

criminali verso tecniche innovative, anche in considerazione della recente diffusione del c.d. Cash Trapping<sup>10</sup>, pratica finalizzata all'erogazione forzata di denaro contante.

Le rilevazioni inerenti l'impatto economico degli attacchi perpetrati ai danni degli Uffici Postali, presentano, nel 2012, un valore del danno complessivo pari a 6,6 mln di euro, sostanzialmente stabile rispetto al 2011.

Gli elementi che hanno condizionato il recente rallentamento del trend decrescente (nel 2008 il danno complessivo era stato di circa 10,7 mln di euro) sono rinvenibili, a giudizio della Società, principalmente nell'approssimazione ad un livello minimo fisiologico del fenomeno, nonché nell'incremento del danno conseguente ad aggressioni ai dispositivi ATM, che ha presentato un aumento tale da compensare il positivo effetto di riduzione registrato per gli episodi di furto e la sostanziale stabilità delle perdite derivanti da episodi di rapina.

#### *Truffe e Frodi*

Le attività di accertamento, sulle frodi nel settore postale, sono risultate in aumento rispetto all'anno precedente, 380 incarichi completati, rispetto ai 299 incarichi conclusi nel 2011.

In leggera diminuzione è la percentuale, sul totale degli incarichi, delle inchieste relative al fenomeno delle "frodi esterne" (-1% circa) ed ai casi di "furto/rapina" (-3%), che però si confermano particolarmente dannosi sotto il profilo economico (circa 103.000 euro) a causa di numerosi episodi di furto a Centri di Distribuzione e mezzi di collegamento, nei quali sono stati sottratti ingenti quantitativi di corrispondenza, in particolare registrata. Mentre risultano in aumento le inchieste relative a "frode interna". Tale tipologia di illecito rimane prevalente fra le categorie di eventi esaminati, con particolare riguardo ai casi di sottrazione, violazione e soppressione/abbandono di corrispondenza.

Con riferimento alle attività di inchiesta nel settore dei servizi finanziari ed amministrativi, l'analisi dei dati mette in evidenza un incremento rispetto al 2011 sia delle frodi interne (+6%) che di quelle esterne (+25%).

L'ammontare del danno accertato a seguito di eventi di frode, interna ed esterna, pari complessivamente a 12,9 mln di euro circa risulta decisamente superiore rispetto al dato del 2011 (6,9 mln di euro circa).

---

<sup>10</sup> Il Cash Trapping è un sistema attraverso il quale i truffatori manomettono il canale di erogazione delle banconote degli ATM, affinché il contante venga temporaneamente trattenuto all'interno della macchina

#### 4 SERVIZI POSTALI

##### 4.1 Contesto normativo e di mercato interno

Si è già riferito nella precedente relazione sull'esercizio 2011<sup>11</sup> del recepimento - con adeguamenti - della terza Direttiva europea 2008/6/CE in materia di liberalizzazione del mercato postale operato dal D.Lgs 31 marzo 2011, n. 58.

Si sono anche evidenziati i contenuti della disciplina del settore postale introdotta dall'atto normativo e di alcune disarmonie rispetto alla regolamentazione europea.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) continua a segnalare la necessità di interventi normativi ulteriori per garantire uno sviluppo concorrenziale del mercato postale. Nelle proposte operative rappresentate nelle varie segnalazioni annuali al Governo e al Parlamento<sup>12</sup>, l'Autorità, al fine di favorire l'ingresso di nuovi operatori nel settore postale e di ampliare il mercato contendibile, *"ritiene opportuno ridefinire l'ambito del servizio universale, limitandolo esclusivamente a quei servizi essenziali che l'utente non sarebbe altrimenti in grado di acquistare a titolo individuale"*. L'individuazione dei suddetti servizi, secondo il Garante, andrebbe effettuata dall'Autorità di regolamentazione preposta che dovrebbe prevedere, per di più, un affidamento del servizio universale di più breve durata attraverso lo svolgimento di procedure trasparenti e non discriminatorie.

Inoltre, riguardo all'utilizzo della infrastruttura di Poste italiane, costituita principalmente dalla rete di recapito, richiama l'attenzione sulla necessità di prevedere particolari modalità e condizioni di accesso alla rete dell'operatore dominante da parte dei soggetti concorrenti<sup>13</sup>. In particolare, l'AGCM ritiene opportuno valutare l'obbligo per la Società di predisporre tariffe ridotte, per operatori attivi nei mercati a monte del recapito, connesse all'utilizzo di alcune fasi della filiera.

E' da rilevare, però, che la presenza sul mercato di *competitors* la cui attività si è organizzata sempre di più su una copertura nazionale, privilegia le aree urbane a più alta densità abitativa e maggiore concentrazione di volumi postali in fase di recapito, e i segmenti di clientela business che rappresentano la parte più remunerativa del mercato postale. In relazione alle specifiche caratteristiche

<sup>11</sup> Riferimento al paragrafo 5.1, "Recepimento normativa comunitaria in materia di liberalizzazione postale", della relazione esercizio finanziario 2011.

<sup>12</sup> L'AGCM, in adempimento a quanto prescritto dall'art. 47, comma 2, della legge 23 luglio 2009 n. 99, invia la segnalazione al Governo e al Parlamento al fine della predisposizione del disegno di legge annuale per il mercato e la concorrenza che riguarda i principali settori della nostra economia con l'obiettivo di aprire i mercati e stimolare la crescita economica (segnalazioni del 15/1/2011, 5/1/2012, 2/10/2012).

<sup>13</sup> L'Autorità di regolamentazione del settore postale ex d.l. 6 dicembre 2011, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214 - con delibera 252/13/CONS del 27 marzo 2013 ha costituito un tavolo tecnico in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale.

territoriali, ampie aree del paese non sarebbero servite da operatori di mercato perché il servizio risulterebbe diseconomico per costi elevati a fronte di volumi insufficienti.

Poste italiane, per lo svolgimento degli obblighi del servizio universale, sostiene un notevole onere connesso al mantenimento della rete di recapito, che è fronteggiato con il riconoscimento alla Società di un contributo statale a parziale copertura dei costi. E' del novembre 2012 la decisione (C(2012)8230) della Commissione Europea con la quale viene espresso parere favorevole in merito alle compensazioni statali definite dal contratto di programma 2009-2011, giudicate compatibili con la normativa europea in tema di aiuti di Stato.

Per quanto riguarda il Contratto di programma (documento fondamentale nella disciplina dei rapporti tra lo Stato e Poste italiane S.p.A., che stabilisce tutti gli aspetti legali ed operativi della gestione del servizio universale) il relativo schema 2012-2014, condiviso tra Poste italiane e Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), è attualmente al vaglio dell'Autorità di regolamentazione, in attesa di essere inviato al Ministero dell'Economia e Finanze, al CIPE e alle Commissioni parlamentari, per poi essere sottoposto alle valutazioni della Commissione Europea. In attesa di approvazione restano in vigore le disposizioni del precedente contratto. Nel corso del 2012 il contesto normativo del settore è stato interessato da diversi interventi attuativi di alcune modifiche disposte dal decreto legislativo 58/2011. In particolare, a partire dal 1° giugno 2012 sono stati esclusi dal servizio universale gli invii di pubblicità diretta indirizzata (denominati commercialmente "Postatarget" in ambito nazionale e "Premium" ed "Economy" in ambito internazionale).

Si è già riferito, invece, del passaggio delle funzioni di regolamentazione e vigilanza del settore postale dal Ministero dello Sviluppo Economico alla già esistente Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) che ha istituito nel suo ambito la Direzione Servizi Postali, divenuta pienamente operativa a partire dal 25 gennaio 2012.

Un ulteriore intervento normativo riguarda la manovra tariffaria approvata dal Consiglio dell'AGCOM con decisione 640/12/CONS del 20 dicembre 2012 per effetto della quale, a decorrere dal 1° gennaio 2013, sono state introdotte novità nella gamma e nelle condizioni economiche dei prodotti rientranti nell'ambito del servizio universale riguardanti invii di *posta non massiva* per l'interno e per l'estero, gli invii *raccomandati* per l'interno nonché gli invii attinenti alle *procedure giudiziarie*.

Inoltre, a seguito di procedimento avviato in data 29 marzo 2012, l'AGCOM ha adottato la delibera 92/13/CONS del 6 febbraio 2013 con la quale ha approvato, con modifiche, le condizioni tecniche attuative del servizio di *posta massiva*<sup>14</sup>.

#### **4.2 Offerta commerciale**

La presenza capillare sul territorio, l'esperienza nella gestione dei servizi e l'attenzione verso nuove tecnologie permettono a Poste italiane di assumere un ruolo di grande rilievo nel processo di sviluppo economico e sociale del Paese e la rendono partner naturale della Pubblica Amministrazione (PA) per la creazione e il potenziamento delle reti al servizio del cittadino.

La Società ha adottato da tempo un modello di business basato sulla diversificazione e sull'innovazione. La strategia è stata incentrata sulla realizzazione di un sistema integrato di reti e piattaforme in grado di affiancare ai tradizionali servizi postali quelli finanziari, assicurativi e di telefonia mobile.

Caratteristica essenziale di questa strategia di integrazione è rappresentata dalla possibilità di utilizzare le potenzialità della infrastruttura ICT per connettere sinergicamente le diverse piattaforme di servizio e per estendere la gamma dell'offerta dei servizi, in particolare di quelli digitali.

Le piattaforme di *eGovernment* (servizi offerti on line per conto della PA) e di *eCommerce* (servizi di presentazione dell'offerta commerciale, pagamento, logistica e distribuzione) rappresentano esempi delle potenzialità di tale integrazione applicate a mercati con prospettive di crescita.

Gli effetti più significativi riguardano nuove relazioni che Poste instaura con i cittadini, imprese e PA, proponendosi come elemento di raccordo tra le diverse esigenze, nonché come fornitore di soluzioni. Vengono, quindi, semplificate le relazioni fra i diversi soggetti e resi più accessibili i servizi di pubblica utilità (firma digitale, PEC, certificati on line ecc.).

Nel corso del 2012 è stata rafforzata l'erogazione dei servizi in ambito sanitario con il pagamento dei ticket in tempo reale presso l'ufficio postale (per conto delle ASL di Firenze, Cosenza, Caserta e Regione Sardegna).

E' stato avviato, inoltre, il servizio di riscossione fiscalità locale per il quale sono state firmate convenzioni con alcuni comuni per il pagamento di vari tributi (TARSU, servizio idrico ecc.), e il servizio di emissione certificati INPS che consente il rilascio

---

<sup>14</sup> Al fine di garantire il servizio di posta massiva, Poste italiane è tenuta a predisporre le Condizioni tecniche attuative (CTA) che disciplinano i termini contrattuali di riferimento che i concorrenti devono soddisfare per accedere alla rete postale.

dell'estratto conto contributivo. La collaborazione con l'INPS è proseguita per la vendita e il pagamento dei buoni lavoro o "voucher" relativi alla remunerazione di prestazioni lavorative occasionali.

#### **4.3 Principali provvedimenti pendenti e rapporti con le Autorità**

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

E' proseguita nel corso del 2012 l'attività istruttoria relativa al procedimento avviato nell'ottobre 2009, concernente un'ipotesi di posizione dominante nei comportamenti posti in essere da Poste italiane con riferimento all'offerta Posta Time e alla partecipazione ad alcune gare. Il TAR del Lazio con pronuncia del 4 aprile 2012 (n. 5769/2012) ha accolto il ricorso presentato da Poste italiane ed ha annullato il provvedimento con il quale il Garante aveva comminato alla Società una sanzione pecuniaria di 39 milioni di euro, in quanto ritenuta non provata la presunta condotta abusiva contestata dall'AGCM. Avverso la sentenza del TAR l'Autorità ha proposto ricorso al Consiglio di Stato. Poste, di conseguenza, ha presentato atto di costituzione e appello incidentale notificato in data 1° dicembre 2012, chiedendo il rigetto dell'appello principale proposto dall'AGCM o, in subordine, l'accoglimento dell'appello incidentale. Sugli sviluppi del contenzioso si tornerà a riferire in prosieguo.

Con delibera del 6 marzo 2012 l'AGCM ha avviato una istruttoria per verificare l'esistenza di un abuso di posizione dominante riferibile a Poste italiane nel mercato postale liberalizzato. Tale abuso si sarebbe concretizzato nell'adozione di una condotta di tipo escludente, volta a ostacolare gli operatori concorrenti, attraverso l'offerta di prestazioni del servizio universale<sup>15</sup> a condizioni negoziate individualmente, senza l'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA)<sup>16</sup>. Rigettati gli impegni presentati dalla Società il 14 giugno 2012, ritenuti inidonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali, nel febbraio 2013 l'Autorità ha comunicato le risultanze istruttorie secondo le quali la normativa fiscale nazionale non sarebbe conforme a quella comunitaria e, pertanto, dovrebbe essere disapplicata. La valutazione ai sensi dell'art. 102 del Trattato europeo della condotta abusiva esercitata da Poste italiane in applicazione della normativa nazionale, che prevede l'esenzione IVA per le prestazioni del servizio universale, implica la disapplicazione

<sup>15</sup> I servizi rientranti nel servizio universale si distinguono in *riservati* (erogati in esclusiva da Poste italiane) e *non riservati* (erogabili anche da operatori diversi da Poste italiane). I primi consistono nella notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni al Codice della strada, mentre i secondi comprendono i prodotti di posta massiva, posta raccomandata, posta assicurata, pacchi ordinari.

<sup>16</sup> L'art.1, comma 480 della Legge 24 dicembre 2012, n.228 (legge di Stabilità 2013) ha disposto, a partire dal 1° luglio 2013, l'aumento dell'aliquota ordinaria IVA fissata al 22%.

della stessa, in quanto contempla un perimetro di esenzione più ampio rispetto alla normativa comunitaria, così come interpretata dalla sentenza del 23 aprile 2009 della Corte di Giustizia europea<sup>17</sup>. Nell'adunanza del 27 marzo 2013, in sede di chiusura del procedimento, l'Autorità ha stabilito che i comportamenti di Poste italiane sono configurabili come abuso di posizione dominante in violazione del Trattato europeo, poiché avrebbero consentito la formulazione di offerte con sconti non replicabili dai concorrenti, assoggettati all'obbligo del pagamento dell'IVA. Ciò nonostante la condotta attuata fino alla presente decisione non è sanzionabile<sup>18</sup> perché giustificata dalla corretta applicazione della norma nazionale. Il Garante ha però disposto che la Società ponga fine all'abuso, entro e non oltre 180 giorni a decorrere dalla notifica del provvedimento, e si astenga in futuro dal porre in essere comportamenti analoghi. In opposizione a tale ordinanza Poste ha presentato ricorso al TAR nel mese di giugno 2013.

Con provvedimento del 26 marzo 2012 l'Autorità ha chiuso il procedimento avviato in data 9 marzo 2011, concernente una istruttoria volta ad accertare se l'Azienda, con i suoi comportamenti, avesse ostacolato la presenza sul mercato della società Selecta a vantaggio della propria controllata Postel. L'AGCM ha ritenuto di non applicare sanzioni nei confronti di Poste italiane, rendendo obbligatori gli impegni presentati dalla stessa, giudicati idonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali.

#### *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)*

Relativamente al settore postale l'AGCOM, nel corso del 2012, ha aperto una serie di procedimenti, alcuni dei quali hanno concluso il loro iter, come quello riguardante l'approvazione delle condizioni tecniche attuative del servizio posta massiva e quello concernente l'approvazione della manovra tariffaria (vedi par. 4.1). Altri sono ancora in corso.

---

<sup>17</sup> Nel provvedimento di chiusura dell'istruttoria l'AGCM riferisce che: "La normativa comunitaria e le indicazioni della Corte di Giustizia sono state parzialmente recepite, a livello nazionale, dall'art.10 comma 1 del D.P.R. n.633/72, così come riformulato dall'art.2 comma 4bis D.L. n.40/2010, convertito in legge n.73/2010, il quale dispone che sono esenti da IVA le prestazioni del servizio postale universale, nonché le cessioni di beni e le prestazioni di servizi a queste accessorie, effettuate dai soggetti obbligati ad assicurarne l'esecuzione. A livello comunitario la disciplina relativa all'esenzione IVA per i servizi postali è contenuta nell'art.132 lettera a) della Direttiva 2006/112/CE, il quale stabilisce che gli Stati membri esentano le operazioni .. effettuate dai servizi pubblici postali, le prestazioni di servizi e le cessioni di beni accessori a dette prestazioni. In merito a tale ultima decisione la Corte di Giustizia, nella sentenza del 23 aprile 2009, causa C 357/07, ha precisato che l'esenzione non può essere applicata ai servizi specifici, scindibili dal servizio di interesse pubblico, tra i quali figurano servizi rispondenti ad esigenze specifiche di operatori economici...pertanto...non si applica alle prestazioni di servizi né alle cessioni di beni accessori a dette prestazioni le cui condizioni siano state negoziate individualmente".

<sup>18</sup> Sulla base di quanto statuito dalla Corte di Giustizia nella sentenza del 9 settembre 2003 (proc. C 198/01 CIF) l'Autorità "non può infliggere sanzioni all'impresa interessata per comportamenti pregressi qualora questi siano stati loro imposti dalla normativa nazionale..".

Nell'ottobre 2012 è stato avviato il procedimento 444/12/CONS concernente il "Servizio universale: analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto per l'anno 2011" volto a verificare il calcolo del costo netto del servizio postale universale e a definire un sistema applicativo conforme alle indicazioni contenute nella direttiva 2008/6/CE. I termini del procedimento, fissati in 180 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, sono stati sospesi con avvisi del 24 aprile 2013 e del 2 agosto 2013, al fine di consentire il compimento delle attività di acquisizione e verifica dei dati relativi alla metodologia impiegata per la determinazione del costo netto.

Tra i compiti affidati all'AGCOM rientra anche quello di approvare le *Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale* predisposte da Poste italiane ai sensi dell'art. 22, comma 2 del d.lgs. 261/99. Tale documento, approvato nella sua prima edizione con decreto del MISE del 1º ottobre 2008, disciplina le caratteristiche del servizio universale offerto, in particolare per quanto riguarda le condizioni generali di accesso ai servizi, i prezzi e il livello di qualità.

In data 27 febbraio 2012 Poste italiane ha presentato all'Autorità il nuovo testo che recepisce i mutamenti normativi nel frattempo intervenuti dall'entrata in vigore della precedente versione. L'Autorità, con delibera del 2 agosto 2012, ha avviato l'istruttoria di valutazione dei termini di accesso ai servizi anche in considerazione del loro rilevante impatto sugli sviluppi concorrenziali del settore e sul corretto espletamento delle dinamiche del mercato. Il documento è stato approvato in data 20 giugno 2013.

Con disposizione 287/12/CONS del 5 giugno 2012 è stata avviata la procedura per la "Determinazione del price cap dei servizi rientranti nel servizio universale" offerti da Poste italiane, al fine di valutare un eventuale ampliamento del periodo di applicazione delle tariffe massime dei suddetti servizi. L'Autorità, nel luglio 2013, ha ritenuto prorogare i termini del procedimento per acquisire dati aggiornati sul mercato secondo la consultazione pubblica avviata con delibera 384/13/CONS.

#### **4.4 Organizzazione e gestione del settore**

Il riordino del settore di recapito, così come il riassetto della rete territoriale degli uffici postali, rientrano nel piano di riorganizzazione aziendale che Poste italiane sta realizzando, in adeguamento della propria attività d'impresa, alle innovazioni del mercato postale derivanti dalle prescrizioni europee, nonché all'evoluzione del

processo di digitalizzazione delle comunicazioni che comporta la riduzione dei volumi postali tradizionali.

Il piano di riorganizzazione del settore recapito, previsto dal recente Accordo Nazionale sottoscritto il 28 febbraio 2013, costituisce uno strumento per procedere alla revisione del modello organizzativo, già introdotto con l'accordo del 2010 (Progetto 8Venti), apportando correttivi finalizzati a garantire efficienza dei processi e miglioramento della qualità. In particolare, il progetto è stato definito prevedendo un duplice intervento: ottimizzazione della rete logistica e di recapito, innovazione e qualità dei servizi. Le azioni più significative riguardano l'individuazione di strutture e figure professionali destinate al presidio della qualità del servizio di distribuzione e una maggiore attenzione alle potenzialità offerte dalla dotazione ai portalettere di palmari, al fine di offrire alla clientela servizi in mobilità e su appuntamento.

L'Azienda ha assunto iniziative finalizzate ad efficienze di gestione della propria rete attraverso interventi di razionalizzazione nei confronti di quegli uffici che non soddisfano criteri di economicità, in considerazione dei contenuti flussi di traffico registrati e del modesto bacino di utenza. Gli interventi consistono in rimodulazioni degli orari di apertura degli sportelli e, in casi estremi, nella chiusura degli uffici.

L'attuale quadro normativo impone al fornitore del servizio universale, ai sensi del Decreto ministeriale 7 ottobre 2008 (*Criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica*), una serie di vincoli in ordine alla presenza territoriale, agli orari e ai giorni di apertura minimi degli uffici postali, su tutto il territorio nazionale, al fine di garantire a tutti i cittadini la fruibilità e la continuità del servizio, anche nelle realtà territoriali più remote e disagiate.

Inoltre, come previsto dall'art. 2, comma 6 del Contratto di Programma, approvato dalla legge 12 novembre 2011 n. 183, Poste italiane è tenuta a trasmettere annualmente all'Autorità di regolamentazione del settore postale, che vigila sul rispetto degli obblighi di servizio universale, l'elenco degli uffici postali e delle strutture di recapito che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, unitamente alle misure che intende adottare per la loro progressiva razionalizzazione.

Il piano degli interventi per il 2012 presentato all'AGCOM<sup>19</sup> prevede un programma consistente in 950 interventi di rimodulazione degli orari di apertura e 1282

---

<sup>19</sup> L'AGCOM, a seguito delle numerose segnalazioni ricevute e in considerazione della trasmissione da parte di Poste del nuovo piano di interventi relativo all'anno 2013, ha ritenuto opportuno avviare, in data 21 marzo 2013, un procedimento volto a valutare la congruità dei criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica, al fine di assicurare una fruizione uniforme delle prestazioni del servizio postale universale su tutto il territorio nazionale.

chiusure. Tali iniziative hanno determinato numerose segnalazioni dei Comuni interessati che hanno manifestato il loro dissenso in ordine ai predetti interventi, lamentando le ripercussioni negative in termini di fruibilità del servizio postale universale, in considerazione della presenza di popolazione anziana e della scarsità dei trasporti nelle regioni rurali e remote.

La Società, di fronte alle esigenze espresse dalle realtà locali e tenuto conto altresì di determinate necessità collegate alla particolarità del territorio, ha ridimensionato gli interventi previsti nel piano e, pertanto, al 31 dicembre 2012 sono stati realizzati 880 interventi di rimodulazione degli orari e 643 chiusure al pubblico.

#### **4.5 Qualità postale**

Il rilevamento di qualità di posta *indescritta* (prioritaria, massiva e commerciale) viene certificato attraverso monitoraggi statistici elaborati da due distinte società esterne<sup>20</sup>, mentre per la posta *descritta* (raccomandata e assicurata) l'accertamento deriva da misurazioni sui singoli prodotti, sottoposti a tracciatura e registrazione elettronica.

Il monitoraggio di posta *non massiva o prioritaria* viene condotto da un organismo specializzato indipendente cui è affidata la rilevazione dei tempi di recapito con l'obiettivo di verificare il raggiungimento o meno dei parametri di qualità prefissati. La percentuale cumulata dei recapiti è rilevata rispettivamente nel 1° (j+1) e nel 3° (j+3) giorno lavorativo successivo al giorno di spedizione. I relativi indicatori di qualità sono attualmente definiti nel Decreto del MISE del 1° ottobre 2008. Al momento restano vigenti gli obiettivi di qualità relativi al 2011<sup>21</sup>.

Per i prodotti rientranti nel servizio universale relativi ai servizi di *posta massiva, raccomandata e assicurata*, gli obiettivi di qualità rimangono fissati dal D.M. del 23 novembre 2009, mentre per il *pacco ordinario* il D.M. del 20 maggio 2011 ha introdotto un nuovo indice in j+3, fissato al 94%.

---

<sup>20</sup> Soc. IZI per la posta non massiva – PWC per la posta massiva, commerciale ed editoria. Il sistema di rilevazione interno effettuato dalla società PWC, in uso a tutto il 2012, è stato sostituito a partire dal 2013 da nuovi sistemi di misurazione.

<sup>21</sup> Art.5, comma 8 del Contratto di programma 2009-2011 tra Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane S.p.A., approvato dalla Legge 183 del 12 novembre 2011, art.33, comma 31.

**Tabella 4.1**

OBIETTIVI DI QUALITÀ' 2012			
2012			
<b>Posta prioritaria</b>			
obiettivi di qualità a livello nazionale	J+1	<b>89,0%</b>	J+3 al 98%*
urbana		<b>89,5%</b>	
provinciale		<b>86,0%</b>	
regionale		<b>89,0%</b>	
extraregionale		<b>87,5%</b>	
obiettivi di qualità a livello reionale	J+1	<b>85,0%</b>	
<b>Posta massiva</b>	J+3	<b>94,0%</b>	
<b>Posta raccomandata</b>	J+3	<b>92,5%</b>	J+5 al 98%*
<b>Posta assicurata</b>	J+3	<b>94,0%</b>	
<b>Pacco ordinario</b>	J+3	<b>94,0%**</b>	

\* gli obiettivi di qualità a livello nazionale per la posta prioritaria in j+3 e per la posta massiva, raccomandata e assicurata in j+5 sono stati modificati dal Contratto di programma 2009-2011.

\*\* l'obiettivo di qualità per il pacco ordinario in j+3 è stato introdotto con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 20 maggio 2011.

Lo schema 4.2 riporta i risultati della verifica di qualità del servizio di posta prioritaria relativa all'anno 2012. Il servizio in esame ha fatto registrare a livello nazionale una concentrazione di recapiti in j+1 pari al 92,9% e in j+3 pari al 99,4%, dati che confermano il conseguimento degli obiettivi fissati rispettivamente all'89% e al 98%. Nonostante la notevole crescita del risultato nazionale in j+1 (+3,9%) al di sopra dell'obiettivo stabilito, dal confronto con il 2011 la prestazione risulta inferiore di 1,8 punti.

**Tabella 4.2**

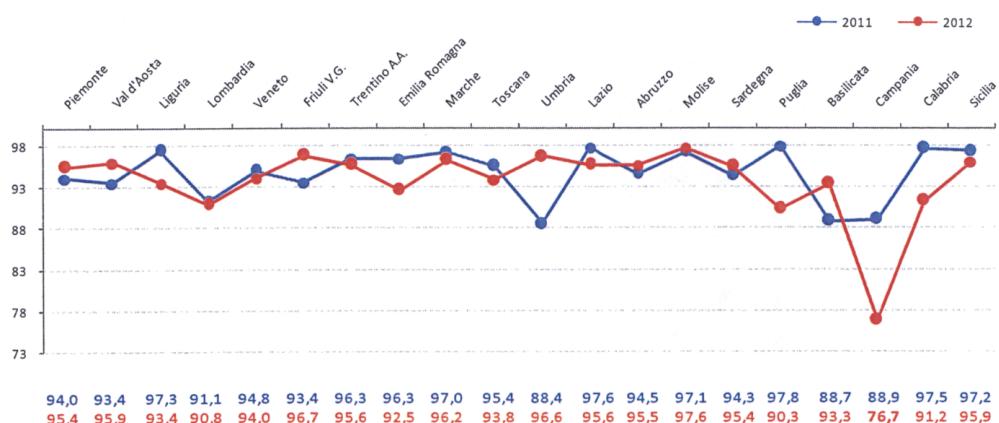
POSTA NON MASSIVA - RISULTATI ANNO 2012				
		indici di qualità	risultati 2011	risultati 2012
obiettivi di qualità a livello nazionale	J+1	<b>89,0%</b>	<b>94,7%</b>	<b>92,9%</b>
urbana		<b>89,5%</b>	97,2%	95,0%
provinciale		<b>86,0%</b>	93,3%	91,5%
regionale		<b>89,0%</b>	95,9%	94,3%
extraregionale		<b>87,5%</b>	92,4%	92,2%
obiettivi di qualità a livello nazionale	J+3	<b>98,0%</b>	<b>99,7%</b>	<b>99,4%</b>

Il prospetto riassuntivo delle performance regionali (grafico 4.1) mostra il mancato conseguimento dell'obiettivo minimo di qualità in j+1 della regione Campania il cui

risultato ha raggiunto il 76,75%, mentre il valore massimo del 97,6% è stato ottenuto in Molise.

**Grafico 4.1**

**OBIETTIVI DI QUALITA' REGIONALI  
CONFRONTO 2011-2012**

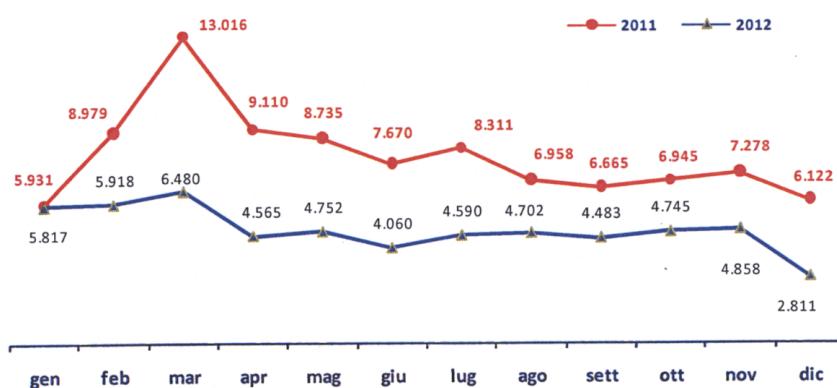


Un ulteriore approfondimento nella valutazione del livello di servizio è rappresentato dall'esame del numero dei reclami pervenuti nel corso del 2012.

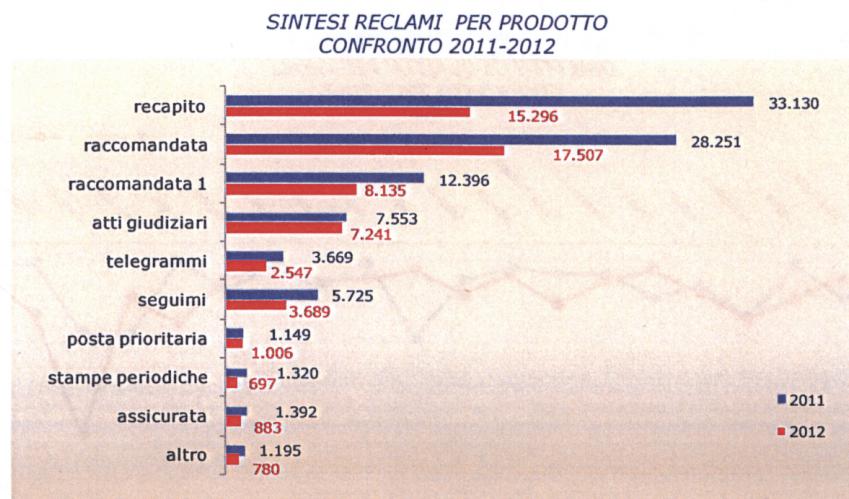
Tale analisi, riportata nell'elaborazione grafica mensile 4.2, ha evidenziato un andamento positivo rispetto allo scorso anno: 57.781 reclami contro i 78.975 precedenti.

**Grafico 4.2**

**RECLAMI  
CONFRONTO 2011-2012**



La sintesi dei reclami suddivisi per singolo prodotto (Grafico 4.3), mette in rilievo il permanere di una significativa quantità di segnalazioni per il prodotto raccomandata (17.507) e per il servizio di recapito (15.296).

**Grafico 4.3**

Le problematiche riconducibili all'organizzazione del servizio di recapito sono state confermate anche da situazioni particolari riportate nelle numerose interrogazioni parlamentari presentate nel corso dell'anno. Al riguardo è opportuno soffermarsi sulle valutazioni formulate dalla funzione Controllo Interno nella Relazione sulle attività di audit riferite al IV trimestre 2012 che, in una sintesi dei risultati delle attività svolte nell'anno, evidenzia alcune criticità sulla operatività delle strutture territoriali dei processi postali. Con riferimento ai Centri di Distribuzione, relativamente agli esiti delle verifiche sul recapito e sulle giacenze, si è rilevata una incidenza di risultati negativi pari al 22% (su un totale di 535 audit si sono riscontrate 118 valutazioni negative).

La percentuale di valutazione non adeguata dei processi di recapito è stata riscontrata nel 24% delle strutture territoriali, un andamento che continua a rappresentare un punto di attenzione. Per quanto riguarda, invece, la presenza di eventuali giacenze presso i centri di distribuzione, viene evidenziato un miglioramento con valutazioni adeguate nell'85% dei Centri.

Il documento fornisce altresì un elenco di interventi, non previsti nel Piano annuale delle verifiche, avviati in relazione a richieste dei vertici, e, nello specifico, evidenzia alcune irregolarità nelle modalità di gestione dei dati di monitoraggio del recapito in Lombardia, accompagnate da "numerose" anomalie riguardanti la qualità stessa del processo.

Relativamente a quanto riscontrato, il management ha deciso di effettuare un'attività di riorganizzazione che ha comportato, da un lato, immediati interventi di

carattere gestionale e, dall'altro, la necessità di adottare soluzioni per ricondurre i fenomeni di non conformità riscontrati entro limiti fisiologici.

Nell'ambito dei processi di recapito è stato previsto il potenziamento dei sistemi di controllo mediante iniziative di sensibilizzazione dei responsabili dei Centri di recapito e verifiche esterne sull'operatività dei portalettere.

Quanto agli strumenti per la misurazione della qualità della posta prioritaria, la Società è intervenuta sulle potenziali aree di rischio emerse nel corso del 2012 con una revisione dei sistemi di misurazione interni, basandosi essenzialmente sull'utilizzo della strumentazione interna all'azienda. Dai primi mesi del 2013 è stata abolita la rilevazione interna effettuata dalla società esterna sostituita progressivamente da:

- ✓ *indicatori di processo* che forniscono una visione complessiva del processo, basandosi su rilevazioni dei volumi di posta prioritaria in ogni fase (reportistica giornaliera, settimanali, mensili e annuali)
- ✓ *diagnostica di segmento* che consente la valutazione puntuale delle singole fasi del processo logistico, dall'accettazione fino all'uscita dai Centri di Distribuzione, tramite l'utilizzo di dispositivi per l'identificazione a radio frequenza (dispositivi RFID).
- ✓ *misurazione quantitativa* attraverso un codice bidimensionale presente sugli invii e letto in ogni passaggio del processo, che consente la tracciatura puntuale della corrispondenza con una reportistica sintetica settimanale e, analitica mensile per ogni fase del processo.

Resta immutato il sistema ufficiale di misurazione della posta prioritaria nazionale da parte del Regolatore.

L'approccio al nuovo sistema per il controllo della qualità e della conformità, secondo quanto riferito dalla Società, sta mostrando esiti positivi. Le verifiche svolte dalla struttura Controllo Interno fino al 31 ottobre 2013 hanno evidenziato miglioramenti con una incidenza di conseguenze negative in diminuzione sulle giacenze e sul recapito. Gli esiti delle indagini hanno rilevato una incidenza negativa pari al 15,3% (su totale di 443 audit, 68 negativi).

## 5 SERVIZI FINANZIARI

### 5.1 Organizzazione del BancoPosta

Il settore "Servizi Finanziari" comprende le attività di raccolta del risparmio postale per conto di Cassa Depositi e Prestiti SpA (Libretti e Buoni Fruttiferi Postali), la tenuta di conti correnti postali e servizi accessori, i servizi delegati di pagamento pensioni, il trasferimento fondi, i servizi di incasso per conto terzi, nonché i servizi di gestione dei fondi pubblici svolti dalla Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale SpA.

Tali attività sono regolamentate dalle disposizioni del testo unico bancario (TUB), dal testo unico della finanza (TUF), dal D.P.R. 144/2001 recante norme sui servizi di BancoPosta e sottoposte alle autorità di vigilanza del sistema bancario.

A seguito dell'emanazione del D.L. 18 ottobre 2012, n. 172, recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese", sono state introdotte alcune modifiche e integrazioni al D.P.R. 144/2001, concernenti, tra l'altro, la possibilità per Poste di stabilire succursali negli altri Stati comunitari ed extracomunitari, svolgere attività di promozione e collocamento di prodotti e servizi bancari e finanziari fuori sede, nonché svolgere in via professionale il commercio di oro.

BancoPosta è la funzione di business che ha l'obiettivo di garantire lo sviluppo competitivo di Poste italiane sul mercato dei servizi bancari e finanziari attraverso la definizione di piani di crescita coerenti con le strategie aziendali, nel rispetto del quadro normativo di riferimento.

Come previsto normativamente, a seguito della nota costituzione del Patrimonio destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta, la Società ha definito regole di organizzazione, gestione e controllo, in un apposito regolamento denominato "Regolamento del Patrimonio destinato BancoPosta" che indica categorie di beni e rapporti riconducibili all'attività di BancoPosta, stabilisce gli effetti della segregazione, il modello di amministrazione e gestione del Patrimonio BancoPosta, le modalità con cui sono disciplinati i rapporti con le altre funzioni aziendali di Poste, nonché i principi generali che governano gli aspetti amministrativi-contabili e le relative modalità di attuazione.

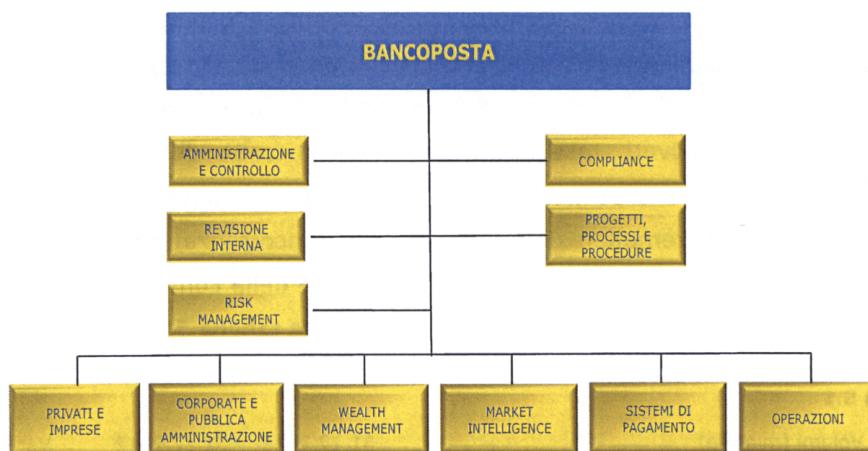
Il modello organizzativo e gestionale del Patrimonio BancoPosta si articola su diversi livelli, che vede coinvolti, in funzione delle prerogative attribuite, il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore delegato, il Responsabile della funzione BancoPosta e un Comitato Interfunzionale BancoPosta. Quest'ultimo è un organo presieduto dall'Amministratore delegato, con funzioni consultive e propositive e compiti di raccordo della Funzione BancoPosta con le altre funzioni aziendali

coinvolte. Il Comitato si riunisce di norma con cadenza mensile ed esamina le tematiche di rilievo riguardanti la gestione e l'andamento del Patrimonio Bancoposta, proposte dal Responsabile della Funzione BancoPosta.

Nella figura 5.1 viene illustrata in forma schematica la struttura organizzativa della Funzione BancoPosta.

Figura 5.1

Organigramma BancoPosta



Le diverse funzioni di BancoPosta sono classificate in funzioni di Marketing (Privati e Imprese, Corporate e Pubblica Amministrazione, Wealth Management, Sistemi di pagamento, Marketing Intelligence e Canali Alternativi), di Controllo (Compliance, Revisione Interna, Risk Management), Operations (Operazioni) e di Staff (Amministrazione e Controllo, Progetti Processi Procedure).

Alle funzioni di Marketing spetta il compito di assicurare la pianificazione, il lancio e la gestione delle attività rivolte a tutti i segmenti di clientela, assicurare l'ideazione e la realizzazione dei prodotti/servizi nell'ambito del risparmio postale e degli investimenti, assicurare la massimizzazione delle quote di mercato e della redditività dei segmenti di clientela di propria competenza.

Per quanto riguarda le funzioni di Controllo, la mission prevede un'efficace individuazione e valutazione del rischio di non conformità, una stima della complessiva funzionalità e affidabilità del sistema dei controlli interni, nonché la cura dello sviluppo di metodologie di gestione e misurazione dei rischi.

Garantire la continuità e il miglioramento della qualità del servizio prestato al cliente nel rispetto del quadro normativo di riferimento rientra nella mission della funzione Operation, mentre la pianificazione triennale, il processo di budget

annuale, l'aggiornamento delle normative aziendali relative alle attività e ai processi dei servizi finanziari di BancoPosta sono assegnati alla funzione di Staff.

Le risorse impiegate nell'ambito della Funzione BancoPosta nel periodo preso in esame ammontano a 1.757 unità, con un costo pari a 80 milioni di euro.

### **5.2 Offerta commerciale BancoPosta**

L'offerta commerciale realizzata nel 2012 dalla Società è stata principalmente orientata all'aumento dell'operatività sui conti correnti, allo sviluppo del mercato del risparmio postale e all'aumento della espansione dei finanziamenti.

Le attività promozionali e le iniziative di marketing adottate nell'ambito dell'offerta dei conti correnti privati, tese a incentivare la raccolta di nuova liquidità e a trattenere l'uscita di masse detenute da quelle fasce di correntisti più facilmente attratti da forme di remunerazione offerte dalla concorrenza, hanno apportato un incremento del numero dei conti correnti in essere e della consistenza numerica del settore della monetica, come si evince dalla seguente tabella 5.1.

**Tabella 5.1**

Volumi (migliaia)	31.12.2011	31.12.2012	Var.%
Conti correnti in essere con la clientela	5.575	5.883	5,5
Numero Carte di Credito	437	460	5,3
Numero Carte di Debito	6.290	6.623	5,03
Numero Carte Prepagate	8.217	9.559	16,3

Il 2012 è stato anche caratterizzato dagli effetti del Decreto Legge 6/12/2011, n. 201, convertito in Legge 22/12/2011, n. 214, che ha previsto, con riferimento alla riduzione dell'uso del denaro contante, l'obbligo per i titolari di stipendio e pensione di percepire somme superiori ai mille euro mediante l'utilizzo di strumenti elettronici di pagamento, ivi comprese le carte di pagamento prepagate. A tal riguardo, Poste ha realizzato una promozione per l'accreditamento della pensione sul conto corrente ed ha lanciato il "Conto di Base" con una struttura semplificata e una carta Postamat nonché un numero definito di servizi e operazioni inclusi nel canone. Il settore della monetica, presidiato da 9,5 milioni di carte prepagate Postepay, è stato caratterizzato nel corso del 2012 dal lancio di nuovi progetti, tra i quali, "Postepay Corporate" dedicata alle imprese, alla Pubblica Amministrazione e agli enti locali per la gestione delle spese aziendali, "Postepay Carta Roma" per i cittadini residenti nel territorio di Roma titolari di redditi pensionistici e