

euro) non è riuscita a compensare la diminuzione dei ricavi del comparto del risparmio postale e investimento (-113 milioni di euro).

Nel dettaglio, i ricavi da conti correnti sono aumentati dell'1,7%, rispetto al 2009 grazie ai maggiori proventi derivanti dall'impiego della raccolta (+4,2%) che passano da 1.320 milioni di euro del 2009 a 1.376 milioni di euro del 2010, sia per effetto dell'aumento del 3,5% della giacenza media (34,7 miliardi di euro del 31 dicembre 2009 contro 35,9 miliardi di euro del 31 dicembre 2010), sia per effetto della positiva gestione degli impieghi in titoli provenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali presso la clientela privata.

I ricavi da accettazione Bollettini diminuiscono del 3% rispetto all'esercizio precedente, passando da 641 milioni di euro del 2009 a 622 milioni di euro del 2010, quale conseguenza della contrazione del numero di Bollettini accettati nell'anno (564 milioni nel 2009 contro i 555 milioni accettati nel 2010).

Gli altri ricavi accessori collegati al conto corrente passano da 576 milioni di euro del 2009 a 582 milioni di euro del 2010 per effetto del continuo sviluppo del settore della monetica e conseguentemente dei ricavi connessi alle commissioni sulla emissione e utilizzo delle carte prepagate (88 milioni di euro nel 2010 contro 74 milioni di euro del 2009), che peraltro beneficiano di alcune promozioni volte a incentivare l'acquisto e l'utilizzo dei nuovi strumenti di pagamento elettronico.

Il comparto del Trasferimento Fondi registra una contrazione dei ricavi del 1,3% dovuta alla flessione dell'operatività in ambito internazionale (Eurogiro e Moneygram) con una perdita dei ricavi del 6,7% (20,9 milioni di euro del 2010 contro 22,4 milioni del 2009), in parte imputabile alla riduzione delle commissioni applicate in base agli accordi stipulati con Moneygram. Il comparto nazionale (Vaglia Nazionali) registra un andamento lineare dei ricavi rispetto al 2009 (56 milioni di euro su entrambi i periodi).

Il collocamento dei Buoni Fruttiferi Postali e la raccolta sui Libretti Postali, i cui proventi sono legati al meccanismo convenzionale negoziato con Cassa Depositi e Prestiti SpA su cui si riflette il conseguimento di predeterminati obiettivi di raccolta netta, hanno concorso alla formazione dei ricavi dei servizi BancoPosta per 1.557 milioni di euro (1.600 milioni di euro nel 2009) a fronte di una raccolta netta di 2,6 miliardi di euro (5,5 miliardi di euro nel 2009).

Con riferimento alle giacenze, al 31 dicembre 2010 la consistenza dei libretti è di 97,7 miliardi di euro (+7,2% rispetto alla giacenza al 31 dicembre 2009 che era 91,1 miliardi di euro), mentre la consistenza dei Buoni è di 198,5 miliardi di euro (192,6 miliardi di euro a tutto il 2009).

Il settore del risparmio amministrato e gestito<sup>30</sup>, pur in presenza di una buona performance dei risultati dell'attività di intermediazione assicurativa (283 milioni di ricavi nel 2010 contro 218 milioni di euro del 2009), registra un calo del 17,3% (i ricavi passano da 404 milioni di euro del 2009 a 334 milioni di euro del 2010) per effetto, sia di minori volumi di collocamento, sia dell'orientamento aziendale rivolto a prodotti con minor profilo di rischio. In termini di sottoscrizione azionaria e obbligazionaria si è registrata una contrazione nei volumi dell'82% (0,755 miliardi di euro del 2010 verso i 4,2 miliardi del 2009), e nelle commissioni attive dell'87,4% (19 milioni di euro del 2010 contro 151 milioni di euro del 2009).

I ricavi da Servizi Delegati ammontano a 195 milioni di euro (202 milioni di euro nel 2009) e includono le commissioni per il servizio di pagamento delle pensioni INPS per 108 milioni di euro (107 milioni di euro nel 2009) e delle pensioni INPDAP per 13 milioni di euro (16 milioni di euro conseguiti nel 2009).

I ricavi per attività di collocamento di prodotti di finanziamento<sup>31</sup> registrano una crescita del 2,2% (181 milioni di euro nel 2009 contro 185 milioni di euro del 2010); nel dettaglio, le commissioni per erogazioni prestiti ammontano a 138,5 milioni di euro (144 milioni di euro nel 2009), con un volume di erogato prestiti di 1.638 milioni di euro (1.568

<sup>30</sup> Il risparmio amministrato e gestito include il collocamento di Titoli di Stato, azioni, obbligazioni, polizze assicurative, fondi comuni di investimento e commissioni per deposito titoli.

<sup>31</sup> Prestiti personali, mutui, scoperto di conto, cessione del quinto e *credit protection*.

milioni nel 2009), mentre le commissioni da erogato mutui ammontano a 15,3 milioni di euro (13,6 milioni di euro nel 2009) a fronte di un erogato mutui per 835 milioni di euro (915 milioni di euro nel 2009).

### 4.3 SERVIZI ASSICURATIVI

L'area di business assicurativa è presidiata da Poste Vita SpA (controllata al 100% da Poste Italiane SpA) e Poste Assicura SpA (controllata al 100% da Poste Vita SpA).

Poste Vita SpA opera nel settore assicurativo Vita dei rami ministeriali I, III e V e in quello Danni dei rami ministeriali I e II (infortuni e malattie) e possiede, oltre a Poste Assicura, una partecipazione del 45% nel capitale sociale di Europa Gestioni Immobiliari SpA (controllata da Poste Italiane SpA).

Poste Assicura SpA, operativa dal mese di aprile 2010, è la nuova compagnia autorizzata all'esercizio delle assicurazioni Danni per i rami Infortuni e Salute, RCG (Responsabilità Civile Generale), Incendio, altri danni ai beni, Assistenza, Tutela Legale e Perdite Pecuniarie. La gamma di prodotti si divide in due grandi linee: Protezione Persona e Protezione Beni, a cui si aggiunge Postaprotezione Piccola Impresa, una polizza multirischi dedicata ai piccoli imprenditori, liberi professionisti e commercianti. In conseguenza della costituzione della nuova compagnia, Poste Vita ha assunto il ruolo di capogruppo del Gruppo Assicurativo Postevita iscritto all'albo dei gruppi assicurativi.

Avuto riguardo alle novità normative, nel corso del 2010 sono proseguite le attività che rientrano nel processo di convergenza della Compagnia verso l'adozione del nuovo regime regolamentare europeo di solvibilità Solvency II<sup>32</sup> (che entrerà in vigore ad ottobre 2012).

Con riferimento al rapporto ispettivo comunicato nel mese di febbraio 2010 a Poste Vita dall'ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo), la Compagnia ha provveduto a comunicare all'Autorità di Vigilanza le proprie osservazioni e chiarimenti in merito ai vari punti evidenziati nel rapporto, indicando gli interventi realizzati e le eventuali iniziative che intende porre in essere anche in un'ottica di costante evoluzione e miglioramento delle proprie attività.

L'Autorità di Vigilanza nel mese di luglio 2010 ha notificato alla Compagnia un atto di contestazione che, nel più ampio novero degli iniziali rilievi critici, identifica un certo numero di presunte violazioni identificando al contempo le teoriche sanzioni previste nei corrispondenti articoli del Codice delle Assicurazioni. La Compagnia ha provveduto a presentare approfondite memorie difensive vagliate le quali l'ISVAP provvederà ad emanare il provvedimento definitivo di sanzione ovvero di archiviazione.

Con riferimento alle disposizioni della Legge Finanziaria 2006 concernenti i cd. "rapporti dormienti", l'entrata in vigore della Legge 22 maggio 2010, n. 73 di conversione del Decreto Legge 40/2010 (in virtù della quale l'obbligo di comunicazione e successivo versamento al MEF non si applica alle polizze i cui diritti siano prescritti prima del 28 ottobre 2008) ha permesso alla Compagnia di superare le contestazioni relative a polizze di clienti che risultavano prescritte prima dell'entrata in vigore della Legge n. 166 del 27 ottobre 2008<sup>33</sup>. Il D.L. 40/2010 non ha tuttavia risolto pienamente le problematiche relative alla prescrizione, poiché non sono state salvaguardate le posizioni dei soggetti per i quali la prescrizione breve è maturata dopo l'ottobre 2008, pur risultando beneficiari di polizze che prevedevano la rinuncia di Poste Vita ad avvalersi della stessa prescrizione breve. In tale contesto, la Compagnia ha deliberato

<sup>32</sup> Nel 2009 è stata approvata dal Parlamento Europeo la Direttiva 2009/138/CE (Solvency II) che ha introdotto profonde innovazioni nelle regole prudenziali poste a presidio della stabilità delle imprese di assicurazione, disciplinando non solo le regole relative al margine di solvibilità, ma anche quelle inerenti alla determinazione delle riserve tecniche e agli investimenti ammessi a copertura delle medesime.

<sup>33</sup> La Legge 166/08 ha previsto la devoluzione al fondo per l'indennizzo dei risparmiatori vittime di frodi finanziarie degli importi dovuti ai beneficiari di polizze assicurative non reclamati entro il termine di prescrizione biennale (polizze dormienti) previsto dall'art. 2952 del Codice Civile.

ulteriori iniziative tra cui un'addizionale campagna informativa concernente le disposizioni normative in materia di prescrizione di polizze assicurative a mezzo comunicati stampa e comunicazioni ad personam, nonché il pagamento delle polizze effettivamente prescritte medio tempore, durante cioè il processo di comunicazione.

Sempre con riferimento alla tematica delle polizze dormienti, in data 30 giugno 2010 l'Autorità per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) ha avviato nei confronti della Compagnia un procedimento (PS3989) ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 per la presunta scorrettezza delle pratiche commerciali adottate in ordine alla mancata informativa ai clienti in materia di polizze dormienti. A tal riguardo la Compagnia, nel mese di luglio 2010, ha presentato impegno, ai sensi dell'art. 27 comma 7 del D. Lgs. 206/2005, a porre in essere, ovvero a completare, le anzidette iniziative informative verso la clientela, nonché a pagare le polizze prescritte medio tempore e le cui richieste siano comunque pervenute non oltre il mese di settembre. Tenuto conto di quanto argomentato, l'AGCM, con provvedimento del 15 dicembre, ha deliberato l'accettazione degli impegni assunti dalla Compagnia e con ciò la chiusura del procedimento senza accertare l'infrazione contestata.

In data 14 settembre 2010, la Commissione di Vigilanza su Fondi Pensione ha avviato una verifica ispettiva presso la Compagnia riguardante "Postaprevidenza Valore - Piano individuale pensionistico - Fondo Pensione" per il periodo 1° gennaio 2009 - 30 giugno 2010. Il gruppo ispettivo ha lasciato i locali della Compagnia in data 16 novembre 2010 e le attività ispettive sono ancora in corso per gli approfondimenti sulla documentazione raccolta.

Nel corso del mese di luglio 2010, sono giunte a scadenza le polizze connesse al prodotto "Postafuturo dinamico", collocato nel luglio del 2000 e che riconosceva, a determinate condizioni, la rivalutazione del premio versato in relazione al rendimento della gestione speciale "Dinamica", appositamente costituita e separata dalle altre attività di Poste Vita, ai sensi della Circolare Isvap n. 71 del 26 marzo 1987.

Al riguardo, essendo venuti meno i presupposti che hanno portato alla sua costituzione, l'Organo Amministrativo ha deliberato la chiusura della gestione separata in questione.

#### **4.3.1 OFFERTA COMMERCIALE**

Nel corso del 2010 il Gruppo Postevita ha continuato a offrire prodotti ad alto contenuto assicurativo nell'area del risparmio, della tutela e della previdenza, ponendo il valore della sicurezza a tutela della clientela al centro delle proprie scelte commerciali. Anche nei prodotti dedicati ai bisogni di investimento, infatti, oltre alla gamma completa dei prodotti di Ramo I, si sono aggiunti nel corso del 2010 tre prodotti di Ramo III (prodotti finanziario/assicurativi) costruiti in modo tale che, pur orientati a massimizzare i rendimenti finanziari dell'investimento, posseggono tutti il valore essenziale della garanzia offerte da Postevita, che affrancano il cliente da ogni rischio di mercato. Questa scelta di garanzia è stata premiata dalla clientela che ha sottoscritto questa tipologie di polizze per circa il 31% dell'intero fatturato realizzato dalla compagnia nel 2010.

Oltre alla costruzione di nuovi prodotti garantiti di Ramo III, l'attività di ricerca e sviluppo si è concentrata nell'offerta di prodotti propri destinati alla protezione di Mutui e Prestiti. In parallelo con complementari prodotti di Poste Assicura, sono stati lanciati sul mercato due prodotti a premio unico del tipo PPI (*Payment Protection Insurance*), in cui le garanzie offerte di PosteVita sono relative al rischio morte della persona che sottoscrive un mutuo o un prestito presso gli sportelli postali. In soli nove mesi di attività sono state sottoscritte complessivamente circa 60mila contratti.

Per quanto attiene le politiche di investimento adottate nel corso del 2010, la Compagnia ha mantenuto una strategia di gestione degli investimenti collegati alle gestioni separate finalizzata a contemperare l'esigenza di correlare in misura

sempre maggiore gli investimenti con la struttura degli impegni nei confronti degli assicurati e, al tempo stesso, mantenere un portafoglio in grado di garantire una continuità nei rendimenti in linea con quelli dei principali competitors. Le scelte di investimento, anche in virtù delle dinamiche di mercato, sono state improntate ad obiettivi di massima prudenza con un portafoglio investito prevalentemente in titoli di stato ed in obbligazioni "corporate" di elevato standing.

#### 4.3.2 RISULTATI

Con un volume di premi emessi di 9.501 milioni di euro (7.091 milioni di euro nel 2009) la Compagnia ha realizzato nel 2010 il fatturato più alto mai raggiunto nella sua storia. La crescita del 34% realizzata nel 2010 segue peraltro quella del 28,4% conseguita nel corso del 2009; in soli due anni, quindi, Poste Vita è cresciuta di oltre il 70%, aumentando la propria quota di mercato di circa due punti, sfiorando nel 2010 l'11%.

Quasi il 65% dei nuovi premi raccolti è rappresentato da polizze dei Rami Vita I e V (6.535 milioni di euro nel 2010 contro 6.196 milioni di euro nel 2009), nel cui ambito, seppur di minore entità in termini assoluti, significativa appare la raccolta conseguita nel mercato delle polizze individuali pensionistiche. In termini di polizze vendute la Compagnia ha infatti realizzato nel 2010 un incremento di quasi il 110% superando in valore assoluto 105mila nuove adesioni alla forma pensionistica *Postaprevidenza Valore*.

La scelta di fornire adeguate garanzie alla clientela, a fronte della sottoscrizione di prodotti di Ramo III, ha generato buoni risultati anche in tale comparto, dove i premi raccolti ammontano a 2.959 milioni di euro (893 milioni di euro nel 2009).

In conseguenza delle dinamiche di crescita realizzate nel 2010, le riserve tecniche, calcolate analiticamente per ogni contratto in osservanza delle leggi in materia e sulla base di appropriate assunzioni attuariali, ammontano complessivamente a 43,2 miliardi di euro, registrando una crescita di circa il 16% rispetto ai 37,2 miliardi di euro del 2009.

In particolare, le riserve tecniche dei Rami Danni e Vita sono 32,4 miliardi di euro (27,0 miliardi di euro nel 2009) con un'incidenza del 75% sulle riserve complessive. Sono costituite per far fronte a tutti gli impegni della Compagnia e includono la riserva matematica per 32 miliardi di euro (26,8 miliardi di euro nel 2009), la riserva per somme da pagare per 332,5 milioni di euro (122 milioni di euro nel 2009) riferita prevalentemente a una polizza scaduta a fine dicembre i cui beneficiari sono stati liquidati nel mese di gennaio e altre riserve tecniche per 88 milioni di euro (84 milioni di euro nel 2009).

Le riserve tecniche costituite a fronte di prodotti di ramo III ammontano complessivamente ad € 10,7 miliardi in crescita rispetto ai € 10,1 miliardi di inizio anno e con un'incidenza sulle riserve complessive del 25%.

Con riferimento ai prodotti "infortuni e malattie", le riserve tecniche ammontano a 3,5 milioni di euro (2 milioni di euro nel 2009).

Gli attivi di classe C, effettuati prevalentemente a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati, sono cresciuti passando da 27,2 miliardi di euro di inizio d'anno a 32,8 miliardi di euro di fine 2010, investiti prevalentemente in titoli di stato (75% del portafoglio) e in obbligazioni "corporate" di elevato standing (17%), con una componente immobilizzata che è di circa il 60% del portafoglio di cui il 49% riferito a titoli di stato, il 7% a quote di OICVM a capitale garantito e il residuo 3% a obbligazioni "corporate".

Poste Assicura SpA, nei nove mesi di attività dalla costituzione, ha raccolto complessivamente circa 179mila contratti corrispondenti a premi di portafoglio per 24,7 milioni di euro. In considerazione delle caratteristiche del portafoglio di Poste Assicura, che prevedono, per il 95% delle polizze della *Linea protezione beni & patrimonio* e della *Linea*

*protezione persona*, il pagamento del premio con frazionamento mensile, i corrispondenti premi emessi ammontano a circa 17,1 milioni di euro che in termini di competenza, tenuto conto anche della variazione della riserva premi, ammontano a circa 9,5 milioni di euro.



## 4.4 ALTRI SERVIZI

Il segmento Altri Servizi accoglie attività complementari svolte da Poste Italiane e attività esercitate da alcune società del Gruppo (tra cui BancoPosta Fondi SpA SGR, PosteMobile SpA, EGI SpA, Postecom SpA, PosteShop SpA, Poste Link Scri e Poste Energia SpA).

### 4.4.1 OFFERTA COMMERCIALE

Poste Italiane SpA

Servizi al cittadino

Poste Italiane, attraverso la rete fisica di Sportello Amico e la piattaforma on line PosteGov, continua a offrirsi come punto d'incontro tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, nonché come partner integrato nel progettare e gestire funzioni amministrative progettuali complesse che permettono alle amministrazioni centrali e locali di rendere più veloce e semplice il processo amministrativo. In tale ottica, è stato realizzato PostaCertificat@, un servizio di comunicazione elettronica che consente a tutti i cittadini che si presentano presso gli Uffici Postali con un documento di riconoscimento di ricevere gratuitamente un account di posta elettronica certificata che consente di interagire con la Pubblica Amministrazione senza recarsi personalmente agli sportelli.

È stato lanciato inoltre il portale [www.StradeComuni.it](http://www.StradeComuni.it), con il quale i comuni italiani hanno a disposizione un database di 950mila strade e 15 milioni di numeri civici per l'integrazione dei propri dati con quelli sempre aggiornati raccolti dalla rete di recapito di Poste italiane. Lo stradario elettronico è organizzato, standardizzato e costantemente aggiornato per permettere ai comuni di lavorare sulle tematiche toponomastiche.

Nel mese di settembre è stato firmato un protocollo d'intesa con il Comune di Roma, della durata biennale, per un programma di sviluppo di servizi di e-government che riguarderanno i servizi anagrafici, le carte di identità, la fiscalità locale, le carte multi servizi, il controllo del territorio e la possibilità per i cittadini della capitale di usufruire dei servizi anagrafici presso gli sportelli di 200 Uffici Postali di Roma.

BancoPosta Fondi SpA SGR

BancoPosta Fondi SpA SGR è la società del Gruppo Poste Italiane che svolge le attività riferibili agli OICR - Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (promozione dei fondi BancoPosta e commercializzazione dei fondi di terzi) ed al servizio di Gestione di Portafogli individuali.

Continuando un trend iniziato e cresciuto negli ultimi anni, nel 2010, nell'ambito degli OICR di proprietà sono stati lanciati due Fondi comuni d'investimento di diritto italiano di tipo garantito denominati BancoPosta Trend e BancoPosta STEP.

Le scelte aziendali hanno consentito di conseguire buoni risultati in termini di risposta da parte della clientela; infatti la Mappa del Risparmio Gestito del terzo trimestre 2010 di Assogestioni, con riguardo ai soli OICR di proprietà e alle Gestioni di Portafogli Individuali, posiziona la Società al 17° posto nel *ranking* nazionale su oltre 74 operatori, con una quota di mercato dell'1,29%, mentre con riguardo alle sole Gestioni di Portafogli Individuali posiziona BPF al 10° posto su oltre 40 operatori, con una quota di mercato del 2,6%.

PosteMobile SpA è un operatore mobile virtuale MVNO (Mobile Virtual Network Operator) che opera nel settore delle telecomunicazioni come "Fornitore Avanzato di Servizi" (Enhanced Service Provider) su rete mobile.

Nel corso del 2010 la Società ha proseguito tutte le attività finalizzate a sviluppare, in modo sempre crescente, la propria quota di mercato, ampliando di fatto la propria *customer base*. Il numero di SIM vendute nell'esercizio è stato di 776mila SIM di cui 724mila *consumer* e 52mila *business* (670mila vendute nell'anno precedente di cui 643mila *consumer* e 27mila *business*).

Sul mercato *consumer* l'offerta dell'esercizio è stata indirizzata a rafforzare la strategia del "valore" attraverso iniziative mirate a incentivare, sia le acquisizioni con portabilità del numero (MNP - Mobile Number Portability) quali "Promo under 25" e "Over 60" (formule che prevedono un bonus di traffico per le attivazioni MNP dei clienti di età non superiore a 25 anni nel primo caso, superiore ai 60 anni nel secondo caso), sia le attivazioni del servizio di ricarica ricorrente quale la promozione "Superconvenienza" che, a fronte della richiesta di portabilità, offre una tariffa conveniente a un costo mensile di 1,90 euro che può essere azzerato qualora il cliente attivi il servizio di ricarica ricorrente.

Nell'ambito dell'offerta di servizi a valore aggiunto il 2010 ha visto evolvere in maniera significativa il ruolo della Società nel mercato dei servizi di pagamento, fruibili in tecnologia mobile. Il numero delle transazioni finanziarie effettuate dai clienti è stato di 12,3 milioni di transazioni (+69% rispetto al 2009), di cui 5,1 milioni relative a transazioni di natura dispositiva (+77% rispetto al 2009). Nel complesso, il valore delle transazioni ha raggiunto i 138 milioni di euro (+91% rispetto al 2009) e il numero dei clienti che ha associato la propria SIM a uno strumento di pagamento è stato di circa 1 milione, corrispondente a un'incidenza, sulla base clienti totale (1,7 milioni di linee a fine 2010 contro 1 milione nel 2009), del 58%.

Sempre con riferimento ai servizi a maggior valore, la Società nel 2010 ha consolidato il proprio posizionamento nel *mobile commerce* stipulando accordi con società di primaria importanza che operano in differenti contesti merceologici; tali accordi consentono ai clienti di acquistare direttamente da web prodotti e servizi quali ad esempio libri, DVD o telefoni cellulari. Per la prima volta in Italia una SIM telefonica è divenuta così mezzo per effettuare pagamenti per l'*e-commerce* in assoluta sicurezza e con estrema facilità d'uso.

Con riferimento allo scenario normativo e regolatorio, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con delibera n. 74/10/CIR "Modifica ed integrazione del Piano di Numerazione di cui alla Delibera n. 26/08/CIR e s.m.i" pubblicata il 2 dicembre, ha introdotto anche per gli operatori virtuali la possibilità di essere assegnatari delle diverse tipologie di numerazione utilizzate per la fornitura del servizio mobile. In base al nuovo quadro regolamentare, pertanto, anche PosteMobile, in qualità di operatore virtuale, potrà essere assegnataria diretta di numerazioni per servizi di comunicazione mobili e personali e di codici di rete. Ciò potrebbe consentire in prospettiva di avere una maggiore autonomia nello sviluppo di proprie strategie commerciali.

Infine, nel mese di luglio 2010 la Società ha aderito all'accordo quadro per la fornitura di servizi a sovrapprezzo in "decade 4" attraverso SMS e MMS ed altre tipologie di trasmissione dati<sup>34</sup>. L'obiettivo perseguito è quello di garantire ai clienti, tra l'altro, la possibilità di accesso e fruizione dei servizi forniti tramite numerazioni c.d. a sovrapprezzo in decade 4, assegnate agli operatori di rete mobile (Service Provider - SP).

#### Europa Gestioni Immobiliari SpA

La Società opera nel settore immobiliare per la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare conferito dalla

<sup>34</sup> Le numerazioni con "decade 4" offrono diversi servizi, attraverso i numeri che iniziano con il 4, infatti, è possibile fare una donazione, televotare, acquistare contenuti per il cellulare (suonerie, sfondi, video, canzoni), abbonarsi ad un servizio di news ed altro.



Capogruppo. In relazione alla tipologia degli asset di proprietà, i principali interlocutori sono grandi clienti, spesso Pubbliche Amministrazioni.

Nel corso dell'esercizio sono stati dimessi, mediante procedura della gara pubblica, l'immobile di Milano via Orefici/piazza Cordusio (che era locato alla Capogruppo) e l'immobile di Pontedera via l' Maggio e sono stati rinegoziati alcuni contratti di locazione.

In data 22 dicembre 2010 l'Agenzia dell'Entrate ha avviato nei confronti della Società una verifica limitata avente ad oggetto il controllo sulle scritture contabili effettuate ai fini delle imposte sui redditi, dell'IRAP e dell'IVA relativamente ad alcune voci della dichiarazione per il periodo d'imposta 2008.

#### Postecom SpA

Postecom SpA è la società d'innovazione tecnologica del Gruppo Poste Italiane specializzata nello sviluppo, gestione e integrazione di servizi internet, intranet e di certificazione digitale. Le principali aree di specializzazione riguardano servizi di certificazione e comunicazione digitale, pagamento e commercio elettronico, gestione documentale, progetti di e-Government con particolare riguardo a sanità e fiscalità locale, soluzioni di e-Procurement ed e-learning oltre a servizi di sicurezza informatica evoluta.

Il mercato dell'informatica, caratterizzato negli ultimi anni da un approccio cautelativo soprattutto dal punto di vista degli investimenti, continua a non evidenziare segnali di ripresa; la contrazione della spesa in ICT (*Information & Communication Technology*) di fatto è determinata dalla necessità di tenere sotto controllo i budget di spesa, contenendo i costi correnti, limitando l'acquisto di nuovi sistemi e rinegoziando i contratti in essere.

In ambito Pubblica Amministrazione prosegue l'avanzamento del Piano e-Government 2012 realizzato dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione con l'obiettivo di modernizzare e rendere più efficiente e trasparente la Pubblica Amministrazione, mediante strumenti di innovazione tecnologica e organizzativa. In tale contesto, nel corso dell'esercizio, è partito il servizio "CEC-PAC" reso possibile dalla nuova piattaforma di servizio Postacertificat@.

PosteShop SpA è la società del Gruppo che commercializza prodotti e servizi all'interno degli Uffici Postali mediante vendita diretta o a catalogo di prodotti di cartoleria e di merchandising di Poste Italiane, libri, CD e altri prodotti disponibili. La Società si avvale inoltre di 214 "Shop in Shop", veri e propri negozi allestiti nella sala al pubblico dei principali Uffici Postali, del canale web [www.posteshop.it](http://www.posteshop.it), del canale telefonico e del canale MondoBancoPosta.

Fino al mese di ottobre 2010, la commercializzazione dei prodotti è stata operata anche tramite la rete dei punti vendita in franchising contraddistinti dal logo *KiPoint*. Di fatto, in data 25 ottobre 2010 è stata perfezionata la cessione del ramo d'azienda "Divisione Franchising Kipoint" da PosteShop a Kipoint SpA.

La gestione dell'esercizio è stata caratterizzata dalla prosecuzione delle attività mirate a razionalizzare l'offerta di prodotti, riorganizzare la rete dei canali di vendita e introdurre nuove iniziative commerciali. In particolare, è stata rivista la segmentazione della rete degli Uffici Postali tradizionali, riducendo l'offerta sugli uffici poco performanti ed è stato attivato un processo di progressiva sostituzione degli Shop in Shop a ridotta potenzialità commerciale con punti vendita a maggior traffico di clientela.

Con riferimento al procedimento PB/455 avviato, nei confronti della Società, nel 2009 dall'Autorità per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) al fine di verificare l'esistenza di ipotizzate violazioni dei principi sulla pubblicità ingannevole connesse con il materiale pubblicitario utilizzato da PosteShop per promuovere le attività della rete in franchising Kipoint, l'AGCM nell'adunanza del 30 marzo 2010 ha irrogato alla Società una sanzione pecuniaria di 100mila euro.

PosteShop, avverso tale provvedimento, ha presentato ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) del Lazio chiedendone l'immediata sospensione; il TAR Lazio con ordinanza del 7 luglio 2010, stante la complessità del tema e

tenuto conto che nella "sanzione comminata non è ravvisabile il requisito della irreparabilità", ha respinto la domanda di sospensione.

#### Poste Link Scri

La Società ha finalità consortile, agendo in nome proprio ma per conto e nell'interesse dei consorziati (Poste Italiane SpA, Postecom SpA e Postel SpA), relativamente alla prestazione di servizi informatici e telematici, servizi di gestione documentale elettronica, servizi internet, di Contact Center e di Direct Marketing.

Nell'ambito del più ampio progetto di riorganizzazione delle attività Gruppo nel campo del *customer services*, già in atto da alcuni anni, nel corso dell'esercizio si sono perfezionate le fusioni per incorporazione ex art. 2501 e seguenti c.c. del Consorzio Postcontact in Postelink, avvenuta nel mese di febbraio 2010 e di Postevoice SpA in Postelink avvenuta nel mese di giugno 2010.

A seguito di tali fusioni la Società ha preso in carico i servizi di call *center* che erano in capo a Poste Voice e a PosteContact, tra cui: il servizio di call center UCO – Ufficio Centrale Operativo, erogato per il Ministero dei Trasporti, che fornisce informazioni e assistenza su punti patente, duplicato patente e carta di circolazione, variazione residenza e il servizio svolto per conto dell'ENPAPI – Ente Previdenziale Professione Infermieristica.

#### Poste Energia SpA

Poste Energia è la società del Gruppo che si occupa dell'approvvigionamento di energia elettrica sul sistema elettrico nazionale per la copertura del fabbisogno della Capogruppo e delle società controllate SDA Express Courier ed Europa Gestioni Immobiliari.

Alla società Postel e alla sua controllata Docutel, in considerazione della peculiarità nel prelievo elettrico dovuta ai cicli produttivi e al numero limitato di punti alimentati, Poste Energia ha fornito una attività di consulenza all'acquisto di analisi dei flussi fatturativi nonché una attività di reportistica sull'andamento dei prelievi per ogni singolo punto di immissione al consumo.

Sono proseguite nell'anno le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati, principalmente per l'acquisto di energia, per la gestione dei contratti e per l'erogazione di servizi energetici a valore aggiunto.

#### Fondazione Global Cyber Security Center

Poste Italiane, sensibile al tema della sicurezza delle infrastrutture informatiche e di telecomunicazioni, sempre più soggette ad attacchi e tentativi di intrusione, si è fatta promotrice della creazione di una Fondazione internazionale non a scopo di lucro, la Global Cyber Security Center, il cui scopo è quello di promuovere e realizzare lo studio, la ricerca, l'attuazione di progetti e iniziative in materia di sicurezza dei sistemi informativi e di comunicazione.

Il Centro ha l'obiettivo di diventare uno dei punti di riferimento più importanti a livello internazionale per contrastare il Cyber Crime e per prevenire le minacce informatiche e la sicurezza delle comunicazioni digitali. Nel corso del 2010 sono stati avviati i primi due progetti di ricerca nell'ambito delle infrastrutture critiche e di rete.

#### 4.4.2 RISULTATI

##### BancoPosta Fondi SpA SGR

Il Patrimonio complessivo della clientela rappresentativo delle linee di business aziendali al 31 dicembre 2010 ha raggiunto i 16,1 miliardi di euro (14,7 miliardi di euro a fine 2009). In particolare, la massa degli OICR (di Proprietà e di Terzi) si è attestata a 3.629 milioni di euro (3.472 milioni di euro a fine 2009), mentre la massa della Gestioni di Portafogli Individuali, prestata in favore della Compagnia assicurativa Poste Vita, è stata di 12.484 milioni di euro (11.203 milioni di euro al 31 dicembre 2009).

Con riferimento agli OICR la Società, nel corso del 2010, ha conseguito una raccolta lorda di 934 milioni di euro (897 milioni di euro nel 2009) in crescita del 4% rispetto al precedente esercizio; i riscatti sono stati 839 milioni di euro, in aumento rispetto ai 583 milioni del 2009 (+44%). La dinamica della raccolta lorda e dei riscatti ha determinato una raccolta netta positiva di 95 milioni di euro, a fronte di un saldo positivo di 314 milioni di euro dell'anno 2009 (+70%).

In termini di composizione, il principale contributo alla Raccolta lorda totale dell'anno 2010 è arrivato dal comparto dei fondi obbligazionari (427 milioni di euro che rappresentano il 46% del totale raccolto), seguito dal comparto dei fondi flessibili (325 milioni di euro, pari al 35% del totale raccolto) e dal comparto dei fondi bilanciati (114 milioni di euro, corrispondente al 12% del totale raccolto). Per il resto, la domanda della clientela si è indirizzata verso il comparto dei fondi azionari (68 milioni di euro, pari al 7% del totale raccolto). Per quanto riguarda i riscatti, questi si sono concentrati principalmente sul comparto dei fondi obbligazionari (64% del totale).

Avuto riguardo al servizio di Gestione di Portafogli individuali, la Società ha realizzato una raccolta lorda di 1.887 milioni di euro (5.720 milioni di euro nel 2009) e una raccolta netta positiva di 1.411 milioni di euro (5.620 milioni di euro nel 2009).

##### PosteMobile SpA

Il 2010 ha rappresentato per PosteMobile l'anno del consolidamento dei risultati economici e del raggiungimento di una sostanziale autonomia finanziaria. I ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni hanno registrato un aumento del 75% (171,9 milioni di euro contro 98,2 milioni di euro del 2009) evidenziando un significativo trend di crescita sostenuto da tutti i segmenti di business. Il traffico voce, con 136 milioni di euro di ricavi (75 milioni di euro nel 2009), si conferma il segmento maggiormente trainante, sia per effetto dell'ampliamento della base clienti, sia dell'incremento dei volumi di traffico.

I costi per beni e servizi, analogamente ai ricavi, sono cresciuti in conseguenza dei maggiori volumi di traffico, passando da 90,1 milioni di euro del 2009 a 140,7 milioni di euro del 2010.

Nel complesso la gestione dell'esercizio ha condotto la Società ad acquisire una propria autonomia economica raggiungendo il *break even point* e conseguendo un risultato operativo positivo per 9,5 milioni di euro (8 milioni di euro di risultato operativo negativo nel 2009) e un risultato d'esercizio positivo per 5,5 milioni di euro (6,8 milioni di euro di risultato negativo nell'anno precedente).

##### Europa Gestioni Immobiliari SpA

La gestione dell'esercizio ha prodotto buoni risultati economici mediante la dismissione di due immobili a un valore di vendita di 39,2 milioni di euro, per i quali la Società ha conseguito plusvalenze per 21,9 milioni di euro (37,6 milioni di euro a livello di Bilancio consolidato); i ricavi da locazione sono stati 18,6 milioni di euro (20,2 milioni di euro nel 2009). Nel corso dell'esercizio sono stati inoltre avviati, o in alcuni casi proseguiti, lavori di riqualificazione del patrimonio immobiliare per un importo di circa 1,98 milioni di euro (non comprensivo di consulenze tecniche). L'utile d'esercizio è

stato di 18,3 milioni di euro (19,9 milioni di euro nell'esercizio 2009).

#### Postecom SpA

La gestione del 2010 registra un incremento dei ricavi delle vendite e delle prestazioni del 32,7% (75,4 milioni di euro nel 2010 contro 56,8 milioni di euro nel 2009). Tale incremento è imputabile essenzialmente allo sviluppo ed erogazione di servizi informativi su piattaforme web per le società del Gruppo che si sono incrementati rispetto allo scorso esercizio del 55% e che rappresentano il 60% del totale ricavi (51% nel 2009). Nonostante il significativo incremento del volume d'affari il risultato dell'esercizio è negativo per 1,1 milioni di euro (1,6 milioni di euro di perdita nel 2009). Su tale andamento hanno influito accantonamenti e svalutazioni per l'attesa riduzione della redditività di alcuni progetti avviati nel 2009.

#### Posteshop SpA

La razionalizzazione dell'offerta sulla rete ha comportato una diminuzione dei ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni dell' 8,7% (53,9 milioni di euro nel 2010 contro 59 milioni di euro nel 2009, cui è seguito un decremento dei costi per beni e servizi dell'9,4% (51,6 milioni di euro nel 2010 contro 57 milioni di euro nel 2009). Nel complesso la gestione ha condotto a un risultato operativo negativo per 2,3 milioni di euro (1,4 milioni di euro di risultato operativo negativo nell'anno precedente).

#### Poste Link Scrl

Il 2010 registra dei risultati positivi, seppur minori rispetto a quanto consuntivato nel precedente esercizio, sostenuti principalmente alla commessa INPS-INAIL (la cui gestione è terminata il 26 settembre 2010). I ricavi delle vendite e delle prestazioni ammontano infatti a 26 milioni di euro (29 milioni di euro nell'esercizio 2009) di cui 23 milioni di euro conseguiti nell'ambito di tale commessa. Il risultato dell'esercizio si è attestato a 3,3 milioni di euro (5,2 milioni di euro nel 2009).

#### Poste Energia SpA

Nel corso del 2010 la Società ha registrato un incremento dei ricavi delle vendite e delle prestazioni che passano da 72 milioni di euro del 2009 a 74,5 milioni di euro a tutto il 2010, per effetto di un maggiore fabbisogno energetico da parte del Gruppo. Analogamente i costi della produzione hanno evidenziato un incremento, passando da 71,4 milioni di euro del 2009 a 74,3 milioni di euro del 2010. Nell'esercizio inoltre la Società ha provveduto ad assumere il personale, che fino al 2009 era messo a disposizione dalla Capogruppo, sostenendo costi per 239mila euro. Il risultato dell'esercizio è stato positivo per 78mila di euro (377mila euro di risultato positivo nel 2009).

## 5. CANALI COMMERCIALI

Numerosi sono i canali di contatto dedicati alla clientela attivati nel corso degli anni: la Sportelleria, le Sale, i PosteShop, la rete PostImpresa, il Contact Center, il sito internet, i postini telematici che si pongono, quali obiettivi comuni, il miglioramento della relazione con i clienti per soddisfarne tutte le esigenze, con una gamma di offerta completa e integrata nonché dell'efficienza dei processi, dell'innovazione dei prodotti e della qualità dei servizi.

I canali di vendita e di contatto con la clientela Retail, le Piccole e Medie Imprese (PMI) e parte della Pubblica Amministrazione Locale sono presidiati dalla funzione Mercato Privati, mentre la funzione Grandi Imprese e Pubbliche Amministrazioni è responsabile dello sviluppo delle attività commerciali della clientela Grandi Imprese e di una parte della Pubblica Amministrazione Locale in aggiunta alla Pubblica Amministrazione Centrale.

### 5.1 RETAIL/PMI

L'Azienda si è fortemente impegnata in un percorso di continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti nonché della relazione con la clientela, intesa come: professionalità delle persone che quotidianamente interagiscono negli Uffici Postali; affidabilità e velocità della tecnologia; accoglienza degli Uffici; completezza e trasparenza dell'informazione veicolata.

A tal riguardo, oltre ad una attenta attività di formazione, sono tra l'altro proseguite le attività volte a migliorare l'accoglienza presso gli Uffici attraverso il potenziamento del sistema di gestione delle attese (2.860 installazioni attive al 31 dicembre 2010 contro le 2.600 a tutto il 2009) e l'installazione di circa 500 ATM; la rete complessiva su tutto il territorio nazionale è di oltre 6.000 ATM.

Sono altresì state create ulteriori "corsie Postamat", all'interno di alcuni Uffici Postali. Al 31 dicembre 2010 gli Uffici con corsia Postamat sono 2.609 (2.491 al 31 dicembre 2010) per un totale di 3.594 sportelli dedicati ai correntisti BancoPosta (3.434 al 31 dicembre 2009).

Nel corso dell'esercizio sono state altresì portate avanti le attività finalizzate a valorizzare gli strumenti di flessibilità previsti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro al fine di adeguare gli orari d'apertura degli Uffici *retail* e PostImpresa alle esigenze della clientela e all'andamento del mercato. A tal riguardo, sono stati convertiti alle attività tradizionali gli sportelli PostImpresa.

Il canale Posteimpresa, che al 31 dicembre 2010 consta di 241 Uffici e 243 Aree dedicate, continua a svolgere un ruolo importante nello sviluppo dei risultati di vendita del segmento PMI e registra una crescita dei clienti intestatari di PT-Impresa (700mila al 31 dicembre 2010 contro 675mila intestatari al 31 dicembre 2009).

### 5.2 BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Con l'obiettivo di presidiare i volumi postali dei grandi clienti e di incrementare le vendite di servizi innovativi è avanzato il rafforzamento delle attività di gestione e sviluppo della clientela in tutte le fasi del processo commerciale (pre-vendita, vendita e post vendita).

Nell'ambito dei Grandi clienti l'attenzione si è focalizzata sull'offerta di servizi innovativi volti al miglioramento dei processi di pagamento e di dematerializzazione generando un impegno concreto di cooperazione tra il cliente e il Gruppo.

Con riferimento alla clientela Pubblica Amministrazione nel corso del 2010 sono state portate avanti le iniziative di *business* che puntano a trarre anche nuove opportunità nell'area dei servizi integrati. In particolare:

- è proseguito PosteGov, il progetto che si pone come obiettivo l'erogazione dei servizi delle Pubbliche



Amministrazioni attraverso la multicanalità di Poste Italiane;

- è stata stipulata una nuova convenzione per supportare il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) - Dipartimento Incentivazione Attività Imprenditoriali, nell'erogazione di incentivi allo sviluppo nei settori dell'efficienza energetica, dell'ecocompatibilità e sicurezza sul lavoro in applicazione del decreto interministeriale "incentivi" del 6 aprile 2010;
- è partito, come già argomentato nel capitolo sull'andamento economico dei servizi postali, il servizio di CEC PAC che ha l'obiettivo di proporre al cittadino un nuovo canale di comunicazione tra la Pubblica Amministrazione Centrale e il cittadino.



### **5.3 CONTACT CENTER E RETE INTERNET**

Il Contact Center "Poste Risponde" continua a rappresentare un punto di riferimento nella gestione della relazione con il cliente, a supporto delle funzioni di Business e delle società del Gruppo e nell'esercizio ha gestito circa 23 milioni di contatti, di cui oltre l'85% per il mercato *captive*.

Oltre alla gestione della relazione con i clienti in ambito finanziario, postale e internet, i principali servizi erogati a sostegno delle attività interne al Gruppo riguardano: l'assistenza alla rete degli Uffici Postali per quesiti inerenti la normativa, l'operatività e il supporto alle offerte commerciali; l'assistenza post vendita e l'ausilio agli Uffici Postali relativamente all'offerta di Poste Vita e Poste Assicura; il *customer care* per l'offerta di PosteShop; l'assistenza alla rete vendita in relazione all'offerta di Poste Mobile.

Le principali iniziative dell'esercizio hanno riguardato, tra l'altro:

- il potenziamento dell'assistenza alla rete degli Uffici Postali attraverso l'adozione di un nuovo IVR (*Interactive Voice Response*), che permette la distinzione/gestione delle richieste di assistenza e il supporto alla gestione del magazzino, ai prodotti di finanziamento e ai servizi di PosteMobile;
- l'ampliamento dei servizi di gestione della relazione con i clienti BancoPosta. In particolare, è stato supportato l'avvio del Conto BancoPosta Più grazie all'attivazione di una sezione dedicata all'offerta ed è stato avviato il servizio di richiesta telefonica di una nuova carta di debito a seguito di smagnetizzazione e/o danneggiamento nonché la relativa assistenza sullo stato di consegna della carta e del codice PIN;
- l'attivazione del nuovo servizio di assistenza ai clienti e agli Uffici Postali sui prodotti di Poste Assicura;
- le attività di integrazione tra i contact center e i centri operativi che curano le lavorazioni delle pratiche legate a prodotti e servizi finanziari, per migliorare e completare il servizio di assistenza post vendita.

Il Contact Center ha altresì supportato il Ministero per lo Sviluppo Economico nella campagna per gli incentivi al consumo. L'Azienda, infatti, ha messo a disposizione dei cittadini e delle imprese la sua infrastruttura tecnologica e un numero dedicato per fornire informazioni sulle modalità di fruizione degli incentivi. Poste Italiane è incaricata di gestire l'intero processo di liquidazione del contributo: dall'accettazione della richiesta alla ricezione della documentazione cartacea con conseguente archiviazione ottica sostitutiva, verifica del diritto a fruire degli incentivi, riscontro della prenotazione e della documentazione a supporto, gestione dell'ammontare disponibile per le singole iniziative, predisposizione flussi di rimborso degli incentivi riconosciuti.

Il canale commerciale web, attraverso il sito [www.poste.it](http://www.poste.it), continua a riscuotere notevole successo con quasi 6 milioni di clienti registrati (4,8 milioni a fine 2009). Di fatto il portale, oltre a rivestire un ruolo di primaria importanza nella costruzione e nel consolidamento dell'immagine istituzionale dell'Azienda, si è progressivamente affermato come un importante canale di erogazione dei prodotti e servizi del Gruppo, grazie anche allo sviluppo della piattaforma di pagamento elettronico integrata e sicura.

**6. RISORSE UMANE****6.1 ORGANICO**

L'organico del Gruppo Poste Italiane e della Capogruppo è di seguito evidenziato:

**Gruppo Poste Italiane**

Organico stabile	Numero dei dipendenti <sup>(1)</sup>			
	Medio		Puntuale	
	2009	2010	31 dicembre 2009	31 dicembre 2010
Dirigenti	741	718	714	717
Quadri	14.703	14.752	14.539	14.538
Aree operative	129.616	128.505	126.705	125.953
Aree di base	6.206	5.474	6.164	4.357
<b>Tot. unità tempo indeterminato</b>	<b>151.266</b>	<b>149.449</b>	<b>148.122</b>	<b>145.565</b>
Contratti d'inserimento	139	42	79	34
Contratti di apprendistato	36	33	41	32
<b>TOTALE</b>	<b>151.441</b>	<b>149.524</b>	<b>148.242</b>	<b>145.631</b>
	Numero medio			
<b>Organico flessibile</b>	2009	2010		
Contratti di somministrazione	135	125		
Contratti a tempo determinato	2.621	2.195		
<b>TOTALE</b>	<b>2.756</b>	<b>2.320</b>		
<b>TOTALE ORGANICO STABILE E FLESSIBILE</b>	<b>154.197</b>	<b>151.844</b>		

<sup>(1)</sup> Dati espressi in Full Time Equivalent

**Poste Italiane SpA**

Organico stabile	Numero dei dipendenti <sup>(1)</sup>			
	Medio		Puntuale	
	2009	2010	31 dicembre 2009	31 dicembre 2010
Dirigenti	627	597	602	584
Quadri - A1	5750	5.725	5.663	5.705
Quadri - A2	8119	8.081	8.010	7.844
Livelli B, C, D	127487	126.294	124.520	123.727
Livelli E, F	6143	5.419	6.107	4.311
<b>Tot. unità tempo indeterminato <sup>(**)</sup></b>	<b>148.126</b>	<b>146.116</b>	<b>144.902</b>	<b>142.171</b>
Contratti d'inserimento	98	23	60	12
Contratti di apprendistato	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>148.224</b>	<b>146.139</b>	<b>144.962</b>	<b>142.183</b>
<sup>(**)</sup> di cui:				
- Comandati	27	15	15	14
- Sospesi non retribuiti	2096	2.126	2.063	2.190
- Distaccati c/o Società del Gruppo	120	76	103	34

	Numero medio			
<b>Organico flessibile</b>	2009	2010		
Contratti di somministrazione	9	11		
Contratti a tempo determinato	2.560	2.081		
<b>TOTALE</b>	<b>2.569</b>	<b>2.092</b>		
<b>TOTALE ORGANICO STABILE E FLESSIBILE</b>	<b>150.793</b>	<b>148.231</b>		

<sup>(1)</sup> Dati espressi in Full Time Equivalent