

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

- Dismissioni di *Investimenti immobiliari* per 7,7 milioni di euro.
- Rettifiche di valore per 7,2 milioni di euro per effetto della riduzione operata sulla partecipazione in Postel SpA sulla base delle risultanze dell'*impairment test* e delle informazioni prospettiche disponibili.
- Dismissioni di *Immobilizzazioni immateriali* per 4,6 milioni di euro in prevalenza relative al conferimento del ramo TLC di Poste Italiane a PosteMobile. Trattasi perlopiù di impianti di applicativi software di cui una parte già in uso e altri non ancora non ancora entrati in esercizio.
- Vendite di *Attività non correnti destinate alla vendita* per 0,2 milioni di euro.
- Decrementi di *Partecipazioni* per 0,2 milioni di euro attribuibili alla cessione¹⁶ a Postel, avvenuta in data 29 marzo 2011, delle quote di partecipazione, detenute da Poste Italiane (70%) nel capitale sociale di Poste Link Srl.

Al 31 dicembre 2011 e al 31 dicembre 2010 il Capitale d'esercizio è così composto:

(milioni di euro)	Note ¹⁷	31 dicembre 2010	31 dicembre 2011	Variazioni
Crediti commerciali e altre attività correnti	{10} {11}	4.045	4.171	126
Debiti commerciali e altre passività correnti	{22} {23}	(2.993)	(3.087)	(94)
Crediti (Debiti) per imposte correnti e differite	{33}	536	1.476	940
Fondi per rischi e oneri	{18}	(1.262)	(1.493)	(231)
Crediti commerciali e Altre attività e passività non correnti	{10} {11} {23}	312	270	(42)
Capitale d'esercizio		638	1.337	699

¹⁷ Note di commento al Bilancio d'esercizio.

Il Capitale d'esercizio ammonta a 1.337 milioni di euro (+699 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2010). La variazione è essenzialmente ascrivibile alle seguenti cause:

- incremento del saldo dei *Crediti commerciali e altre attività correnti* per 126 milioni di euro principalmente per effetto del ritardo nell'incasso di crediti vantati dalla Capogruppo nei confronti del Ministero dell'Economia e delle Finanze relativi a compensi del Servizio Universale.
- incremento del saldo netto attivo dei *Crediti/Debiti per imposte correnti e differite* commerciali per 940 milioni di euro per effetto della variazione negativa della riserva del *fair value* degli investimenti in titoli del bancoposta, di cui si dirà più avanti nel commento alle movimentazioni del Capitale proprio, nonché della deducibilità futura di alcuni fondi rischi;
- incremento dei *Fondi per rischi e oneri* per 231 milioni di euro, quale saldo fra stanziamenti per 667 milioni di euro e utilizzi/assorbimenti/oneri finanziari per 436 milioni di euro, riguardante principalmente le passività concernenti il costo del lavoro e le vertenze con il personale;

Il **Capitale proprio** al 31 dicembre 2011 ammonta a 2.001,8 milioni di euro ed è così composto:

- Capitale sociale 1.306,1 milioni di euro
- Riserve (1.010,6) milioni di euro
- Risultati portati a nuovo 1.706,3 milioni di euro.

Rispetto al 31 dicembre 2010 il Capitale proprio si è decrementato di 1.611,4 milioni per effetto delle variazioni elencate di seguito.

¹⁶ In data 29 marzo 2011, Postel SpA ha acquisito, divenendone unico socio, le quote di partecipazione, detenute da Poste Italiane e da Postecom (rispettivamente del 70% e del 15%), nel capitale sociale della Poste Link Srl. Gli effetti giuridici dell'operazione decorrono dal 30 giugno 2011, mentre quelli fiscali e contabili dal 1° gennaio 2011.

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Decrementi.

- 1.856,7 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *fair value*, al netto del relativo effetto fiscale; a tal riguardo occorre evidenziare che al 31 dicembre 2011, la riserva di *fair value* di pertinenza del Patrimonio BancoPosta, in cui sono riflesse principalmente le oscillazioni della quotazione dei titoli di stato classificati nel comparto *Available for Sale*, è risultata negativa per circa 2 miliardi di euro. Di fatto, il peggioramento del merito creditizio della Repubblica Italiana nell'esercizio 2011 ha influenzato negativamente il prezzo dei titoli di Stato, generando, per quelli classificati nel portafoglio *Available for Sale* (AFS), consistenti differenze negative da valutazione rilevate nel Patrimonio netto, al netto dell'effetto fiscale, nell'apposita riserva *fair value*. Tale riserva ha dunque raggiunto, nella seconda metà dell'esercizio 2011, valori percentuali del Patrimonio netto di Poste Italiane SpA particolarmente significativi e, con riferimento al Patrimonio BancoPosta, al 31 dicembre 2011, il saldo negativo della riserva *Fair value* ha ecceduto l'ammontare della dotazione patrimoniale iniziale di un miliardo di euro. Tuttavia, la raccolta realizzata sui conti correnti postali si è mantenuta stabile e il Patrimonio BancoPosta è risultato, come risulta tutt'oggi, in grado di detenere il portafoglio AFS sino alla scadenza, avendo pianificato azioni e creato strumenti tali da sopportare anche andamenti anomali della raccolta riveniente da privati, senza dover ricorrere a disinvestimenti massivi di titoli minusvalenti. Peraltro, già nei primi mesi del 2012, a seguito della contrazione dello *spread* tra tassi di rendimento del debito nazionale, il saldo negativo della riserva di *fair value* complessiva di pertinenza del Patrimonio BancoPosta si è ridotta, passando da -1.991 milioni di euro a -835 milioni di euro al 31 marzo 2012.
- 350 milioni di euro quale distribuzione di dividendi agli Azionisti;
- 148,4 milioni di euro quale movimentazione delle riserve di *cash flow hedge* al netto del relativo effetto fiscale.

Incrementi.

- 698,5 milioni di euro di Utile netto conseguito nell'esercizio;
- 45,2 milioni di euro quale imputazione a Patrimonio netto del saldo della voce utili/perdite attuariali da TFR al netto del relativo effetto fiscale.

Al 31 dicembre 2011 la **Posizione finanziaria netta** è riepilogata nella tabella che segue:

milioni di euro	Note ⁽¹⁾	31 dicembre 2010	31 dicembre 2011	Variazioni
Passività finanziarie BancoPosta	[20]	39.703	42.252	2.549
- Debiti per conti correnti		37.240	37.252	12
- Finanziamenti		389	1.989	1.600
- Strumenti finanziari derivati		90	624	534
- Altre ^{(1)(*)}		1.984	2.387	403
Passività finanziarie	[21]	2.495	2.734	239
- Obbligazioni		770	770	n.s.
- Debiti vs Cassa Depositi e Prestiti		513	533	20
- Debiti vs banche		938	934	(4)
- Debiti vs altri finanziatori		39	20	(19)
- Strumenti finanziari derivati		-	9	9
- Altre ^{(1)(*)}		235	468	233
Attività finanziarie BancoPosta	[8]	(36.649)	(36.669)	180
- Crediti		(7.431)	(8.754)	(1.323)
- Investimenti posseduti sino a scadenza		(14.768)	(14.364)	404
- Investimenti disponibili per la vendita		(14.562)	(13.465)	1.097
- Strumenti finanziari derivati		(88)	(86)	2
Attività finanziarie	[9]	(2.087)	(1.809)	278
- Finanziamenti e Crediti		(1.492)	(1.277)	215
- Investimenti disponibili per la vendita		(572)	(532)	40
- Strumenti finanziari derivati		(23)	-	23
Indebitamento netto (avanzo finanziario netto)		3.262	6.508	3.246
Cassa e depositi BancoPosta	[12]	(2.351)	(2.560)	(209)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[13]	(908)	(1.209)	(301)
Posizione Finanziaria Netta		3	2.739	2.736

⁽¹⁾ Note di commento al Bilancio d'esercizio

^(*) Include le passività finanziarie verso imprese controllate e le altre passività finanziarie

n.s. non significativo

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Le Disponibilità liquide e mezzi equivalenti comprendono un ammontare non disponibile di 324 milioni di euro, infruttifero di interessi, depositato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze nel mese di dicembre 2011 in acconto di compensi per il Servizio universale, e una somma complessiva di 17,8 milioni di euro vincolata in conseguenza di provvedimenti giudiziari relativi a contenziosi di diversa natura.

La variazione della Posizione finanziaria netta nell'esercizio 2011 risente degli effetti del deterioramento del merito creditizio dello Stato italiano sul corso degli impieghi del Patrimonio BancoPosta in Titoli disponibili per la vendita.

LIQUIDITA'

(milioni di euro)	2010	2011
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	1.999	908
Flusso di cassa netto da/per attività operativa	312	939
Flusso di cassa netto da/per attività di investimento	(1.047)	(649)
Flusso di cassa da/per attività di finanziamento	394	511
Flusso di cassa da/per operazioni con gli azionisti	(350)	(500)
Flusso delle disponibilità liquide	(401)	301
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	908	1.207
Deposito indisponibile presso Tesoreria dello Stato	-	(324)
Somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	(27)	(18)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	881	867

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

NUOVA INFORMATIVA DI SETTORE

I settori operativi identificati ai fini della Relazione Annuale 2011, in linea con quanto esposto nei precedenti esercizi e con quanto argomentato nel capitolo "Aree di business", sono: Servizi Postali, Servizi Finanziari (che comprende, a partire dal 2011 anche le attività della Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA), Servizi Assicurativi, Altri Servizi.

L'informativa sui settori operativi riguarda le componenti reddituali ed è coerente con le logiche della Separazione Contabile, cui Poste Italiane SpA è tenuta in sede di chiusura annuale in virtù delle disposizioni di legge in vigore al 31 dicembre 2010 (D.Lgs. 261/99 e D.Lgs. 144/01). La metodologia adottata prevede l'allocatione dei costi in funzione degli "assorbimenti" di risorse (personale, costi esterni, impianti, ecc.) attribuibili ai vari settori operativi.

A seguito della costituzione da parte della Capogruppo del Patrimonio destinato al solo esercizio dell'attività di BancoPosta, le modalità di valutazione e rappresentazione delle *performance* per settori dell'esercizio 2011 sono state oggetto di revisione. I nuovi settori operativi identificati sono quelli dedicati a: Servizi Postali e Commerciali, Servizi Finanziari e Servizi Assicurativi, come di seguito evidenziato, e formeranno oggetto della nuova Informativa per Settori Operativi rappresentata a partire dal Bilancio 2012.

INFORMATIVA SUI SETTORI OPERATIVI 2011

Servizi Postali	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Altri Servizi
Poste Italiane SpA Gruppo PosteI SDA Express Courier SpA Mistral Air Srl Consorzio Logistica Pacchi ScpA Italia Logistica Srl	Poste Italiane/BANCOPOSTA Poste Tutela SpA Banca del Mezzogiorno - MCC SpA	Poste Italiane SpA Poste Vita SpA Poste Assicura SpA	Poste Italiane SpA BancoPosta Fondi SpA SGR Europa Gestioni Immobiliari SpA Postecom SpA PosteShop SpA Poste Energia SpA Poste Mobile SpA Consorzio per i servizi di telefonia Mobile ScpA

INFORMATIVA SUI SETTORI OPERATIVI 2012

Servizi Postali e commerciali	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Altri Servizi
Poste Italiane SpA Gruppo PosteI SDA Express Courier SpA Mistral Air Srl Consorzio Logistica Pacchi ScpA Italia Logistica Srl Postecom SpA Poste Tutela SpA PosteShop SpA Europa Gestioni Immobiliari SpA Poste Energia SpA	Patrimonio Destinato BancoPosta Banca del Mezzogiorno - MCC SpA BancoPosta Fondi SpA SGR	Poste Vita SpA Poste Assicura SpA	Poste Mobile SpA Consorzio per i servizi di telefonia Mobile ScpA

Ai soli fini di maggiore completezza espositiva, viene fornita di seguito un'ulteriore Informativa sui Settori operativi, che tiene conto dell'evoluzione giuridica ed organizzativa avvenuta.

Esercizio 2011	Servizi Postali e Commerciali	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Altri Servizi	Partite non allocate	Rettifiche ed elisioni	Totale
(in milioni di euro)							
Ricavi da terzi	5.161	5033	11.278	221	-	-	21.693
Ricavi da altri settori	4.412	277	0	68	-	(4.757)	0
Totale ricavi	9.573	5.310	11.278	289	-	(4.757)	21.693
Ammortamenti e svalutazioni	(521)	(0)	(1)	(22)	-	-	(544)
Costi non monetari	(173)	(23)	(5.337)	(3)	-	-	(5.536)
Totale costi non monetari	(694)	(23)	(5.338)	(25)	-	-	(6.080)
Risultato operativo e di intermediazione	834	580	199	26	-	2¹⁷	1.641
Proventi/(Oneri) finanziari					14	(2) ¹⁷	12
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto		1					1
Imposte					(808)		(808)
Utile/(Perdita) dell'esercizio							846

¹⁷ Eliminazione dei costi di Poste Italiane SpA per interessi composti alle società del gruppo e quindi iscritti da queste nei proventi finanziari.

4. AREE DI BUSINESS

Il Gruppo Poste Italiane offre prodotti e servizi integrati di comunicazione, logistici e finanziari su tutto il territorio nazionale attraverso la rete dei circa 14mila Uffici Postali, il portale internet e il contact center.

Ai sensi del D.Lgs. 58/2011 Poste Italiane SpA è fornitore del Servizio Universale postale per quindici anni a decorrere dal 30 aprile 2011.

Il Gruppo, nel corso degli anni ha ampliato e integrato il proprio business offrendo in misura sempre crescente soluzioni innovative ai suoi clienti (privati cittadini, imprese, Pubblica Amministrazione centrale e periferica), valorizzando i propri canali commerciali, nonché le molteplici e complementari competenze delle proprie strutture organizzative e offrendo altresì alla Pubblica Amministrazione diversi servizi di incasso, pagamento e rendicontazione in sintonia con lo sviluppo dei processi di e-government. Attraverso la rete degli Uffici Postali, il Gruppo garantisce anche servizi di rilevanza sociale favorendo, l'accesso a servizi pubblici di carattere amministrativo (per esempio, progetto "Reti Amiche") e finanziario (per esempio, "Social Card").

L'attività commerciale è riconducibile a tre segmenti di business nel seguito descritti: Servizi Postali, Servizi Finanziari e Servizi Assicurativi.

- I Servizi Postali comprendono le attività della Corrispondenza, del Corriere Espresso e Pacchi e della Filatelia, svolte dalla Società e da alcune società controllate (SDA Express Courier SpA, Gruppo Postel, Mistral Air Srl, Consorzio Logistica Pacchi ScpA, Italia Logistica Srl).
- I Servizi Finanziari comprendono le attività del bancoposta e delle controllate Poste Tutela SpA e, a partire dal 2011 anche le attività della Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA.
- I Servizi Assicurativi accolgono le attività condotte da Poste Vita SpA (i cui prodotti vengono distribuiti presso gli Uffici Postali) e dalla sua controllata Poste Assicura SpA.

Altre attività complementari svolte da Poste Italiane e altre ulteriori attività svolte da alcune società del Gruppo (BancoPosta Fondi SpA SGR, EGI SpA, Postecom SpA, PosteShop SpA, PosteMobile SpA, Poste Energia SpA, Consorzio per i Servizi di telefonia Mobile ScpA) sono comprese nel segmento Altri Servizi.

Inoltre, a partire dal 2010, Poste Italiane è tra i fondatori e soci promotori della Fondazione Global Cyber Security Center costituita senza fini di lucro allo scopo di promuovere e realizzare lo studio, la ricerca e l'attuazione di progetti e iniziative in materia di sicurezza dei sistemi informativi e di comunicazione.

4.1 SERVIZI POSTALI

L'area dei Servizi Postali comprende i seguenti settori di attività:

- l'area della Corrispondenza, che riguarda l'offerta di servizi postali tradizionali, servizi di direct marketing e servizi innovativi all'interno del più ampio settore delle comunicazioni cartacee ed elettroniche, è di competenza di Poste Italiane SpA e, relativamente al comparto del Mass Printing, l'attività è svolta dal Gruppo Poste;
- l'area della Filatelia riguarda le attività di commercializzazione delle Carte Valori Postali e dei prodotti filatelici;
- l'area del Corriere Espresso e dei Pacchi è relativa ai prodotti di corriere espresso offerti, in regime di libera concorrenza, da Poste Italiane SpA alla clientela Retail e PMI e da SDA Express Courier SpA alla clientela Business.

L'offerta del Pacco Ordinario è soggetta all'obbligo del Servizio Universale.

Inoltre, a supporto del business del Gruppo, la società controllata Mistral Air Srl svolge attività di trasporto aereo, il Consorzio Logistica Pacchi ScpA svolge attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna dei pacchi, la società Italia Logistica Srl svolge per conto terzi attività di logistica integrata e multimodale.

Il contratto di programma regola i rapporti fra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane per l'espletamento del servizio postale universale.

Il contratto di programma per il triennio 2009-2011, sottoscritto dal Ministero dello Sviluppo Economico e da Poste Italiane nel novembre 2010, è stato definitivamente approvato con legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di Stabilità 2012). Il contratto di programma è quindi pienamente efficace, fatti salvi gli adempimenti di notifica alla Commissione europea rilevanti ai fini dei trasferimenti statali a Poste Italiane per la copertura dell'onere del Servizio Universale.

I contenuti del nuovo contratto di programma prevedono alcune flessibilità rispetto al contratto precedente, con l'obiettivo, posto dal Ministero, di contenere gli oneri del servizio universale. Fra le principali misure, è stata definitivamente formalizzata la riorganizzazione del recapito in cinque giorni settimanali, già sancita nell'Accordo con le Organizzazioni Sindacali del 27 luglio 2010.

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

Il contesto normativo del settore è stato inoltre interessato nel corso dell'anno dall'emanazione del Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58 *"Attuazione della direttiva 2008/6/CE¹⁷ che modifica la direttiva 97/67/CE, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità"*, in vigore dal 30 aprile 2011.

Con riferimento alle novità introdotte, il Decreto ha disposto l'eliminazione dell'area riservata al fornitore del servizio universale, ai fini della completa liberalizzazione del mercato postale come imposto dalla direttiva 2008/6/CE.

Riguardo al Servizio Universale, il Decreto, oltre a ridefinire l'ambito del servizio, includendovi la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione (recapito) degli invii postali fino a 2 kg e dei pacchi fino a 20 kg, nonché i servizi relativi

¹⁷ Il processo di liberalizzazione del mercato postale europeo, avviato nel 1997, è stato guidato da tre direttive del Parlamento Europeo e del Consiglio: la direttiva 97/67/CE, recepita dal D.Lgs. 22 luglio 1999, n. 261, la direttiva 2002/39/CE, recepita dal decreto Legislativo 23 dicembre 2003, n. 384 e, da ultimo, la direttiva 2008/6/CE, recepita dal D.Lgs. 31 marzo 2011, n. 58.

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

agli invii raccomandati e assicurati ed escludendo dallo stesso la pubblicità diretta per corrispondenza, a decorrere dal 1° giugno 2012, ne ridefinisce le caratteristiche¹⁸.

Il D.Lgs 58/2011 ha nuovamente affidato a Poste Italiane per ulteriori quindici anni la fornitura del Servizio Universale, prevedendo verifiche quinquennali sul livello di efficienza nella fornitura del servizio.

Il Decreto prevedeva anche il passaggio delle funzioni di regolamentazione e vigilanza nel settore postale dal Ministero dello sviluppo economico ad una neo-costituita "Agenzia nazionale di regolamentazione del settore postale". Tuttavia, il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha soppresso l'Agenzia e ha affidato le funzioni di regolamentazione e vigilanza nel settore postale all'esistente Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Poiché di fatto l'Agenzia non è mai stata operativa e la Direzione Servizi Postali dell'AGCOM è diventata pienamente operativa solo dal 25 gennaio 2012, per tutto l'anno 2011 il Ministero dello sviluppo economico ha mantenuto le proprie funzioni di regolamentazione e di vigilanza nel settore postale.

Il Decreto inoltre ha modificato i criteri per il calcolo del costo netto del Servizio Universale che, a partire dal 2011, sarà calcolato *"come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato quando è soggetto ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi. Nel calcolo si terrà conto di tutti gli altri elementi pertinenti, compresi i vantaggi intangibili e commerciali di cui beneficiano i fornitori di servizi postali designati per fornire il servizio universale, il diritto a realizzare profitti ragionevoli e gli incentivi per una maggiore efficienza economica"*, ed ha stabilito che l'onere per la fornitura del Servizio Universale sia finanziato attraverso trasferimenti posti a carico del bilancio dello Stato, quantificati nel Contratto di programma fra il Ministero dello Sviluppo Economico e il fornitore del Servizio Universale nonché attraverso un fondo di compensazione, cui contribuiscono le imprese autorizzate all'esercizio dei servizi postali.

Infine, secondo quanto previsto dalla stessa direttiva 2008/6/CE, il Decreto ha disposto il mantenimento dell'affidamento in esclusiva al fornitore del servizio universale dei servizi inerenti alle notificazioni a mezzo posta degli atti giudiziari e di quelli relativi alle violazioni del Codice della Strada.

Avuto riguardo alle spedizioni postali del settore editoriale, è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 21 febbraio 2011 il Decreto del 23 dicembre 2010 "Tariffe postali agevolate per le associazioni ed organizzazioni senza fini di lucro" emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il Decreto introduce nuove condizioni tariffarie agevolate a favore del settore no profit valide per l'anno 2010 nel rispetto dei limiti dello stanziamento previsto dall'art. 2 comma 2-undecies del Decreto Legge n. 40/2010¹⁹.

Successivamente, sul medesimo tema è intervenuto il Decreto Legge n. 216 del 29 dicembre 2011 che, all'art. 21 - *Proroga di norme nel settore postale* - stabilisce, che a decorrere dalla data di entrata in vigore dello stesso decreto e fino al 31 dicembre 2013, i gestori dei servizi postali sono autorizzati ad applicare apposite tariffe per le spedizioni di prodotti editoriali con riferimento ad alcune associazioni e organizzazioni senza fini di lucro iscritte al Registro degli operatori di comunicazione (ROC). Lo stesso citato articolo 21 prevede inoltre l'esclusione da tale proroga per alcuni prodotti ben individuati, e stabilisce la non applicabilità, con riferimento alle riduzioni tariffarie, del decreto-legge 24

¹⁸ L'art. 3, comma 5 ha previsto, in particolare:

- una qualità definita nell'ambito di ciascun servizio con riferimento alla normativa europea;
- la sua durata continuativa per tutto l'anno;
- il collegamento con tutti i punti del territorio nazionale individuati, secondo criteri di ragionevolezza, dall'Autorità di regolamentazione;
- l'accessibilità del prezzo, orientato al costo, con riferimento ad un'efficiente gestione aziendale;
- la fornitura al domicilio per almeno 5 giorni a settimana. E' fatta salva la possibilità di fornitura a giorni alterni, autorizzata dall'Autorità di regolamentazione, in presenza di particolari situazioni infrastrutturali o geografiche in ambiti territoriali con densità non inferiore a 200 abitanti/km e comunque fino a un massimo di un ottavo della popolazione nazionale.

¹⁹ Tale Decreto, che è stato convertito in Legge n. 73 del 22 maggio 2010, ha stanziato la somma di 30 milioni di euro per l'anno 2010 per il sovvenzionamento del settore no profit.

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

dicembre 2003, n. 353 (convertito, con modificazioni, dalla legge 27 febbraio 2004, n. 4) che all'art 3, comma 1, prevede il rimborso da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, in favore di Poste italiane, della somma corrispondente all'ammontare delle riduzioni complessivamente applicate.

Il contesto normativo 2011 dei servizi postali Internazionali è stato caratterizzato dalla negoziazione dell' accordo REIMS V. L'accordo, stipulato tra i maggiori operatori postali europei, ha definito nuove condizioni per la regolazione della remunerazione delle spese terminali a partire dal 2012.

Con l'obiettivo di migliorare le caratteristiche di qualità dell'offerta del prodotto Pacco ordinario del servizio postale universale, in ordine alla tracciatura della spedizione, nonché ai tempi di consegna, il Ministro dello Sviluppo Economico, in qualità di Autorità di Regolamentazione del settore postale, ha approvato in data 20 maggio 2011 un Decreto che ha rideterminato la tariffa per la spedizione del Pacco ordinario di peso compreso da 0 a 20 kg all'interno del territorio nazionale in 9,10 euro e ha inoltre modificato gli standard di recapito introducendo un nuovo obiettivo di qualità (94,00% in J+3). Tale riconfigurazione conferisce coerenza al portafoglio d'offerta di Poste Italiane, incorporando nel Servizio Universale quelle caratteristiche di servizio già oggi percepite come standard dal mercato.

PROCEDIMENTI PENDENTI E RAPPORTI CON LE AUTORITA'

Nel corso dell'anno la Corte Costituzionale, con sentenza n. 46 dell'11 febbraio 2011, ha dichiarato *"l'illegittimità costituzionale dell'articolo 6 del decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156 (Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative in materia postale, di bancoposta e di telecomunicazioni), nella parte in cui dispone che l'Amministrazione ed i concessionari del servizio telegrafico non incontrano alcuna responsabilità per il ritardato recapito delle spedizioni effettuate con il servizio postacelere"*.

Il contenzioso scaturiva da una richiesta di risarcimento danni a seguito del ritardato recapito di un plico (contenente documenti) spedito con il servizio postacelere. La società mittente chiedeva a Poste Italiane, oltre il rimborso del costo di spedizione, il risarcimento per aver perso la possibilità di partecipare ad una gara di appalto.

La Corte Costituzionale, con il provvedimento in esame, ha chiarito che Poste non può, a fronte del tardato recapito di un invio di postacelere, limitarsi alla mera restituzione delle spese di spedizione.

Sono proseguite le attività e i contatti con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) relativamente al procedimento A/413 concernente un'ipotesi di abuso di posizione dominante nei comportamenti commerciali posti in essere da Poste con riferimento all'offerta Posta Time e alla partecipazione ad alcune gare.

L'Autorità, dopo avere rigettato gli impegni presentati dalla Società, con il provvedimento di chiusura dell'istruttoria, ha irrogato a Poste Italiane una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di 39 milioni di euro. Avverso tale provvedimento la Società ha proposto ricorso dinanzi al Tribunale Amministrativo (TAR) del Lazio che, in data 11 gennaio 2012, respingendo l'istanza cautelare proposta, ha fissato l'udienza per la trattazione del merito.

Il Tar del Lazio, con dispositivo del 4 aprile 2012, nei limiti di cui in motivazione, ha accolto le tesi difensive prospettate nel ricorso proposto da Poste Italiane S.p.A. e ha annullato il provvedimento dell'autorità. Di tutti questi elementi, la Società, pur nella piena convinzione della liceità e correttezza del proprio comportamento, in attesa del passaggio in giudicato della predetta decisione, ha tenuto prudenzialmente conto nella determinazione dei fondi per rischi ed oneri per vertenze con i terzi al 31 dicembre 2011.

Con riferimento al procedimento PS/3341, avviato dall'AGCM in data 30 aprile 2010 per presunta pratica commerciale scorretta ex D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) posta in essere dalla Società e consistente nella diffusione di messaggi pubblicitari (cartacei e sul sito web) aventi ad oggetto il servizio Raccomandata, l'Autorità,

dopo avere rigettato gli impegni presentati dalla Società volti a rimuovere i profili di scorrettezza contestati, con il provvedimento di chiusura dell'istruttoria notificato il 29 dicembre 2010, ha irrogato a Poste Italiane una sanzione amministrativa pecuniaria di 200mila euro, vietando altresì la ulteriore diffusione dei messaggi in questione.

La Società, che nel mese di febbraio 2011 ha pagato la sanzione, ha impugnato il provvedimento dell'Autorità dinanzi al TAR del Lazio.

L'AGCM ha avviato in data 9 marzo 2011 un'istruttoria (A/438) concernente un'ipotesi di abuso di posizione dominante nei comportamenti commerciali posti in essere da Poste con riferimento al servizio di posta massiva. In particolare tale istruttoria mira a verificare se l'Azienda, con i suoi comportamenti, abbia ostacolato, a vantaggio della propria controllata Postel, la presenza sul mercato dell'azienda Selecta.

Poste Italiane nei mesi di giugno e luglio 2011 ha presentato i propri impegni all'Autorità ai sensi dell'art. 14-ter della Legge n. 287/90; tali impegni sono stati ritenuti idonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali oggetto del procedimento istruttorio, pertanto l'AGCM, con provvedimento notificato in data 26 marzo 2012, ha chiuso il procedimento senza sanzioni rendendo di fatto obbligatori gli impegni presentati da Poste.

In data 24 marzo 2011 l'AGCM ha avviato il procedimento PS/6858 per presunta pratica commerciale scorretta ex D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) in merito all'indisponibilità negli Uffici Postali dei moduli relativi ai prodotti Raccomandata e Pacco ordinario. L'Autorità, con il provvedimento di chiusura dell'istruttoria, ha irrogato a Poste Italiane una sanzione amministrativa pecuniaria di 540mila euro. Avverso tale provvedimento la Società sta predisponendo ricorso dinanzi al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Infine, in data 14 marzo 2012 l'AGCM ha avviato un'istruttoria nei confronti di Poste Italiane (A/441) per verificare se la Società abbia abusato della posizione dominante detenuta nel settore dei servizi postali liberalizzati. Il procedimento dovrà valutare se i comportamenti di Poste possano configurare un abuso di posizione dominante in violazione dell'articolo 102 del Trattato Europeo, nell'ipotesi in cui venisse accertato che la stessa fornisce in esenzione Iva anche i servizi oggetto di negoziazione individuale. Il procedimento dovrà concludersi entro il 4 febbraio 2013.

4.1.1 OFFERTA COMMERCIALE

Corrispondenza

La riorganizzazione dell'assetto logistico e produttivo fissata dall'Accordo con le Organizzazioni Sindacali del 27 Luglio 2010 ha dato vita a una nuova fase aziendale avente l'obiettivo di rafforzare il presidio strategico dell'Azienda nel settore postale e aumentare la soddisfazione della clientela offrendo servizi nuovi e personalizzati. In tale contesto, è stato lanciato nel mese di luglio 2011 "Posteitaliane per te", un nuovo servizio a domicilio disponibile in tutti i capoluoghi di provincia e nei comuni che superano i 30mila abitanti. Il servizio offre la possibilità di usufruire di alcuni prodotti/servizi di corrispondenza del Gruppo presso il proprio domicilio, o sede di lavoro, attraverso il contatto con uno degli 817 addetti "Posteitaliane per te" distribuiti sul territorio nazionale. La visita dell'addetto può essere concordata nella fascia oraria pomeridiana dal lunedì al venerdì fino alle ore 20:00 e il sabato mattina dalle ore 8:00 alle 14:00 chiamando il numero verde 803.160 o visitando la pagina dedicata sul sito www.poste.it o, in alternativa, chiedendo al proprio portalelettere di essere messi in contatto con un addetto.

I principali servizi offerti sono: il pagamento con carte Postamat e Postepay dei Bollettini postali premarcati (principali utenze); la vendita di corrispondenza e pacchi preaffrancati; la sottoscrizione del servizio Pick-up light; la sottoscrizione e attivazione dei servizi di consegna personalizzata "Seguimi"; la consegna su richiesta di raccomandate e assicurate

con il servizio "Chiamami"; la vendita a catalogo di prodotti Poste Shop; la consegna di Telegrammi urgenti e Raccomandate¹.

È stata completata la sperimentazione una nuova gamma di servizi postali preaffrancati (buste e pacchetti) e preconfezionati, pronti per la spedizione, funzionale alla nuova offerta "Postafree"; grazie alla standardizzazione del *packaging* e al prezzo unico in base al formato della confezione, il cliente può spedire documenti, merce e oggetti in maniera semplice e comoda anche dal proprio domicilio, monitorando l'avanzamento della spedizione e l'esito del recapito con il sistema di tracciatura.

Con l'obiettivo di rispondere alle esigenze della clientela business (grandi aziende e PMI) e della Pubblica Amministrazione Centrale e Locale, è stata ampliata l'offerta della gestione elettronica documentale. La nuova offerta prevede la realizzazione, presso la sede del cliente, di una piattaforma informatica che consenta la pubblicazione dei documenti sul sito del cliente o, per la Pubblica Amministrazione, dell'Albo Pretorio sul sito dell'Ente.

Sono stati altresì sviluppati i servizi di *reverse logistic*, un'offerta che nasce per rispondere all'esigenza manifestata da alcune aziende di fornire ai propri clienti finali consumer un servizio a valore aggiunto, che utilizzi la rete degli Uffici Postali come canale per la consegna dell'oggetto reso per manutenzione o sostituzione e il ritiro dell'oggetto riparato o nuovo in sostituzione del reso. Per i grandi clienti saranno implementate modalità evolute di ricezione, archiviazione elettronica e rendicontazione, nonché reportistica delle spedizioni e della documentazione.

Infine, nell'ambito dei servizi logistici internazionali, è stata sviluppata l'offerta "Minibox", una nuova linea di servizi dedicati alle PMI per la spedizione di piccoli oggetti all'estero. La nuova gamma offre servizi economici e veloci non tracciati e un servizio tracciato con possibilità dell'incasso in contrassegno.

Servizi on line

Con riferimento alla clientela consumer registrata sul sito web aziendale, a fine 2011 è stata lanciata, all'interno dell'area MyPoste²⁰, l'offerta del servizio PosteMailBox. Il servizio consente l'accesso integrato unico a tutti i servizi on line del Gruppo Poste Italiane e comprende le funzionalità di ricezione e invio di comunicazioni elettroniche di diversa natura (posta elettronica certificata, posta ibrida, comunicazioni dirette verso grandi aziende), di archiviazione remota di documenti elettronici e di firma digitale. L'offerta sarà estesa nel 2012 anche alle imprese, con un ampliamento delle funzionalità, quali l'archivio e la conservazione a norma di legge dei documenti elettronici.

Filatelia

La programmazione filatelica dell'esercizio è stata caratterizzata dalle emissioni dedicate alle celebrazioni dell'Unità d'Italia di cui, nel 2011, è ricorso il 150° anniversario. Di fatto, le principali emissioni hanno celebrato principalmente il Tricolore, simbolo di identità nazionale, la Proclamazione del Regno, la mostra filatelica dedicata al "magnifico" biennio 1859-1861, i protagonisti della storia dell'Unità di Italia (Camillo Benso conte di Cavour, Carlo Cattaneo, Giuseppe Garibaldi, Vincenzo Gioberti, Giuseppe Mazzini, Carlo Pisacane e Vittorio Emanuele II), la Marina Militare, con quattro francobolli raccolti in un unico foglietto; i "Fatti d'Arme" (Battaglia di Pastrengo 1848, Battaglia di Solferino 1859, Battaglia del Volturno 1860; Battaglia di Bezzecca 1866).

Di notevole interesse è stata altresì l'emissione del francobollo commemorativo del Venerabile Servo di Dio Giovanni Paolo II per la sua Beatificazione avvenuta in Piazza San Pietro il 1° maggio 2011.

Il patrimonio artistico e culturale italiano è stato ricordato tra l'altro, da francobolli celebrativi di Roma Capitale, della giornata mondiale del teatro, dal francobollo dedicato all'Arco di Traiano di Benevento, dal francobollo dedicato all'Abbazia Benedettina della Santissima Trinità di Cava dei Tirreni, dal francobollo dedicato a Villa Adriana in Tivoli.

²⁰ MyPoste è la nuova area riservata agli utenti registrati al sito www.poste.it che sostituirà la vecchia casella di posta elettronica, Postemail; quest'ultima resterà attiva fino al 31 marzo 2012.

Per la serie tematica "Made in Italy" si evidenziano: il francobollo dedicato al disegno Industriale in occasione del Premio Compasso d'Oro (Associazione per il Disegno Industriale), il francobollo dedicato alle industrie Marzotto per il 175° anniversario della fondazione e quello dedicato ai fratelli Carli per il centenario della fondazione.

Di significativa valenza sociale sono state: l'emissione dedicata al 50° anniversario della fondazione di *Amnesty International*, l'emissione dedicata alle Agenzie Fiscali da dieci anni al servizio del Paese, il francobollo dedicato al 180° Anniversario dell'Istituzione Consiglio di Stato.

In campo editoriale un'importante iniziativa è stata la pubblicazione, di concerto con la Bolaffi, della prima opera a fascicoli dedicata al 150° Anniversario dell'Unità d'Italia. L'opera, disponibile presso tutti gli Uffici Postali, descrive, con una panoramica dall'Unità d'Italia ai giorni nostri, la storia del nostro paese.

Il Gruppo Postel opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione. Oltre al servizio di stampa e imbustamento della corrispondenza, che tradizionalmente rappresenta il core business del Gruppo, l'offerta contempla i servizi di *Mass Printing* (insieme dei servizi per la gestione in outsourcing di grandi quantità di corrispondenza), di *Direct Marketing* (servizi integrati di comunicazione e marketing e attività di stampa di documentazione commerciale), di *Door to Door* (servizi di supporto alle aziende nella gestione di campagne di comunicazione "non indirizzata"), di *Gestione Elettronica Documentale* che il Gruppo svolge offrendo ai propri clienti, sia servizi tradizionali di acquisizione ottica e *storage*, sia servizi innovativi come l'archiviazione ottica sostitutiva e la fattura elettronica e di *e-procurement* (attività di gestione, distribuzione e fornitura di materiale di cancelleria, prodotti per l'informatica, modulistica, stampati, materiali di consumo e altri prodotti accessori a favore, sia della rete dei circa 14 mila Uffici Postali di Poste Italiane, sia del mercato esterno).

Il Gruppo Postel nel corso dell'esercizio è stato interessato dalle operazioni societarie di seguito descritte.

In data 31 gennaio 2011 è stata perfezionata la cessione a Cedacri SpA della partecipazione detenuta da Postel SpA in C-Global SPA (pari al 17%, del capitale sociale) con contestuale acquisizione da Cedacri SpA del 12% del capitale di Docugest. A conclusione di tale operazione la quota di partecipazione di Postel in Docugest è del 49% mentre il restante 51% è ripartito tra C-Global SpA (37%) e Cedacri SpA (14%).

In data 29 marzo 2011, Postel SpA ha acquisito, divenendone unico socio, le quote di partecipazione, detenute da Poste Italiane e da PosteCom S.p.A (rispettivamente del 70% e del 15%), nel capitale sociale della Poste Link Srl. Le assemblee degli azionisti delle due società in data 6 aprile 2011, hanno approvato il progetto di fusione per incorporazione di Poste Link srl in Postel SpA e il relativo atto di fusione è stato stipulato in data 24 giugno 2011. Gli effetti giuridici dell'operazione sono decorsi dal 30 giugno 2011, mentre quelli fiscali e contabili dal 1° gennaio 2011. Sono inoltre proseguite le procedure per la messa in liquidazione di Postel do Brasil Ltda (99,98% Postel SpA; 0,02% Address Software Srl), società di diritto brasiliano costituita per partecipare, tramite il ConsÓrcio BRPOSTAL, alla gara per lo sviluppo del servizio di posta ibrida in Brasile²¹. A seguito dell'annullamento della gara, avvenuto nel 2008, nel 2010 il Consorzio è stato sciolto e conseguentemente Postel ha dato incarico all'amministratore unico di Postel do Brasil di avviare lo scioglimento della Società la cui unica finalità era la partecipazione all'iniziativa descritta.

Ai fini della liquidazione è stato necessario procedere alla trasformazione dei finanziamenti effettuati nel tempo da Postel a Postel do Brasil in aumento di capitale. In data 29 settembre 2011 è stato sottoscritto l'atto con cui si è provveduto: ad approvare il bilancio finale di Postel do Brasil; allo scioglimento della società e alla nomina del liquidatore.

Nel corso del 2011 Postel, in raggruppamento temporaneo di imprese, si è aggiudicata la gara bandita dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) per la fornitura, nell'ambito del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni, del servizio di stampa, confezionamento, acquisizione dei dati in lettura ottica e registrazione tradizionale.

²¹ All'interno di tale consorzio il Gruppo Postel rappresentava il partner tecnologico per la gestione del servizio di posta ibrida e la fornitura della relativa piattaforma software.

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Con riferimento all'e-commerce è da evidenziare l'attivazione del portale PostelOffice, la nuova offerta di Postel dedicata alle PMI e ai professionisti per l'acquisto on line di Servizi di stampa personalizzata e prodotti per l'ufficio. Il servizio consente anche di gestire globalmente le comunicazioni postali dell'azienda e il processo di stampa, la personalizzazione e invio di ogni tipo di documentazione cartacea (biglietti da visita, carta intestata, cartoline pubblicitarie e mailing), con conseguente snellimento delle procedure tradizionali.

Qualità nei servizi

Gli obiettivi di qualità sono stabiliti dall'Autorità di regolamentazione del settore postale e riguardano i tempi del recapito che devono essere garantiti per determinate percentuali di flussi di invii postali.

Con Decreto del 23 novembre 2009, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 1° dicembre 2009, il Ministero dello Sviluppo Economico ha fissato gli "Obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 relativi ai servizi di posta massiva, posta raccomandata, assicurata e pacco ordinario".

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

		2010		2011		
		Consegna entro	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta Prioritaria (*)		1 giorno	89,0%	92,0%	89,0%	94,7%
Posta Internazionale (**)						
	In entrata	3 giorni	85,0%	90,9%	85,0%	92,9%
	In uscita	3 giorni	85,0%	89,8%	85,0%	91,3%
Posta Raccomandata (***)		3 giorni	92,5%	95,1%	92,5%	93,8%
Posta Assicurata (****)		3 giorni	93,5%	98,5%	94,0%	98,9%

(*) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico.

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

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

Corriere Espresso e Pacchi

Il comparto è stato caratterizzato nell'esercizio, da una riorganizzazione della gamma nazionale dedicata alla clientela Piccole e Medie Imprese a cui è stata dedicata una nuova proposizione commerciale del servizio pick-up (accessorio alla gamma di prodotti Postacelere 1 Plus, Paccocelere 1 Plus e Paccocelere 3) volta a semplificare le griglie tariffarie. Sono state inoltre, sempre con riferimento ai servizi di Postacelere 1 Plus, Paccocelere 1 Plus e Paccocelere 3, effettuate promozioni su carnet di lettere di vettura prepagate con il beneficio per il cliente che acquista il carnet, di usufruire di prezzi agevolati rispetto a quelli di listino.

In ambito internazionale è proseguito l'impegno dell'Azienda volto ad innovare la gamma dei prodotti. Pertanto la nuova offerta, denominata Posteexport annovera tra le novità dell'esercizio i prodotti "Mlinibox" dedicati ad aziende e professionisti che effettuano spedizioni fino a 2 kg, e l'introduzione di servizi accessori per i prodotti Express Mail Service (EMS) e Quick Pack Europe quali il pick-up e l'autoproduzione delle lettere di vettura.

SDA Express Courier SpA partecipata al 100% da Poste Italiane SpA, oltre ad essere uno dei principali operatori nel settore del corriere espresso a livello nazionale, offre alla propria clientela soluzioni integrate per la distribuzione, la logistica e la vendita a distanza. Poste Italiane, infatti, affida a SDA Express Courier l'intera distribuzione del Paccocelere nazionale e internazionale, del Pacco ordinario, di quello J+3 e dell'Home Box (a partire dalla fine del 2011 tramite il Consorzio Logistica e Pacchi).

Nel corso dell'esercizio, peraltro influenzato dalla ridotta propensione agli acquisti da parte delle aziende e dei consumatori e dal clima di generale sfiducia che ha investito i principali paesi europei, è proseguito l'impegno dell'Azienda sul piano commerciale nell'ottimizzazione del portafoglio d'offerta, in linea con l'offerta dei *competitor*, al fine di mantenere il presidio del mercato e acquisire nuova clientela nei settori di mercato emergenti come il commercio elettronico.

L'offerta nazionale è stata arricchita mediante lo sviluppo di servizi dedicati atti a personalizzare la fase di consegna delle spedizioni in base alle esigenze dei clienti; in particolare sono stati lanciati il servizio "Al piano" per effettuare le consegne direttamente al piano del destinatario, il servizio "Su appuntamento" per consegnare nel giorno ed ora concordati con il cliente, i servizi "di Sabato e di Sera" per i destinatari difficilmente raggiungibili nei giorni e nelle ore lavorative.

In ambito internazionale è stato concluso l'accordo di collaborazione con UPS (United Postal Service Inc.), uno dei principali *player* internazionali del settore, che prevede nel prossimo biennio l'affidamento progressivo in *outsourcing* a SDA del servizio di smistamento, ritiro, trasporto e distribuzione degli invii di corriere espresso in diverse parti d'Italia, mentre UPS fornirà un servizio di trasporto, passaggio doganale e consegna per destinazioni internazionali (servizio *outbound*).

Con riferimento alle operazioni societarie, il 30 dicembre 2011 SDA, a fronte della richiesta pervenuta dalla controllata Kipoint SpA, ha provveduto ad erogare un finanziamento soci in conto capitale di 500mila euro, resosi necessario a fronte di un risultato negativo per l'anno 2011. Inoltre, in considerazione dei risultati negativi presentati negli ultimi esercizi dalla società Italia Logistica, partecipata al 50% ed a controllo congiunto con la FS Logistica SpA (Gruppo Ferrovie dello Stato), è stata effettuata, in sede di redazione del bilancio, una stima del valore della partecipazione che ha portato a svalutare il valore della stessa per 3,3 milioni di euro.

Servizi on line

Nell'ambito dei servizi fruibili direttamente dal sito web www.poste.it, nel mese di dicembre è stato lanciato "Paccoweb", un servizio che consente al cliente di acquistare on line spedizioni di Paccocelere 1 plus e/o Paccocelere

3, richiedendone il ritiro presso il proprio domicilio, scegliendo un giorno lavorativo tra quello successivo e fino al 90° giorno solare da quello dell'ordine on line.

Con riferimento alla clientela business, è stata introdotta una nuova soluzione del prodotto Home Box, che permette di stampare le lettere di vettura in automatico e di disporre della rendicontazione delle spedizioni effettuate.

SDA Express Courier ha continuato a offrire molteplici servizi interattivi attraverso il sito web www.sda.it. Nel 2011 gli accessi registrati sul sito aziendale sono stati 11,9 milioni e hanno, tra l'altro, riguardato per oltre 1,9 milioni richieste di prenotazione dei ritiri e per circa 8 milioni il servizio di tracciatura delle spedizioni.

La gamma dei servizi interattivi a disposizione della clientela contempla: la ricerca di Filiali, la ricerca delle località servite, il calcolo della tariffa internazionale, i tempi di transito internazionale, la richiesta di materiali operativi, il *tracking* dei ritiri e delle spedizioni, la richiesta di ritiri, la ricerca dei tempi di consegna nonché la ricerca delle località servite dai servizi "Time Definite". Nel mese di novembre 2011 è stata inoltre attivata una nuova piattaforma web che consente al cliente finale, anche retail, di gestire in completa autonomia la propria spedizione, attraverso la stampa della modulistica, il pagamento della spedizione e la prenotazione del ritiro al domicilio degli invii.

Infine, con l'obiettivo di arricchire le funzionalità per la gestione delle spedizioni di clienti orientati alla vendita a distanza, sono state integrate sul portale mySDA²² le funzionalità relative alla gestione degli "Smart Alert" di consegna che possono essere utilizzati dal cliente per un puntuale monitoraggio dello status di consegna delle spedizioni, sia tramite email, sia tramite SMS fornendo quindi anche al destinatario delle spedizioni dettagliate informazioni utili al buon fine del servizio di consegna.

Qualità nei servizi

Nella tabella che segue sono indicati i risultati della qualità del servizio di Corriere Espresso e Pacchi.

Per quanto concerne il prodotto Pacco Ordinario, oggetto del Servizio Universale, il risultato è confrontato con gli "Obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 relativi ai servizi di posta massiva, posta raccomandata, assicurata e pacco ordinario" assegnati con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 23 novembre 2009 e successivamente modificati, per il solo Pacco Ordinario, con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 20 maggio 2011.

Gli obiettivi dei prodotti Postacelere e Paccocelere sono contrattuali e stabiliti tra SDA e la Capogruppo.

	Consegna entro	2010		2011	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Pacco Ordinario	3 giorni	94%	98,9%	94%	97,6%
Corriere Espresso Postacelere	1 giorno	90%	95,0%	90%	94,5%
Paccocelere	3 giorni	98%	99,1%	98%	99,7%

Tutti i prodotti sono monitorati attraverso il sistema di tracciatura elettronica

²² MySDA è l'area riservata del portale web che, attraverso la registrazione gratuita tramite il sito www.sda.it, offre la possibilità di accedere a tutte le informazioni amministrative e operative in modo semplice, immediato e sicuro.

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

4.1.2 RISULTATI

CORRISPONDENZA E FILATELIA

	Volumi (in migliaia)			Ricavi (in milioni di euro)		
	2010	2011	Var %	2010	2011	Var%
Posta Prioritaria	1,118,398	1,028,980	(8.0)	789	770	(2.4)
Posta Massiva	1,491,702	1,386,384	(7.1)	828	753	(9.1)
Servizi Aggiuntivi ⁽¹⁾	-	63,159	n.s.	-	75	n.s.
Totale Posta Indescritta	2,610,100	2,478,523	(5.0)	1,617	1,598	(1.2)
Raccomandate	245,196	229,550	(6.4)	934	884	(5.4)
Assicurate, Atti giudiziari	33,006	31,588	(4.3)	189	213	12.7
Totale Posta Descritta	278,202	261,138	(6.1)	1,123	1,097	(2.3)
Prodotti Filatelici e Altri Servizi di Base	n.s.	n.s.		211	181	(14.2)
Servizi Integrati	75,692	56,787	(24.9)	297	285	(4.1)
Servizi digitali e multimediali	14,912	14,241	(4.5)	46	40	(13.1)
Direct Marketing	1,267,947	1,190,139	(6.1)	315	305	(3.2)
Poste non indirizzate	604,387	616,135	(10.0)	29	32	10.3
Servizi per l'Elettorato	673,898	583,211	(13.4)	192	168	(12.0)
Non Canale Postali				13	9	(30.8)
Totale Ricavi da mercato				3,855	3,725	(3.4)
di cui Filatelia e CVP				224	180	(19.6)
Rimborsi elettorali				67	23	(65.7)
Componenti editoriali				53	-	n.s.
Totale Corrispondenza e Filatelia ^(1*)	5,604,138	5,169,176	(7.6)	3,975	3,748	(5.7)
Gruppo Postali - Ricavi vs. totali	-	-	-	207	232	(11.1)

n.s.: non significativo

A partire dal 2009 sono stati isolati gli Avvisi di Ricevimento associati al prodotto Raccomandata, per cui i volumi della posta prioritaria (2010 e 2011) tengono conto anche di tali valori.

⁽¹⁾ I volumi e i ricavi 2011 si riferiscono alle attività di raccolta e consegna dei questionari Istat relativi al 15° Censimento Generale della Popolazione e delle abitazioni 2011.

^(1*) I volumi complessivi della corrispondenza, considerando anche i pezzi lavorati da Posel e relativi al prodotto Promoposta (n. 28 milioni), ammontano a ca. 5,2 miliardi di pezzi al 31 dicembre 2011.

I risultati dei servizi postali di corrispondenza, comprensivi dei risultati della filatelia e delle partite da Stato, evidenziano nel 2011 un arretramento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 7,6% (5.169 milioni di invii nel 2011 contro 5.604 milioni del 2010) e del 5,7% (3.748 milioni di euro nel 2011 contro 3.975 milioni di euro del 2010).

La riduzione dei volumi, in un contesto in cui le prospettive di ripresa dell'economia si sono ulteriormente deteriorate nel corso della seconda parte del 2011, è principalmente ascrivibile alla contrazione degli invii di Posta Indescritta (-5,0%, corrispondente a 132 milioni di minori invii rispetto al 2010) e del Direct Marketing (-6,1% corrispondente a 78 milioni di minori invii rispetto al 2010) su cui hanno inciso, oltre ai minori invii elettorali (51 milioni di minori invii per la Posta Indescritta, 14 milioni per il Direct Marketing e 42 milioni per la posta non Indirizzata, per un totale di 107 milioni di invii in meno realizzati nel 2011 rispetto al 2010), la razionalizzazione delle spedizioni da parte dei grandi clienti (aziende e Pubblica Amministrazione), la progressiva digitalizzazione degli invii nell'ambito di un'ormai consolidata presenza sul mercato di operatori concorrenti anche per effetto della ulteriore apertura del mercato dei servizi postali introdotta dal D.Lgs. 58/2011. Tale aspetto ha influenzato negativamente, pur se con minore intensità, i volumi degli invii originati da parte della clientela privata, in quanto questi vengono effettuati soprattutto in ottemperanza a indicazioni stabilite dal destinatario (aziende e istituzioni), o per produrre gli effetti legali previsti dalla legge (come ad esempio la posta Raccomandata). In calo anche il comparto editoriale (-18,1%, corrispondente a 122 milioni di minori invii rispetto al 2010) come effetto del mutato contesto normativo del settore.

I ricavi da mercato, non comprensivi delle integrazioni per le campagne elettorali²³ (23 milioni di euro nel 2011 contro 67 milioni di euro del 2010), ammontano a 3.725 milioni di euro facendo registrare una diminuzione di 130 milioni di euro rispetto al 2010 (-3,4%) attribuibile essenzialmente, come sopra anticipato, ai risultati della Posta Indescritta (-19 milioni di euro corrispondenti a una riduzione dell'1,2% rispetto al 2010), dei servizi per l'Editoria (-34 milioni di euro corrispondenti a una riduzione del 17,7% rispetto al 2010), nonché dei risultati della Posta Descritta (-26 milioni di euro corrispondenti a una riduzione del 2,3% rispetto al 2010).

Nel dettaglio, la contrazione del mercato della Posta Indescritta, i cui volumi si sono ridotti, sia con riferimento alla Posta Prioritaria, sia alla Posta Massiva (rispettivamente per 89 e 105 milioni di minori invii rispetto al 2010), è stata in parte mitigata dalle spedizioni realizzate nell'ambito del Censimento Generale della Popolazione 2011 che hanno contribuito, alla voce Servizi Aggiuntivi, con 63 milioni di pezzi lavorati e 75 milioni di euro di ricavi.

Il comparto della Posta Descritta evidenzia, pur in presenza di un risultato positivo del servizio di Raccomandata (+1,7% corrispondente a 0,2 milioni di maggiori invii rispetto al 2010) e degli Atti Giudiziari (+28 milioni di euro di ricavi rispetto all'esercizio precedente anche per effetto dalla rimodulazione tariffaria del prodotto), una riduzione nei volumi del 6,1% (-17 milioni di invii rispetto al 2010) e nei ricavi del 2,3% (-26 milioni di euro rispetto al 2010).

Il comparto dei Servizi Integrati fa registrare, in termini di ricavi, un risultato negativo di 4 milioni di euro (passando da 289 milioni di euro del 2010 a 285 milioni di euro nel 2011, -1,4% rispetto) risentendo in parte dell'emanazione della Legge 122/2010 che ha stabilito l'immediata esecutività degli avvisi di addebito/accertamento inviati per conto di INPS e Agenzia delle Entrate, con conseguente riduzione del volume di invii precedentemente realizzati. Tale provvedimento, esecutivo per l'INPS dal 1° gennaio 2011 e per l'Agenzia delle Entrate dal 1° ottobre 2011, ha l'obiettivo ridurre fortemente i tempi intercorrenti tra l'insorgenza del credito rilevato e il momento in cui l'agente della riscossione può avviare l'attività di recupero, per cui fonda la disciplina della riscossione dei crediti da parte dell'ente sullo strumento dell'avviso di debito avente valore di titolo esecutivo.

I Servizi Digitali e Multicanale evidenziano minori ricavi rispetto a quelli realizzati lo scorso anno (-9,1%), in quanto il trend in crescita delle vendite tramite il canale on line non riesce ancora a bilanciare la fisiologica riduzione dei servizi più tradizionali come il telegramma e il certofax.

Il mercato del Direct Marketing, come sopra anticipato, mostra una riduzione dei volumi del 6,1% (-78 milioni di invii rispetto al 2010) anche per effetto di minori spedizioni elettorali per 14 milioni di invii; tale riduzione si è tradotta in minori ricavi per 10 milioni di euro (-3,2% rispetto all'anno precedente).

Anche il comparto della Posta Non Indirizzata risente degli effetti derivanti dalle minori spedizioni elettorali infatti, a fronte di una riduzione di 68 milioni di invii nel 2011 rispetto al 2010, 42 milioni si riferiscono a minori invii per campagne elettorali; di contro, i ricavi crescono del 10,3% (+3 milioni di euro rispetto all'anno precedente) per effetto dello sviluppo (in termini di volumi e ricavi) dei servizi "a progetto", che tipicamente riguardano invii ad elevato valore unitario.

Il mercato dei Servizi per l'Editoria è stato influenzato nel corso dell'anno precedente da significativi interventi normativi che hanno abolito dal 1° aprile 2010 le tariffe agevolate per le spedizioni di prodotti editoriali. Il nuovo quadro normativo ha contribuito a determinare un decremento di volumi e di ricavi rispettivamente del 18,1% (-122 milioni di invii) e del 17,7% (-34 milioni di euro); di fatto però, la riduzione, in termini di ricavi, è ancora più elevata ove si consideri che nel corso del 2011 non ci sono state compensazioni editoriali (53 milioni di euro è l'ammontare delle compensazioni realizzate nel 2010).

I ricavi dei servizi postali di **Filatelia**, inclusivi della vendita di Carte Valori Postali, si attestano a 180 milioni di euro (224 milioni di euro nel 2010) a fronte di un Programma Filatelico che si è chiuso con 52 Emissioni per 81 francobolli, 11

²³ Nel 2011, in virtù del mutato contesto normativo di settore, non sono state realizzate integrazioni tariffarie per servizi editoriali (nel 2010 tali integrazioni ammontavano a 53 milioni di euro).