo la Società in linea con gli standard europei per i grandi operatori postali. Significativo e

meritorio è apparso l'impegno per l'attività di formazione delle diverse famiglie professionali presenti nella Società, specialmente di quelle a maggior impatto sul business, nel rispetto delle logiche organizzative, operative e di funzionamento aziendale. Il costo sostenuto per la realizzazione di 352.052 giornate/persona per progetti è stato pari a € 13,6 mln.

Un peso rilevante sui conti della Società è stato determinato dalle soccombenze in giudizio relative al contenzioso con il personale che ha determinato un onere, la cui stima prudenziale si attesta in circa 156 milioni di euro (+29% rispetto al 2003). Ammontano a 135,9 milioni di euro gli utilizzi per pagamenti effettuati nell'anno. In costante crescita le correlate spese legali che passano da 1,8 milioni di euro del 1998 ai 18,8 milioni di euro del 2004.

Il fenomeno del contenzioso con il personale si riferisce prevalentemente a vertenze giudiziarie promosse da personale assunto, negli anni passati, con contratto a tempo determinato (CTD). Le citazioni in giudizio sono aumentate del 31% rispetto all'esercizio precedente, cui è seguito anche un aumento delle riammissioni in servizio disposte dai giudici che sono passate dalle 2.000 unità del 2003 alle 4.430 unità del 2004. Se si considera che 4.000–4.500 unità lavorative presenti in una qualsiasi impresa permettono di collocarla nel novero delle medie imprese nazionali e che le riammissioni in servizio, nella maggior parte dei casi, non hanno tenuto conto delle esigenze delle specifiche realtà territoriali, si possono comprendere i pesanti riflessi che le riassunzioni coattive generano sui processi di razionalizzazione delle strutture.

Pertanto, l'entità del contenzioso – in essere e quello previsto - va messo nel conto delle difficoltà e degli ostacoli che si frappongono all'annunciato processo di privatizzazione, nonostante le iniziative di contrasto assunte dalla Società (che vanno da accordi sindacali per una più razionale utilizzazione delle risorse sul territorio nazionale a interventi presso le sedi istituzionali e legislative).

Rimane critico anche il fenomeno dell'assenteismo per malattia: 308,9 milioni di euro (598 miliardi di lire) è il costo improduttivo teorico a carico della Società per 17 giornate di assenza imputate nell'anno 2004 a ciascun dipendente. Circa 9.500 postazioni lavorative, giornalmente, sono rimaste inattive a causa di assenze per malattia.

Per contrastare tale fenomeno la Società ha avviato specifiche iniziative.

Infatti, il nuovo Premio di produttività, in vigore dal 2004, assegna un maggior peso alla quota di salario variabile: il 65% riveste carattere nazionale ed è legato al MOL ed ai ricavi mentre il 35% è correlato ai risultati conseguiti a livello territoriale.

Le politiche meritocratiche messe a punto nel 2004 per l'erogazione dei compensi incentivanti hanno determinato una riduzione della percentuale dei percettori tra i dipendenti di ruolo, tanto che si è passati dal 29,7% del 2003 al 27,1% del 2004. In esse si inserisce il superamento del meccanismo di redistribuzione tra il personale in servizio delle quote di premio non erogate agli assenti dal quale si è ottenuto un risparmio medio pro-capite di circa 40 euro.

Tuttavia ogni sistema premiante, inteso come strumento di stimolo e crescita professionale, dovrebbe riservare risorse di entità tale da poter effettivamente incentivare le prestazioni individuali.

E' di obbiettivo ostacolo a scelte del genere la posizione sindacale tendente a privilegiare il criterio della distribuzione generalizzata, sistema c.d. "a pioggia", della quota variabile degli emolumenti.

Così, la concessione nel nuovo contratto "dell'elemento retributivo individuale (ERI)" nella misura media di 40 euro mensili, ha trasferito una quota di salario variabile nell'emolumento fisso.

Notevole è il costo che la Società continua a sostenere per la fuoriuscita incentivata dei dipendenti. Nel triennio 2002-2004, 10.722 sono stati i dipendenti in uscita incentivata per un costo di circa 300 milioni di euro (€ 28.000 pro-capite), dei quali 120 milioni di euro per il solo 2004.

10.3 Servizi postali

Nell'ambito dei servizi postali, il settore *Corrispondenza* chiude l'esercizio 2004 con un totale di 6,9 mld di pezzi lavorati, registrando un incremento del 5,4% rispetto al 2003 (6,5 mld di pezzi lavorati).

A tale aumento è corrisposta una crescita dei ricavi da mercato pari al 12,3% determinata sia dall'aumento complessivo dei volumi, sia dalle spedizioni degli invii elettorali relativi alle ultime consultazioni europee, cui si è aggiunto il beneficio dell'aggiornamento tariffario avvenuto all'inizio dell'anno.

I vari comparti del settore hanno subito incrementi sia in termini di volumi che di ricavi ad eccezione dei periodici che presentano un trend negativo riconducibile all'entrata in vigore delle nuove condizioni tariffarie che hanno indotto la clientela verso altre forme di spedizione.

Per il settore *Corriere Espresso,* il positivo incremento riguarda prevalentemente i prodotti del Gruppo SDA (+8,9% nei volumi e nei ricavi) mentre risultano modeste le prestazioni del Postacelere che mostrano una lieve variazione rispetto al 2003 (+0,2% nei volumi e +2,6% nei ricavi).

Il settore *Pacchi* registra una forte contrazione dei volumi (-3,4%) cui è corrisposta una lieve crescita dei ricavi (+1,1%) dovuta essenzialmente all'incidenza dei servizi accessori.

Si profila, quindi, un costante spostamento della domanda della clientela dal segmento pacchi al segmento corriere espresso, in ragione dei servizi a maggior valore aggiunto offerti da quest'ultimo.

Positiva è stata la risposta del mercato alle iniziative del settore *Filatelia* con un sensibile aumento sia in termini di ricavi (25%) che di volumi (16,5%). La Società ha conseguito nel corso del 2004 gli obiettivi di qualità stabiliti dall'Autorità di regolamentazione del settore, tuttavia, va precisato che la verifica degli stessi viene effettuata attraverso rilevazioni di carattere generale e sconta situazioni con valori inferiori alla media specie in alcune grandi città capoluogo di provincia.

Non vi è dubbio che Poste italiane ha compiuto progressi in termini di qualità dei servizi erogati, ma il processo di crescita non può essere interrotto dovendo raggiungere livelli di qualità in grado di soddisfare pienamente tutte le fasce di utenza e tenendo conto che gli obiettivi "di qualità" prefissati non sono "l'optimum" ma scontano le praticabilità di contesto presenti al momento della loro definizione.

I risultati di una indagine condotta dalla struttura di controllo interno della società sul processo operativo del settore corrispondenza hanno evidenziato livelli significativi di non conformità in diversi sottoprocessi rilevati al 30 giugno 2004 ed alla fine del 2004.

La modesta diminuzione delle criticità riscontrate nella seconda rilevazione rispetto alla prima deve costituire motivo di preoccupazione ed indurre l'azienda a verificare la idoneità delle procedure che vengono seguite per

la eliminazione delle distorsioni e dei fattori che incidono sulla qualità dei servizi.

10.4 Bancoposta

Anche il 2004 è stato un anno di crescita per Bancoposta con un aumento dei ricavi per circa 380 milioni di euro (+10,4% rispetto al 2003) che consolidano il posizionamento di mercato e rafforzano il ruolo di operatore finanziario.

Particolarmente significativo è l'aumento del numero dei conti correnti che raggiunge e supera quota 4 milioni.

La Società raccoglie denaro tramite depositi in conto corrente e trasferisce le somme su un conto acceso presso il MEF remunerato al 4,35%: nell'arco del 2004 i depositi in conto corrente hanno raggiunto i 31 miliardi di euro a fronte dei quali sono stati riconosciuti a Poste corrispettivi ammontanti a circa 1,3 miliardi di euro in crescita del 21,8% rispetto al 2003. Una somma, che da sola, equivale al 15% dei ricavi di tutta l'azienda postale.

Ove a questi dati vengano aggiunti i compensi ricevuti dalla Cassa Depositi e Prestiti per la gestione del risparmio postale i ricavi riferibili allo Stato assommano al 65% del totale: dato che evidenzia il sussistere di un forte rapporto di dipendenza della Società dall'amministrazione pubblica.

Nel delineato quadro, la prospettiva, pure ventilata, della cessione del solo ramo Bancoposta, deve essere valutata alla luce del notevole peso che sui conti della Società e sugli equilibri finanziari della stessa è esercitato dal saldo positivo della gestione Bancoposta.

Infatti, nel triennio 2002-2004, dai dati desumibili dai documenti di separazione contabile, risulta che il Bancoposta ha conseguito ricavi per un ammontare medio annuale pari a 3.373 mln di euro a fronte di costi di produzione pari ad una media annuale di 2.531 mln di euro.

Di contro, nel medesimo triennio, i ricavi e i costi medi annuali riferiti ai servizi postali assommano rispettivamente a 3.891 mln di euro e a 4.621 mln di euro.

Da tali dati di sintesi, quindi, risulta evidente l'apporto che deriva all'Azienda dal comparto Bancoposta, a fronte dell'onere che invece deriva dalla gestione dei servizi postali.

Ne consegue che la eventuale cessione del ramo più profittevole dell'Azienda scaricherebbe sui conti dello Stato l'anzidetto onere.

10.5 Attività contrattuale

Le riserve e le preoccupazioni manifestate dalla Corte nei precedenti referti sul sistematico e massiccio ricorso alla trattativa privata per l'acquisizione dei beni e servizi strumentali all'attività di competenza, trovano ulteriore conferma nei dati di sintesi delle forme di aggiudicazione delle commesse nel 2004 poste a raffronto con quelle del triennio precedente.

Gli affidamenti con il sistema della trattativa privata hanno coperto il 71,4% della spesa totale rispetto al 68,4% registrato in media nel corso del quadriennio 2000/2003.

L'incremento del fenomeno (+3,4%) sta a significare che nessun risultato è stato conseguito dal ridisegno delle politiche di acquisto annunciate dalla società, sulle quali la Corte, nei precedenti referti, ha puntualmente riferito.

Pur non sottovalutando la complessità del quadro di riferimento dell'attività postale e la necessità di conciliare i fabbisogni operativi delle strutture e degli uffici territoriali con i tempi delle procedure contrattuali di acquisizione delle risorse di funzionamento, va osservato che tale ridisegno si è limitato solo all'aspetto ordinamentale e strutturale e non alle regole e alle procedure contrattuali.

E' rimasto sostanzialmente disatteso l'obbligo imposto dall'ordinamento ai soggetti che gestiscono risorse pubbliche – come Poste italiane – di adottare sistemi di acquisizione di beni e servizi idonei a garantire condizioni contrattuali che scontino puntuali verifiche di mercato e le potenzialità tecniche ed economiche in esso presenti.

A tale riguardo, come già sottolineato nel referto relativo all'esercizio 2003, la Corte individua nelle innovative forme di negoziazione legate all'utilizzo delle procedure telematiche che non comportano spese e nelle nuove tipologie contrattuali (global service), soluzioni capaci di conciliare sul piano formale e sostanziale le indicate esigenze.

Nel corso dell'esercizio 2004 la Società ha stipulato 9.182 contratti, di cui 3.849 a livello centrale e 5.333 a livello territoriale, con un onere

complessivo di oltre 1.093 mln di euro (877 mln di euro per il centro e 216 mln di euro per la periferia).

Risulta finora disattesa la raccomandazione, formulata nei precedenti referti, di introdurre un "valido ed efficacie sistema di monitoraggio" delle procedure contrattuali e della esecuzione degli appalti finalizzato all'individuazione di eventuali patologie sulle quali intervenire tempestivamente.

L'entità del ricorso agli affidamenti diretti (trattative private) di forniture, lavori e servizi costituisce una patologia alla quale occorre porre rimedio essendo potenzialmente idonea a determinare, nella poca trasparenza delle regole e delle procedure di acquisto, sprechi di risorse pubbliche e dar luogo a degenerazioni ed abusi.

Rimane consistente il ricorso ai cd. "riconoscimenti di debito" con cui si procede a sanare "a posteriori" prestazioni già eseguite, in contrasto con il carattere assolutamente eccezionale dell'istituto in ragione dei rischi legati ad attività svolte in assenza dei presidi e delle garanzie contrattuali.

10.6 Società del Gruppo

Le principali notazioni formulate dalla Corte nei precedenti referti sul sistema delle società controllate vertevano, in particolare:

- sui risultati di bilancio negativi della maggior parte delle società;
- sulle frequenti ricapitalizzazioni finanziate dall'Azionista;
- sugli scostamenti dei costi e dei ricavi rispetto alle previsioni dei piani industriali;
- sul carattere sostanzialmente esclusivo dell'attività svolta a favore della controllante Poste italiane che poneva l'interrogativo sulla convenienza a mantenere in vita dette società;
- sulla soppressione e/o cessione di società che non avevano dato, per una serie di motivi, lo sperato apporto positivo al bilancio di Poste italiane.

A tale ultimo proposito va sottolineato che nel corso degli ultimi 10 anni Poste italiane ha creato 44 Società delle quali 11 soppresse.

L'analisi sull'andamento economico-gestionale delle Società del Gruppo nel 2004 conferma il trend negativo che risale negli anni, rendendo evidente il carattere strutturale delle criticità rilevate.

Nel periodo 1998 - 2004, le Società del Gruppo hanno accumulato 210

mln di euro di perdite; nello stesso periodo, a titolo di ricapitalizzazioni di società controllate, la Capogruppo ha erogato circa 590 mln di euro.

Il piano d'Impresa 2005-2007 pone l'accento sulla necessità "di ridurre gli elementi di vulnerabilità competitiva ed economica del Gruppo" che, a giudizio della Corte, deve tradursi nella definizione di una strategia volta a verificare la congruità degli attuali assetti societari di gruppo e la convenienza di mantenere in vita Società ad elevato "tasso di dipendenza" dalla capogruppo piuttosto che trasferire a strutture interne l'attività "delegata" con significativi risparmi sui costi di funzionamento che in definitiva gravano sui bilanci della capogruppo.

Si consideri che solo per l'anno 2004 gli oneri sostenuti per il pagamento delle indennità di carica ai componenti gli organi di vertice delle controllate sono ammontati a circa 2,8 mln di euro, cui vanno aggiunti i rimborsi per le spese sostenute a vario titolo dagli stessi organi per un ammontare, stimato dalla Corte, pari a circa 4,5 mln di euro.

10.7 Sistema dei controlli interni

In tema di controlli interni appaiono apprezzabili le metodologie di lavoro ed i risultati conseguiti dalle strutture di servizio, Internal Auditing e Tutela Aziendale.

La possibilità di conseguire ulteriori miglioramenti dipende dal grado di attenzione e dal livello di risposta che il management della Società riserverà al lavoro ed alle segnalazioni degli indicati organismi di controllo e sicurezza.

A tale proposito, molto significativi sono gli esiti di specifici controlli effettuati nel 2004, in merito ad alcuni sottoprocessi aziendali per i quali è stato riscontrato un alto livello di non conformità ed alla sicurezza fisica delle strutture immobiliari in cui è emersa una generalizzata inadeguatezza dei livelli di protezione.

Una ulteriore notazione attiene agli ambiti di competenza delle richiamate strutture che, anche in ragione dei frequenti mutamenti del quadro organizzativo di riferimento, non essendo esattamente delineati determinano sovrapposizioni di attività.

Daniela Ozzi

PAGINA BIANCA