

#### 4. AREE DI BUSINESS

Il Gruppo, nel corso degli anni, ha fortemente mirato all'innovazione e diversificazione del proprio business e, grazie anche all'integrazione delle piattaforme di servizio, oggi è in grado di offrire su tutto il territorio nazionale una vasta gamma di servizi a valore aggiunto attraverso una rete fisica e virtuale estesa in modo capillare su tutto il territorio nazionale.

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.

L'attenzione all'innovazione e l'uso intelligente delle nuove tecnologie ha consentito di modificare completamente l'assetto dell'Azienda per renderla dinamica e competitiva pur rimanendo ancorata al ruolo di grande infrastruttura al servizio del Paese. Un'infrastruttura in grado di fornire un contributo alla modernizzazione del sistema produttivo e della Pubblica Amministrazione, grazie soprattutto alla capacità di integrare diverse competenze e di offrire in questo modo prodotti, accanto ai servizi tradizionali, 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").

A seguito della costituzione da parte di Poste Italiane SpA del Patrimonio destinato al solo esercizio dell'attività di BancoPosta, le modalità di valutazione e rappresentazione delle *performance* per settori sono state oggetto di revisione.

I nuovi settori operativi identificati ai fini della Relazione Annuale 2012 sono: Servizi Postali e Commerciali, Servizi Finanziari, Servizi Assicurativi, Altri Servizi.

- I Servizi Postali e Commerciali comprendono le attività della corrispondenza, del corriere espresso, della logistica, dei pacchi e della filatelia, svolte da Poste Italiane SpA e da alcune società controllate (SDA Express Courier SpA, Gruppo Postel, Mistral Air Srl, Consorzio Logistica Pacchi ScpA, Italia Logistica Srl, Postecom SpA, Poste Tutela SpA, PosteShop SpA, Europa Gestioni Immobiliari SpA, Poste Energia SpA), nonché le attività svolte dalle varie strutture della Capogruppo a favore degli Altri Settori in cui opera il Gruppo. Nel settore dei Servizi Postali e Commerciali sono altresì compresi i ricavi per le attività svolte dalle varie strutture di Poste Italiane SpA a favore della gestione del Patrimonio destinato BancoPosta.
- I Servizi Finanziari comprendono le attività del bancoposta e delle controllate Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA e BancoPosta Fondi SpA SGR.
- 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.
- Gli Altri Servizi accolgono le attività svolte da Poste Mobile SpA e dal Consorzio per i servizi di telefonia Mobile ScpA.

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 E COMMERCIALI

Il settore operativo Servizi Postali e Commerciali comprende le attività di corrispondenza, corriere espresso, logistica, pacchi, filatelia e le attività svolte dalle varie strutture della Capogruppo a favore degli Altri Settori in cui opera il Gruppo. Nel settore dei Servizi Postali e Commerciali sono altresì compresi i ricavi per le attività svolte dalle varie strutture di Poste Italiane SpA a favore della gestione del Patrimonio destinato BancoPosta.

Nel dettaglio l'area accoglie le attività di:

- 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, di competenza di Poste Italiane SpA; servizi di gestione documentale, comunicazione ed E-procurement per le imprese e la Pubblica Amministrazione svolti dal Gruppo Postel e servizi digitali/ibridi nonché soluzioni di *eCommerce*, *eGovernment* e *Cloud* di competenza di Postecom SpA.
- Filatelia, che riguarda le attività di commercializzazione delle Carte Valori Postali e dei prodotti filatelici.
- Corriere Espresso e Pacchi, che riguarda l'offerta di prodotti di corriere espresso commercializzati, 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.

A supporto del business del Gruppo, come sopra anticipato, operano diverse società, in particolare: Mistral Air Srl svolge attività di trasporto aereo; il Consorzio Logistica Pacchi SpcA svolge attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna dei pacchi; Italia Logistica Srl svolge per conto terzi attività di logistica integrata e multimodale.

Nel settore sono inoltre comprese ulteriori attività condotte oltre che dalla Capogruppo, dalle società Europa Gestioni Immobiliari SpA, PosteShop SpA, Poste Energia SpA e PostreTutela SpA.

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 2009-2011, approvato con legge 12 novembre 2011 n. 183, è stato formalmente notificato alla Commissione europea in data 22 giugno 2012. Successivamente, in data 20 novembre 2012, con decisione C(2012)8230 la Commissione ha approvato le compensazioni statali definite nel Contratto di programma 2009-2011, riconosciute a Poste Italiane a parziale copertura degli oneri connessi con lo svolgimento degli obblighi di servizio postale universale, considerandole compatibili con la normativa europea in tema di aiuti di Stato.

Lo schema di Contratto di programma 2012-2014, condiviso in una prima versione tra Poste Italiane e il Ministero dello Sviluppo Economico, è attualmente al vaglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dovrà essere inviato al Ministero dell'Economia e delle Finanze, al CIPE e alle Commissioni parlamentari. Inoltre, il Contratto di programma sarà sottoposto alle valutazioni della Commissione europea per la parte relativa alle compensazioni statali, ai sensi della normativa europea sugli aiuti di Stato. Pertanto, non si è ancora in grado di prevedere i tempi della sua approvazione. Fino ad allora, restano in vigore le disposizioni di cui al Contratto di programma 2009-2011.

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 la 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 la scelta delle immagini e dei bozzetti.

Il contesto normativo di settore è stato interessato, nel corso dell'anno, da diversi interventi: tra questi, hanno trovato attuazione alcune modifiche disposte dal Decreto Legislativo 31 marzo 2011 n. 58. (di recepimento della Direttiva Comunitaria 2008/6/CE, che ha modificato il D.lgs. 22 luglio 1999 n. 261). In particolare, a partire dal 1° giugno 2012, sono stati esclusi dal servizio universale gli invii di pubblicità diretta indirizzata, che commercialmente sono denominati "Postatarget" in ambito nazionale e "Premium" ed "Economy" in ambito internazionale (ridenominati Posta Target International Plus e Posta Target International).

Inoltre il D.lgs 58/2011 aveva previsto 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 D.L. n. 201 del 6 dicembre 2011, convertito in L. n. 214 del 22 dicembre 2011 (Decreto "Salva Italia"), all'art. 21 commi 13 e 14 ha soppresso l'Agenzia affidando le funzioni di regolamentazione e vigilanza nel settore postale all'esistente Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). La Direzione Servizi Postali istituita nell'ambito dell'AGCOM è diventata pienamente operativa a partire dal gennaio 2012.

Nel mese di aprile 2012 è stata pubblicata la nuova Carta della Qualità<sup>15</sup> del servizio postale universale che è stata sottoposta all'Autorità di Regolamentazione e si riferisce, differentemente dalle precedenti versioni, ai soli servizi universali, aggiornati alla luce dei decreti tariffari intervenuti negli ultimi anni.

Con riferimento al settore editoriale, il terzo comma dell'art. 21 del D.L. 29 dicembre 2011 n. 216, così come modificato dalla Legge 24 febbraio 2012 n. 14, ha esteso l'applicazione delle tariffe<sup>16</sup> per le pubblicazioni dei soggetti iscritti al Registro degli Operatori delle Comunicazioni anche alle spedizioni di prodotti editoriali effettuate dalle associazioni e organizzazioni senza fini di lucro, individuate dal D.L. 24 dicembre 2003, n. 353 e dalle associazioni d'arma e combattentistiche.

In data 5 giugno 2012 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha adottato la delibera 286/12/CONS con la quale è stato avviato il procedimento per "l'approvazione della manovra tariffaria di Poste Italiane" conclusosi con delibera n. 640/12/CONS del 20 dicembre 2012.

Per effetto di tale provvedimento, a decorrere dal 1° gennaio 2013, sono state introdotte alcune importanti novità nella gamma e nelle condizioni economiche dei prodotti rientranti nell'ambito del servizio universale, concernenti gli 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. In particolare, sono stati definiti due nuovi servizi, Posta Prioritaria Pro e Posta Raccomandata Pro, ai quali possono accedere i clienti che spediscono, senza particolari modalità di allestimento e/o confezionamento, invii diretti sul territorio nazionale, affrancati con modalità diverse dal francobollo e da quelle in uso presso gli Uffici Postali. Sono stati, altresì, rivisti i corrispettivi di Posta Raccomandata on line e Posta Prioritaria on line.

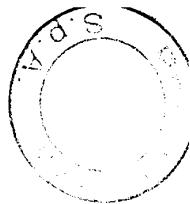
In data 6 febbraio 2013, infine, l'AGCOM ha adottato la delibera 92/13/CONS con cui ha approvato, con modifiche, le condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva.

Ulteriori interventi normativi che, pur non essendo specifici del settore postale, potrebbero avere effetti nell'ambito della gestione aziendale sono di seguito rappresentati.

L'art. 8 del D.L. 9 febbraio 2012 n. 5 ha previsto che le domande per la partecipazione a selezioni e concorsi per l'assunzione nelle pubbliche amministrazioni centrali, banditi dopo l'entrata in vigore dello stesso Decreto, siano inviate esclusivamente per via telematica secondo le modalità del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Posta Elettronica Certificata - PEC). Sono, peraltro, sulle le clausole dei bandi in contrasto con tale disposizione, ivi comprese quelle che contemplino l'utilizzo del tradizionale invio raccomandato.

<sup>15</sup> La Carta della Qualità dei servizi postali definisce le procedure di gestione dei reclami e degli indennizzi, descrivendo in dettaglio le modalità e i tempi di presentazione dei reclami, le tipologie, i tempi e le modalità di risposta, i rimborsi previsti.

<sup>16</sup> Trattasi delle tariffe fissate dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 21 ottobre 2010.



Sempre con riguardo alla PEC il 26 aprile 2012 è stato emanato il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze recante *"Regole tecniche per l'utilizzo, nell'ambito del processo tributario, della Posta Elettronica Certificata (PEC) per le comunicazioni di cui all'articolo 16, comma 1-bis, del decreto legislativo n. 546 del 31 dicembre 1992"*, entrato in vigore il 15 maggio 2012.

Tale Decreto, che interessa il processo tributario, si inquadra in un complesso di fonti normative che negli ultimi anni hanno dato particolare rilievo all'utilizzo della PEC nell'ambito dei procedimenti giudiziari. Tali fonti normative nel loro insieme, mirano a consentire l'impiego degli strumenti telematici nell'ambito dei processi civili, penali, amministrativi e tributari, in sostituzione delle tradizionali modalità costituite dalla notifica diretta da parte dell'Ufficiale Giudiziario e dalla notifica a mezzo del servizio postale ai sensi della Legge 20 novembre 1982, n. 890.

Va comunque evidenziato che il Decreto 26 aprile 2012 non elimina del tutto la possibilità di effettuare le comunicazioni tramite posta ma affianca a quest'ultima le nuove tecnologie.

L'utilizzo della PEC e della tecnologia digitale è stato ulteriormente promosso dal D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 recante *"Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese"*, convertito dalla Legge 17 dicembre 2012 n. 221, che, tra le varie misure ha:

- dettato disposizioni per l'attuazione dell'Agenda Digitale Italiana (art. 1);
- istituito il *"domicilio digitale del cittadino"* (art. 4), disponendo che è facoltà di ciascun cittadino indicare alla Pubblica Amministrazione, quale proprio *"domicilio digitale"* l'indirizzo PEC rilasciato al cittadino ai sensi dell'articolo 16-bis, comma 5, del D.L. 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla Legge 28 gennaio 2009, n. 2;
- esteso alle imprese individuali e artigiane l'obbligo di dotarsi di una PEC (art. 5);
- disciplinato il fascicolo sanitario elettronico (art. 12), la prescrizione medica e la cartella clinica digitale (art. 13);
- valorizzato l'uso della PEC in ambito giudiziario (artt. 16 e seguenti).

In ambito internazionale, il contesto normativo è stato caratterizzato dall'entrata in vigore dell'accordo REIMS V, che definisce le nuove condizioni per la regolazione della remunerazione delle spese terminali a partire dal 2012. L'Accordo è stato sottoscritto dalla maggior parte degli operatori postali europei.

Poste Italiane, inoltre, ha firmato il Sub-Agreement C dell'accordo internazionale EPG (*European Parcel Group*) per lo sviluppo della *Easy Return Solution (ERS)*. L'Accordo, sottoscritto dai maggiori operatori postali Europei, permetterà di sviluppare una soluzione prepagata per la restituzione al mittente delle merci acquistate a distanza non conformi alle aspettative.

#### PROCEDIMENTI PENDENTI E RAPPORTI CON LE AUTORITA'

In data 18 giugno 2012 il TAR Lazio ha respinto il ricorso proposto dalle società Xerox spa e Italposte Radio Recapiti srl nei confronti dell'RTI composto da Postel SpA e Poste Italiane SpA per l'annullamento del provvedimento di aggiudicazione definitiva deliberato con determinazione (n. 126 del 21 giugno 2011) dell'Amministratore Delegato della Società AMA SpA relativa alla gara per l'affidamento del servizio di stampa, personalizzazione, imbustamento e recapito del documento di pagamento TA.RI. per utenze domestiche e non domestiche.

La sentenza è rilevante in quanto, in punto di prezzi offerti in sede di gara, chiarisce che *"la disposizione regolamentare"* (il Decreto che stabilisce le tariffe del servizio universale) *"non ha, nell'economia della gara in discussione, una valenza assolutamente vincolante (cioè dipende evidentemente dall'oggetto del servizio appaltato che ovviamente non può essere affatto paragonato, e quindi disciplinato, al servizio postale universale sia per tipologia di servizio che di contenuto)"*.

Infatti, *"la natura stessa del servizio"* (offerto in sede di gara) *"non può essere vincolata ad un prezzo determinato dovendo ciascun partecipante valutare le possibili economie aziendali praticabili in relazione al complesso servizio oggetto di gara"*. In conclusione, la sentenza sostiene che *"il sistema di calcolo delle tariffe praticate è stato, e non poteva non esserlo, valutato in sede di congruità dell'offerta senza che vi fosse a priori un meccanismo di automatica esclusione del concorrente per il solo dato derivante dall'applicazione del richiamato D.M. del 19 giugno 2009, così come, invece, vorrebbe la tesi difensiva della parte ricorrente"*.

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

Il Tribunale Amministrativo (TAR) del Lazio, con dispositivo del 4 aprile 2012, ha accolto il ricorso proposto da Poste Italiane ed ha annullato il provvedimento con il quale l'AGCM in data 14 dicembre 2011 aveva comminato alla Società una sanzione amministrativa pecunaria di 39 milioni di euro nel 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.

Il Giudice Amministrativo ha, in particolare, ritenuto conforme alla vigente normativa la procedura di restituzione degli invii al mittente adottata dalle aziende nel caso di rinvenimento presso la propria rete di oggetti affidati, in origine, ad altri operatori. Ha, inoltre, ritenuto non provata la presunta condotta abusiva contestata dall'AGCM con riferimento alle offerte commerciali di PostaTime e messo notificatore.

Avverso la sentenza del TAR, l'Autorità in data 25 ottobre 2012 (notificato alla Società il 2 novembre 2012), ha presentato ricorso in appello, contro Poste e nei confronti di TNT Post Italia SpA e altri soggetti, per l'annullamento e/o la riforma della medesima; TNT ha presentato ricorso per la sua parziale riforma.

Poste ha dunque presentato atto di costituzione e appello incidentale, chiedendo il rigetto dell'appello principale proposto dall'AGCM o, in subordine, l'accoglimento dell'appello incidentale.

L'AGCM aveva 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 mirava a verificare se l'Azienda, con i suoi comportamenti, avesse 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 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 ha l'obiettivo di valutare se i comportamenti di Poste possano configurare un abuso di posizione dominante in violazione dell'articolo 102 del Trattato Europeo, in virtù del fatto che la stessa fornisce in esenzione IVA, nel rispetto della normativa fiscale nazionale imperativa (che prevede l'esenzione per le prestazioni di servizio universale, senza escludere i servizi le cui condizioni siano state negoziate individualmente), anche i servizi che la stessa ritiene oggetto di negoziazione individuale. Nel giugno 2012, Poste Italiane ha presentato i propri impegni che sono stati rigettati dall'Autorità, con provvedimento del 25 luglio 2012, in quanto ritenuti inidonei a rimuovere i suddetti profili.

In data 4 febbraio 2013 l'Autorità ha comunicato le risultanze istruttorie secondo le quali la normativa IVA nazionale non è conforme a quella comunitaria e pertanto deve essere disapplicata.

Poste Italiane, dunque, non può essere sanzionata per condotte pregresse alla decisione dell'Autorità di disapplicare la normativa nazionale (art. 102 TFUE in tema di abuso di posizione dominante); tuttavia, l'Autorità ha ritenuto che

Poste abbia abusato della propria posizione dominante nei mercati dei servizi di posta massiva, posta raccomandata, posta assicurata e pubblicità diretta per corrispondenza (posta target), formulando offerte con sconti – dovuti alla non applicazione dell'IVA - non replicabili dai concorrenti. Poste dovrà pertanto, successivamente al provvedimento di conclusione del caso, cessare l'abuso contestato dall'AGCM.

Il termine di conclusione del procedimento, precedentemente fissato per il 4 febbraio 2013, è stato prorogato al 30 aprile 2013.

Con riferimento al procedimento PS/6858, avviato dall'AGCM in data 24 marzo 2011 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. La sanzione è stata pagata nel febbraio 2012, ma la Società ha impugnato il provvedimento dinanzi al Tribunale Amministrativo del Lazio.

In data 28 giugno 2012, l'AGCM ha avviato nei confronti della Capogruppo un procedimento istruttorio (PS7023) per presunta violazione degli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del codice del consumo in merito alla diffusione di messaggi pubblicitari ingannevoli sul sito internet volti a promuovere il servizio di spedizione Paccocelere Internazionale e ne ha richiesto informazioni. Il procedimento istruttorio, in cui Poste ha presentato memorie e impegni, si è chiuso in data in data 19 dicembre 2012. La sanzione amministrativa pecuniaria irrogata, corrispondente a 45mila euro, è stata pagata il 6 febbraio 2013.

Con riferimento al procedimento PB/455 avviato, nei confronti di PosteShop SpA, nel 2009 dall'Autorità per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) al fine di verificare l'esistenza di ipotizzate violazioni dei principi sulla pubblicità ingannevole connesse con il materiale pubblicitario utilizzato da PosteShop per promuovere le attività della rete in franchising Kipoint, l'AGCM nell'adunanza del 30 marzo 2010 ha irrogato alla Società una sanzione pecuniaria di 100mila euro. Il ricorso avverso la sanzione proposto avanti il TAR del Lazio è stato respinto il 10 novembre 2010 e Posteshop SpA in data 11 marzo 2011 ha proposto appello innanzi al Consiglio di Stato. Attualmente il giudizio presso il Consiglio di Stato è stato sospeso in quanto è stata accolta la richiesta pregiudiziale sull'applicazione della normativa oggetto della sanzione, con rinvio alla Corte di Giustizia Europea, e pertanto lo stesso Consiglio di Stato si pronuncerà dopo la decisione della giurisdizione comunitaria.

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

Come sopra argomentato, con il D.L. 6 dicembre 2011, n° 201, convertito in legge 22 dicembre 2011, n° 214, le attività di regolamentazione e di vigilanza del settore postale sono passate dal Ministero dello Sviluppo Economico alla Direzione Servizi Postali istituita il 25 gennaio 2012 nell'ambito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Nel corso del 2012 l'Autorità ha aperto una serie di procedimenti istruttori relativamente al settore postale, alcuni dei quali hanno concluso il loro iter (ad es. il procedimento per "l'approvazione della manovra tariffaria di Poste Italiane" o l'approvazione delle le condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva, di cui si è detto nel paragrafo precedente). Fra i principali procedimenti istruttori aperti nel 2012 e ancora in corso:

- in data 4 ottobre 2012 è stato avviato il procedimento 444/12/CONS. "Servizio postale universale: analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto per l'anno 2011". Il procedimento è volto a verificare il calcolo del costo netto del servizio postale universale, a definire una metodologia applicativa conforme alle indicazioni contenute nella direttiva 2008/6/CE e a individuare, ove

necessario, un meccanismo di ripartizione dell'onere tra gli operatori che minimizzi le distorsioni di mercato. La data prevista per la chiusura dell'istruttoria è il 13 maggio 2013.

- In data 5 giugno 2012 è stato avviato il procedimento 287/12/CONS concernente "determinazione del price cap dei servizi rientranti nel servizio universale". Il termine del procedimento istruttorio è scaduto il 26 febbraio 2013 e la Società è in attesa di ricevere comunicazioni da parte dell'Autorità.
- In data 2 agosto 2012 è stato avviato il procedimento 353/12/CONS concernente la "valutazione delle Condizioni Generali per l'espletamento del Servizio universale postale", la cui data di chiusura è prevista per il 28 maggio 2013.

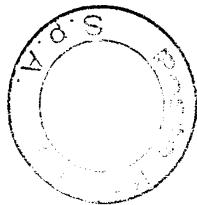
#### Commissione Europea

In relazione al procedimento inerente la configurazione di presunti aiuti di Stato riguardanti la remunerazione della raccolta del risparmio mediante conti correnti, riconosciuta dal MEF sulla base di quanto previsto dalla convenzione del 23 febbraio 2006, la Commissione Europea aveva disposto il 16 luglio 2008 (decisione C42/2006) la restituzione da parte di Poste Italiane al MEF delle somme relative al triennio 2005-2007 ritenute dalla Commissione "aiuti di Stato". La Commissione di fatto aveva ritenuto che i livelli dei tassi d'interesse riconosciuti alla Società (ai sensi dell'art. 1, comma 31 della Legge 23 dicembre 2005 n. 266 "Legge Finanziaria 2006"), sia per le modalità di determinazione, sia per il livello di fluttuazione dei parametri di riferimento fossero superiori a quelli conseguibili da un "mutuatario privato"; pertanto era stata configurata, per gli anni 2005-2006-2007, la fattispecie "di aiuto di Stato" non compatibile con l'art. 88 paragrafo 3 del Trattato UE.

La Società, dopo aver effettuato la restituzione delle somme richieste (443 milioni di euro oltre interessi di 41 milioni di euro), aveva presentato, in data 1° dicembre 2008, ricorso presso il Tribunale di primo grado delle Comunità Europee, chiedendo l'annullamento della decisione della Commissione.

In data 25 ottobre 2012 si è conclusa la fase dibattimentale del processo, con l'udienza durante la quale sono state chiarite le argomentazioni della Società in merito all'assenza di qualsivoglia vantaggio derivante dall'applicazione del parametro di cui alla convenzione con il MEF e Poste del 2006. si resta in attesa del pronunciamento del Tribunale.

Inoltre, in data 20 novembre 2012, come già argomentato, la Commissione Europea ha approvato, con decisione C(2012)8230, le compensazioni per lo svolgimento degli obblighi del servizio postale universale previste nel Contratto di Programma, considerandole compatibili con la normativa europea in tema di aiuti di Stato. Tale circostanza ha fatto venir meno il vincolo di indisponibilità del deposito presso la Tesoreria dello Stato di 324 milioni di euro costituito dal MEF nel dicembre 2011.



#### 4.1.1 OFFERTA COMMERCIALE

##### Corrispondenza

Il sempre maggiore ricorso alle tecnologie digitali e il protrarsi della crisi economica, in un contesto sempre più competitivo, sono stati i principali fattori critici che, nel corso 2012, hanno portato a un rallentamento dei volumi dei prodotti tradizionali.

In tale scenario, Poste Italiane mira a ridefinire la propria offerta e il proprio modello di *business* perseguiendo il duplice obiettivo di consolidare la *leadership* nei servizi postali tradizionali, rafforzando la relazione con il cliente ed efficientando la rete logistica e di recapito, e di potenziare l'offerta di servizi innovativi, complementari all'invio postale, in grado di garantire una maggiore fruibilità delle piattaforme tecnologiche integrate. Di fatto, il Postino telematico rappresenta la più importante innovazione tecnologica di un operatore postale nel settore del recapito; con l'utilizzo del palmare, infatti, il portalettore si pone come punto di incontro tra la modernizzazione della rete di recapito e l'ampliamento, in ottica di multicanalità, delle opportunità di contatto di Poste Italiane con il mercato, per lo sviluppo di nuovi business attraverso l'erogazione di servizi finanziari, telefonia, accettazione di nuovi prodotti, direttamente al domicilio del cliente.

L'offerta commerciale in ottica di canale ha visto, nel 2012, lo sviluppo delle seguenti iniziative:

- Posta Easy Basic, servizio accessorio ai prodotti di corrispondenza che comprende le attività propedeutiche alla spedizione, dalla preparazione all'allestimento della corrispondenza. Le macroattività proposte dall'Articolazione Servizi Innovativi riguardano esclusivamente l'affrancatura e la lavorazione della posta registrata;
- Pick Up Light a chiamata, nuova opzione del servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza fino a 2 kg di peso, da inviare in Italia o all'estero, con l'acquisto di un carnet di ritiri erogabili entro un anno di tempo dalla sottoscrizione del contratto;
- Posta Pick Up Full, servizio accessorio che prevede il ritiro a domicilio di tutta la corrispondenza registrata e non, e pacchi di peso complessivo non superiore a 30 kg per ciascun ritiro, con destinazione Italia o estero;
- Minibox track preaffrancato, servizio che permette ai clienti di effettuare spedizioni in modalità tracciata in 20 Paesi europei, con ritiro gratuito a domicilio. Il cliente può spedire oggetti fino a 2 kg di peso con pagamento contestuale alla spedizione;
- Postazone contact, servizio per la spedizione di invii non indirizzati con contenuto commerciale, pubblicitario, promozionale informativo, a tutte le cassette attive all'interno di CAP o porzioni di CAP sul territorio italiano.

E' stato inoltre completato il rilascio della gamma d'offerta Postafree per l'invio di documenti e piccoli oggetti fino a 2 kg fruibile anche attraverso la rete degli Uffici Postali. In particolare, le confezioni di buste e pacchetti preaffrancate e preconfezionate possono essere acquistate, oltre che a domicilio tramite i portalettore, anche presso gli Uffici Postali e gli Uffici PosteImpresa abilitati, dai quali potranno essere successivamente effettuate le spedizioni.

Riguardo alle attività di erogazione qualificata, che associano ad un prodotto/servizio già esistente (con il relativo processo di consegna standard) una modalità di erogazione a maggior contenuto di valore per il cliente e che si traducono in offerte personalizzabili per la Pubblica Amministrazione o per clienti medio-grandi, nel corso del 2012 sono stati avviati, tra l'altro, i Servizi Door to Door per Poste Mobile, con consegna della SIM a domicilio e ritiro del contratto firmato con integrazione dei sistemi aziendali *end to end* per il monitoraggio e il controllo del processo.

Nel mese di aprile è stato rilasciato il servizio "Informativa veloce", che consente al mittente di ricevere informazioni, in formato elettronico, relativamente al processo di consegna delle spedizioni effettuate in Posta Raccomandata e Posta Assicurata.

L'offerta dei Servizi Integrati di Notifica è stata ampliata grazie all'integrazione con alcuni servizi accessori che consentono una maggiore copertura della catena del valore, quali il servizio di gestione delle riscossioni di sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada mediante ingiunzione fiscale e il servizio di multe all'estero per la gestione delle sanzioni irrogate a veicoli e/o cittadini stranieri. Sempre nell'ambito dei Servizi Integrati, da gennaio è attivo su 47 città italiane il servizio SIN Professionisti, dedicato ad avvocati per la gestione integrata del processo di notifica degli atti giudiziari.

In ambito internazionale è stato lanciato Postatarget International, servizio che consente la spedizione in tutto il mondo di pubblicità diretta per corrispondenza, con una soglia minima di accesso di 100 invii identici per peso, formato e contenuto, che possono essere destinati anche a più Paesi. È stato anche sviluppato un nuovo prodotto destinato alla clientela privati, Minibox track preaffrancato, per l'invio di piccoli oggetti fino a 2 kg in 20 Paesi Europei con prenotazione e ritiro a domicilio tramite l'Articolazione Servizi Innovativi.

#### Filatelia

La clientela filatelica, formata da collezionisti e clienti occasionali, continua a mostrare interesse nell'offerta del "francobollo" e dei suoi prodotti collaterali. In particolare, nel corso del 2012, il servizio in abbonamento si è incrementato di oltre 900 clienti, mentre il servizio di vendita on line di francobolli ai tabaccai ha registrato circa 12mila ordini (ca. 2.500 ordini nel 2011).

Gli Spazio Filatelia, che continuano a essere i punti di vendita di riferimento per i collezionisti filatelici, sono stati ampliati con l'apertura di una nuova sede a Genova<sup>17</sup>; inoltre nel corso dell'anno sono stati attivati 1300 servizi filatelici temporanei in ambito di manifestazioni nazionali e locali.

Il programma filatelico del 2012 è stato caratterizzato da numerose emissioni celebrative, quelle maggiormente significative sono state dedicate: al 150° anniversario della Lira Italiana, al 150° anniversario di Poste Italiane, al 1700° anniversario della battaglia di Ponte Milvio, all'unità e valore della chirurgia Italiana, all'esposizione Universale "Milano 2015".

Il patrimonio artistico e culturale italiano è stato ricordato, tra l'altro, dai francobolli dedicati alla Cattedrale di Trani, ad Aligi Sassu, alle Terme di Bonifacio VIII in Fiuggi e al Duomo di Fermo. Per la serie tematica "Made in Italy", tra le principali emissioni ci sono il foglietto di 15 francobolli dedicati alle eccellenze enogastronomiche italiane "il Vino DOCG", il francobollo ordinario dedicato all'Officina Profumo – Farmaceutica di Santa Maria Novella, in occasione del 400° anniversario della fondazione e i francobolli dedicati all'Arte della Ceramica.

Nel 2012 si è conclusa la collana di grande successo "Francobolli d'Italia" (33 fascicoli) e, nel mese di dicembre, in collaborazione con Bolaffi, è iniziata la vendita presso tutti gli Uffici Postali e gli Spazio Filatelia della nuova collana "C'era una volta la Lira", con francobolli e monete della storia d'Italia.

Oltre all'organizzazione delle consuete manifestazioni filateliche nazionali, MilanoFil e RomaFil, Poste Italiane ha partecipato nel 2012 a manifestazioni filateliche internazionali nella Repubblica Ceca (Praga), in Germania (Sindelfingen) e in Francia (Parigi).

Infine, nel corso dell'anno, oltre al Progetto "Filatelia e Scuola", che ha coinvolto circa 15mila alunni delle scuole elementari e medie, è stato presentato un nuovo progetto a carattere sociale "Filatelia nelle Carceri", che ha lo scopo, attraverso la diffusione del collezionismo filatelico negli istituti di pena, di aiutare i detenuti nel processo di riabilitazione e di reinserimento nella società civile, attraverso un passatempo che diventa strumento di conoscenza.

<sup>17</sup> Che si aggiunge agli Spazi già esistenti a Roma, Milano, Venezia, Napoli, Trieste, Torino.

**Poste Italiane SpA - Servizi al cittadino**

Poste Italiane prosegue nello sviluppo di nuove iniziative che qualificano la propria rete Sportello Amico come punto d'incontro tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, nonché come partner per la gestione di funzioni amministrative delegabili, così da rendere più veloce e semplice l'accesso ai procedimenti amministrativi. In particolare, nel corso del 2012 è stata rafforzata l'erogazione dei servizi in ambito sanitario. Il pagamento dei ticket in tempo reale è possibile in Ufficio Postale per conto di: ASL Firenze 10, ASP Cosenza e ASL Caserta e Regione Sardegna. Il servizio offre la possibilità al cittadino di effettuare il pagamento delle prestazioni offerte dalle strutture convenzionate, ottenendo una ricevuta fiscale prodotta direttamente dalla struttura sanitaria. Tali iniziative si qualificano per il forte valore sociale e coniugano l'applicazione di tecnologie avanzate con un originale modello di servizi al cittadino.

È stato attivato il servizio di riscossione fiscalità locale con contestuale stampa della propria posizione debitoria; al riguardo, sono già state firmate convenzioni con alcuni comuni per il pagamento, presso la rete Sportello Amico, di diversi tributi (per es. TARSU, canone idrico).

Nel corso del 2012 è stato inoltre attivato il servizio di emissione certificati INPS, che consente il rilascio dell'estratto conto contributivo INPS.

In virtù di un Protocollo d'intesa tra Provincia di Roma e Poste Italiane, a partire dal mese di ottobre è attivo, presso circa 200 Uffici Postali Sportello Amico, il ricevimento delle istanze di apertura scavo e domande di concessione per passo carribile di pertinenza dell'amministrazione provinciale di Roma.

Nel corso del mese di dicembre si è ulteriormente consolidato il rapporto tra Poste e il Ministero dell'Interno con l'avvio del nuovo servizio "Passaporti a domicilio". Il servizio, attivato in via sperimentale sulle province di Roma, Verona e Bari, consentirà ai cittadini di ricevere il passaporto rilasciato dalle Questure direttamente all'indirizzo da loro specificato.

Sono proseguiti le collaborazioni con l'Istat, in occasione del "9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit", e con l'INPS per la vendita e pagamento dei buoni lavoro o "voucher" connessi alla remunerazione di prestazioni lavorative occasionali.

Infine, nel corso del 2012 Poste Italiane si è aggiudicata la gara, indetta dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, relativa a un progetto di stampa centralizzata e di consegna e recapito delle nuove patenti europee. A tal fine è stato costituito il consorzio PatentiViaPoste SpcA, al cui interno operano, tra l'altro, la Capogruppo e Postecom SpA.

Il Gruppo Postel, composto dalla capogruppo Postel SpA (detenuta al 100% da Poste Italiane SpA) e dalle partecipate PostelPrint SpA (100% Postel), Docutel (85% Postel e 15% Monte dei Paschi di Siena) e Address Software Srl (50,9% Postel), opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, offrendo una gamma completa di servizi al fine di rispondere alle esigenze della clientela orientata al *business process outsourcing*<sup>18</sup>. In tale ottica, 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* integrata, 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

<sup>18</sup> Il *Business Process Outsourcing* indica l'esternalizzazione (*outsourcing*) di un processo aziendale affidandolo a un fornitore che diviene responsabile della sua gestione, sulla base di regole e criteri di misurazione dei risultati predefiniti.

prodotti accessori a favore, sia della rete degli Uffici Postali di Poste Italiane, sia del mercato esterno). A tali servizi si aggiunge la soluzione PostelOffice, dedicata alle PMI e ai professionisti per l'acquisto on line di servizi di stampa personalizzata e prodotti per l'ufficio, che consente 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.

E' proseguito nel corso dell'esercizio l'impegno del Gruppo volto a sostenere lo sviluppo del *business* attraverso processi di innovazione e differenziazione competitiva delle linee di business, nonché attraverso una crescente enfasi ed attenzione sull'efficientamento continuo e costante dei processi operativi e di supporto, che costituisce un requisito essenziale per il mantenimento degli standard di servizio e per rispondere adeguatamente alle pressioni competitive del mercato.

A tale riguardo, una quota preponderante degli investimenti effettuati nell'esercizio ha interessato l'infrastruttura di erogazione dei servizi, sia quelli appartenenti al core business storico aziendale, sia soprattutto quelli innovativi relativi alla Gestione Documentale Integrata.

Con riferimento alle procedure di liquidazione della società Postel do Brasil Ltda<sup>19</sup> (99,98% Postel SpA; 0,02% Address Software Srl), a seguito del rilascio, in data 28 settembre 2012, da parte dell'autorità fiscale statale brasiliiana del certificato attestante l'assenza di carichi fiscali pendenti nei confronti della Società, la cessazione della Postel do Brasil è da considerarsi definitiva.

#### Qualità nei servizi

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

	Consegna entro	2011		2012	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta Prioritaria <sup>19</sup>	1 giorno	89,0%	94,7%	89,0%	92,9%
Posta Internazionale <sup>19</sup>					
in entrata	3 giorni	85,0%	92,9%	85,0%	92,0%
in uscita	3 giorni	85,0%	91,3%	85,0%	89,6%
Posta Raccomandata <sup>19</sup>	3 giorni	92,5%	93,8%	92,5%	94,9%
Posta Assicurata <sup>19</sup>	3 giorni	94,0%	98,9%	94,0%	98,8%

<sup>19</sup> Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico di Agcom.

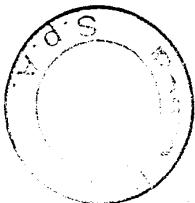
<sup>19</sup> Dati IPC - UNEX End-to-End Official Rule.

<sup>19</sup> Monitorata attraverso il sistema di tracciatura elettronica.

#### Corriere Espresso e Pacchi

Con riferimento ai servizi postali di Corriere Espresso e Pacchi, il 2012 ha rappresentato un anno durante il quale il Gruppo è stato fortemente impegnato a gettare le basi per un rinnovamento complessivo del comparto che riguarderà il portafoglio prodotti, i modelli commerciali e le modalità di relazione con il cliente *retail* e *business*. In tale contesto è stato avviato il progetto INMAC (Ingegneria Nuovo Modello di Assistenza Clienti) finalizzato alla creazione di un *customer care*, in linea con gli standard espressi dai principali operatori presenti sul mercato. Le attività progettuali hanno condotto all'attivazione, nel mese di ottobre, di una linea telefonica (*help desk*) dedicata agli Uffici Postali che garantisce, su tutto il territorio nazionale, un supporto specifico agli operatori di sportello per le operazioni

<sup>19</sup> Società di diritto brasiliiano costituita per partecipare, tramite il ConsÓrcio BRPOSTAL, alla gara per lo sviluppo del servizio di posta ibrida in Brasile. 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.



di gestione delle spedizioni di pacchi. È stato attivato, inoltre, il CSS-PRIME<sup>20</sup>, una modalità di gestione informatica dei reclami su raccomandate e assicurate internazionali.

In ambito nazionale, per sviluppare l'offerta dedicata alle Piccole e Medie Imprese, sono proseguita le attività finalizzate a promuovere l'utilizzo del servizio "ritiro a domicilio" (accessorio alla gamma di prodotti Postacelere 1 Plus, Paccocelere 1 e Paccocelere 3). Sempre con riferimento ai medesimi servizi, sono state inoltre effettuate delle promozioni sui carnet prepagati.

Avuto riguardo al prodotto Home Box, sono stati ridotti da 6 a 4 giorni lavorativi i tempi di consegna e il servizio è stato arricchito con nuove funzionalità che consentono ai mittenti di gestire le proprie spedizioni in completa autonomia attraverso una piattaforma web e l'integrazione con i propri sistemi di *Information Technology*. In ambito internazionale, a partire dal mese di ottobre è stato attivato l'Export Box, un prodotto di Corriere Espresso che permette di spedire in oltre 200 destinazioni nel mondo documenti e merci di peso fino a 30 kg. Tale servizio, accessibile tramite le soluzioni tecnologiche web o con la Lettera di Vettura cartacea, integra le funzionalità della piattaforma tecnologica di SDA Express Courier SpA con la logistica offerta dai principali operatori postali presenti sul mercato EMS/OPE (Express Mail Service/Quick Pack Europe).

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 e di quello J+3.

Nel corso dell'esercizio, il rallentamento dell'economia mondiale e nazionale nonché la situazione di crescente incertezza legata alle prospettive di crescita e sviluppo, hanno condizionato negativamente l'attività della Società. Tali persistenti difficoltà di mercato, unitamente all'acuirsi della pressione competitiva sulle tariffe di vendita, sono state peraltro aggravate da alcuni eventi straordinari che hanno rallentato e, in taluni casi addirittura bloccato, le attività produttive e commerciali; in particolare, gli scioperi degli autotrasportatori, legati al forte rincaro dei carburanti, gli eventi sismici che hanno interessato la regione Emilia Romagna, hanno provocato disfunzioni nelle prestazioni della Società con consequenti notevoli incrementi dei costi.

In tale contesto, è proseguito l'impegno dell'Azienda, sul piano commerciale, nell'ottimizzazione del portafoglio d'offerta, al fine di mantenere il presidio del mercato e acquisire nuova clientela nei settori emergenti come il commercio elettronico. In particolare, in ambito nazionale la gamma dei servizi accessori alla consegna quali "Al piano", "Su appuntamento", "di Sabato" e "di Sera", disponibile fino allo scorso esercizio solo per il cliente che utilizzava le soluzioni tecnologiche, è stata resa accessibile anche tramite la lettera di vettura cartacea. Inoltre, a partire dal mese di ottobre, con l'obiettivo di ampliare l'offerta dedicata alla clientela B2C e-commerce e standardizzare le richieste della clientela B2B (che spedisce agli esercizi commerciali o studi professionali con specifici orari e giorni dedicati al ricevimento merci), è stata lanciata l'offerta "giorno-orario definito". Tale nuovo servizio accessorio consente di pianificare in partenza la consegna della merce in giorni precisi e in una fascia oraria determinata. Sempre per le spedizioni nazionali è stata introdotta, in linea con le richieste del mercato, l'assicurazione in percentuale sul valore dichiarato che si propone come alternativa all'assicurazione per fasce di massimali.

In ambito internazionale, nel mese di marzo è stato introdotto il nuovo servizio roadEurope che, in collaborazione con il Network Eurodis, leader nel trasporto combinato di pacchi e pallet, permette di effettuare spedizioni differite su gomma in 34 Paesi Europei. In particolare, il prodotto risponde alle esigenze del segmento di mercato B2B ed è corredata di soluzioni tecnologiche specifiche per la gestione e il monitoraggio completo delle spedizioni (dalla stampa della lettera di vettura alla prova di consegna digitalizzata), prevedendo inoltre l'offerta *"combi-freight"* per spedire in un'unica soluzione colli e pallets.

<sup>20</sup> PRIME è un'iniziativa intrapresa da un gruppo di operatori postali, in collaborazione con l'International Post Corporation, per sviluppare i servizi a valore aggiunto utilizzando il sistema integrato CSS-Customer Service System.

Nell'ambito dell'accordo di collaborazione con UPS (United Postal Service Inc.) concluso nello scorso esercizio, è stato avviato l'affidamento progressivo in *outsourcing* a SDA del servizio di smistamento, ritiro, trasporto e distribuzione degli invii di corriere espresso. I centri operativi interessati sono stati quelli siti in Ravenna, Perugia, Trento, Pescara e Udine, Genova, Ancona, Novara, Siena e Reggio Emilia.

Con riferimento alle operazioni societarie, in data 28 settembre 2012 la FS Logistica SpA ha ceduto a SDA Express Courier SpA la propria quota di partecipazione (corrispondente al 50%) del capitale sociale di Italia Logistica Srl. Con efficacia dal 1° ottobre dunque Italia Logistica è detenuta al 100% da SDA.

La società Consorzio Logistica Pacchi ScpA è interamente posseduta dal Gruppo (51% Poste Italiane SpA e 39% SDA Express Courier SpA, 5% Italia Logistica Srl e 5% Mistral Air Srl) e continua ad assicurare il coordinamento, l'integrazione e il controllo delle attività dei Consorziati sotto il profilo operativo, svolgendo le attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna del servizio Pacchi che Poste Italiane, in qualità di fornitore del Servizio Universale, è impegnata a effettuare. Il Consorzio cura inoltre i servizi di trasporto aereo della corrispondenza (rete stellare notturna) tra alcuni aeroporti nazionali, forniti dal consorziato Mistral Air; i servizi di logistica integrata e archivio, forniti dal consorziato Italia Logistica Srl e, dal 2011, la gestione commerciale dei circa 1500 clienti business (300 clienti business nel 2011) del servizio Home Box.

In ambito internazionale, al fine di poter completare la gamma dei servizi di trasporto, offrendo anche il servizio internazionale tramite la rete dei consorziati, il Consorzio svolge le attività accessorie al trasporto del nuovo prodotto Export Box, lanciato nel mese di ottobre.

#### Servizi Postali on line

Poste Italiane, in collaborazione con Postecom SpA, offre soluzioni di comunicazione ibrida, dal digitale al cartaceo, attraverso cui è possibile spedire on line Raccomandate, Telegrammi e Posta Prioritaria. Il servizio è rivolto alla clientela *business* e *retail* ed è fruibile dal portale web di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it). Inoltre per la clientela *business* sono disponibili: il portale web dedicato [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it); la soluzione Host to Host, rivolta alle grandi aziende, che consiste nell'integrazione diretta dei sistemi gestionali dei clienti con i sistemi Poste Italiane, permettendo anche l'invio di grandi volumi di spedizioni; il servizio Postaonlinedesk che permette di effettuare invii attraverso un *software* installato su PC. Nel corso del 2012 per i prodotti Raccomandata on line e Posta Prioritaria on line è stata resa disponibile la possibilità di invio verso destinazioni estere.

Sempre con riferimento allo sviluppo dei servizi digitali di corrispondenza, è stata lanciata nell'esercizio PosteMailBox Professional. L'offerta integra servizi evoluti che consentono ai professionisti di gestire in modalità elettronica le proprie comunicazioni e i documenti personali in un ambiente web unico, attestato su una piattaforma sicura e performante. Rivolta agli utenti registrati alla sezione *business* del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) Postemailbox Professional è un offerta "a pacchetto" che comprende i servizi di posta elettronica certifica, firma digitale remota, archiviazione remota e conservazione sostitutiva di documenti elettronici, in conformità con le disposizioni normative.

L'offerta Postemailbox dedicata alla clientela *retail*, lanciata a fine 2011, è stata arricchita a novembre 2012 con l'introduzione di un nuovo canale di attivazione del servizio che, a titolo gratuito, permette all'utente di richiedere un appuntamento con un postino per sottoscrivere l'offerta direttamente presso il proprio domicilio.

In ambito Corriere Espresso e Pacchi sono state potenziate e ulteriormente sviluppate le funzionalità del portale Paccoweb (avviato alla fine del 2011), che consente di acquistare spedizioni di Paccocelere 1 plus e/o Paccocelere 3, richiedendone il ritiro presso il proprio domicilio con il lancio, in linea con l'offerta di PosteMailBox, della sezione "Professional" dedicata a PMI e professionisti.

Inoltre, nel mese di aprile è stato lanciato il nuovo portale [www.loinvio.it](http://www.loinvio.it), dedicato all'acquisto di spedizioni on line (anche tramite contrassegno e l'utilizzo del borsellino elettronico) a marchio SDA Express Courier e Consorzio Logistica Pacchi che, nella sua declinazione "loInvio Impresa", viene proposto direttamente dalla forza commerciale alle Piccole e Medie Imprese.

SDA Express Courier ha continuato a offrire servizi interattivi attraverso il sito web [www.sda.it](http://www.sda.it). Nel 2012 gli accessi registrati sul sito aziendale sono stati 15 milioni (11,9 milioni nel 2011); il servizio di tracciatura delle spedizioni ha ricevuto circa 35 milioni di interrogazioni e circa 2,4 milioni di accessi hanno riguardato le richieste di prenotazione dei ritiri. La gamma dei servizi interattivi a disposizione della clientela contempla, oltre il *tracking* e la prenotazione dei ritiri, la ricerca delle Filiali e delle località servite; la verifica dei ritiri; lo svincolo delle giacenze da parte del mittente, con un sistema che prevede l'invio automatico del dossier di giacenza unitamente ai codici che il cliente può utilizzare per svincolare la spedizione, gratuitamente dal sito internet; lo svincolo delle mancate consegne da parte del destinatario delle spedizioni; la ricerca dei tempi di consegna per verificare i servizi attivi e i rispettivi tempi di consegna in base a Cap e località di mittenza e Cap e località di destino; la ricerca delle località servite dai servizi c.d. "time definite"; la richiesta di materiali. Inoltre, già a partire dalla fine del 2011, è stata 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.

Nel corso del 2012 il sito web è stato oggetto di numerosi interventi di *restyling* al fine di migliorare l'accessibilità e fruibilità dei contenuti per gli utenti anche tramite i terminali mobili. A tale riguardo, è stata creata l'applicazione SDA Mobile per controllare e gestire le spedizioni direttamente dagli *smartphone*. Con l'APP SDA Mobile, scaricabile gratuitamente dagli *Apple store* e *Google Play store*, è possibile: eseguire il *Tracking*, sia digitando il numero di Lettera di Vettura, sia utilizzando la lettura ottica del codice a barre, richiedere un ritiro, svincolare le giacenze, ricercare la Filiale SDA più vicina e conoscere tutti gli aggiornamenti sui servizi SDA.

#### Qualità nei servizi

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

	Consegna entro	2011		2012	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Pacco Ordinario	3 giorni	94%	97,6%	94%	96,8%
Corriere Espresso Postacelere	1 giorno	90%	94,5%	90%	88,7%
Paccocelere	3 giorni	98%	99,7%	98%	99,3%

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

**4.1.2 RISULTATI**

## CORRISPONDENZA E FILATELIA

	Volumi (in migliaia)			Ricavi (in milioni di euro)		
	2011	2012	Var %	2011	2012	Var %
Posta Prioritaria	1.028.980	899.144	(12,6)	770	681	(11,6)
Posta Massiva	1.386.384	1.261.495	(9,0)	753	685	(9,0)
Servizi Aggiuntivi <sup>11</sup>	63.159	6517	(89,7)	75	8	(89,3)
<b>Totale Posta Indescritta</b>	<b>2.478.523</b>	<b>2.167.156</b>	<b>(12,6)</b>	<b>1.598</b>	<b>1.374</b>	<b>(14,0)</b>
Raccomande	229.550	219.126	(4,5)	884	833	(5,8)
Assicurate, Atti giudiziari	31.588	32.433	2,7	213	222	4,2
<b>Totale Posta Descritta</b>	<b>261.138</b>	<b>251.559</b>	<b>(3,7)</b>	<b>1.097</b>	<b>1.055</b>	<b>(3,8)</b>
<b>Prodotti filatelici e Altri Servizi di Base</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>181</b>	<b>137</b>	<b>(24,3)</b>
<b>Servizi Integrati</b>	<b>56.789</b>	<b>50.725</b>	<b>(10,7)</b>	<b>285</b>	<b>252</b>	<b>(11,6)</b>
<b>Servizi digitali e multicanale</b>	<b>14.241</b>	<b>14.347</b>	<b>0,7</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>(3,3)</b>
<b>Direct Marketing</b>	<b>1.190.139</b>	<b>982.522</b>	<b>(17,4)</b>	<b>305</b>	<b>250</b>	<b>(18,0)</b>
<b>Posta non Indirizzata</b>	<b>616.135</b>	<b>534.670</b>	<b>(13,2)</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>n.s.</b>
<b>Servizi per l'Editoria</b>	<b>552.211</b>	<b>545.244</b>	<b>(1,3)</b>	<b>158</b>	<b>155</b>	<b>(1,9)</b>
<b>Nole Caselle Postali</b>				<b>9</b>	<b>8</b>	<b>(11,1)</b>
<b>Totale Ricavi da mercato</b>				<b>3.725</b>	<b>3.321</b>	<b>(10,8)</b>
di cui Filatelie e CVP				180	172	(4,4)
Rimborsi elettorali				23	10	(56,5)
<b>Totale Corrispondenza e Filatelie<sup>11</sup></b>	<b>5.169.176</b>	<b>4.546.223</b>	<b>(12,1)</b>	<b>3.748</b>	<b>3.331</b>	<b>(11,1)</b>
<b>Gruppo Postel - Ricavi vs terzi</b>	-	-	-	<b>232</b>	<b>196</b>	<b>(15,5)</b>

n.s.: non significativo

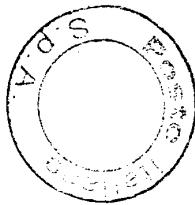
A partire dal 2009 sono stati isolati gli Avvisi di Ricevimento associati al prodotto Raccomanda, per cui i volumi della posta prioritaria (2011 e 2012) tengono conto anche di tali valori.

<sup>11</sup> I volumi e i ricavi si riferiscono alle attività di raccolta e consegna dei questionari Istat relativi al 15° Censimento Generale della Popolazione e delle abitazioni 2011.<sup>12</sup> I volumi complessivi della corrispondenza, considerando anche i pezzi lavorati da Postel e relativi al prodotto Promoposta (n. 21 milioni), ammontano a ca. 4,6 miliardi di pezzi al 31 dicembre 2012.

Il perdurare della crisi economica e le incerte prospettive di ripresa, hanno influito sull'andamento negativo, già in atto da qualche anno, dei servizi postali di Corrispondenza e Filatelie. I risultati dell'esercizio evidenziano un arretramento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 12,1% (4.546 milioni di invii nel 2012 contro 5.169 milioni di invii nel 2011) e dell'11,1% (3.331 milioni di euro nel 2012 contro 3.748 milioni di euro del 2011).

La riduzione dei volumi è principalmente ascrivibile alla contrazione degli invii di Posta Indescritta (-12,6%, corrispondente a 311 milioni di minori invii rispetto al 2011), del Direct Marketing (-17,4% corrispondente a 208 milioni di minori invii) e della Posta non indirizzata (-13,2% corrispondente a 81 milioni di minori invii rispetto al 2011), su cui hanno inciso, oltre ai minori invii elettorali, la razionalizzazione delle spedizioni da parte dei grandi clienti (aziende e Pubblica Amministrazione) e la progressiva digitalizzazione degli invii nell'ambito di un'ormai consolidata presenza sul mercato di operatori concorrenti.

I ricavi da mercato, non comprensivi delle integrazioni per le campagne elettorali (10 milioni di euro nel 2012 contro 23 milioni di euro del 2011), ammontano a 3.321 milioni di euro, facendo registrare una diminuzione del 10,8% (404 milioni di euro in meno rispetto al 2011) attribuibile essenzialmente ai risultati della Posta Indescritta (-224 milioni di euro, corrispondenti a una riduzione del 14% rispetto al 2011), della Posta Descritta (-42 milioni di euro, corrispondenti a una riduzione del 3,8% rispetto all'anno precedente), nonché del Direct Marketing (-55 milioni di euro, corrispondenti a una riduzione del 18 % rispetto al 2011).



Nel dettaglio, la contrazione del mercato della Posta Indescritta ha investito sia i volumi della Posta Prioritaria, sia quelli della Posta Massiva (rispettivamente per 130 e 125 milioni di minori invii rispetto al 2011). Inoltre i volumi e i ricavi dei Servizi Aggiuntivi hanno risentito della conclusione delle attività legate al Censimento Generale della Popolazione e delle abitazioni 2011, con 57 milioni di minori invii realizzati nel 2012 rispetto all'esercizio precedente.

Il comparto della Posta Descritta evidenzia, pur in presenza di un risultato positivo degli Atti Giudiziari (+17 milioni di euro di ricavi rispetto al 2011), una riduzione nei volumi del 3,7% (-10 milioni di invii rispetto all'anno precedente) e nei ricavi del 3,8% (-42 milioni di euro rispetto all'anno 2011).

I Servizi Integrati registrano, in termini di ricavi, un decremento di 33 milioni di euro (-11,6% rispetto al 2011) risentendo del mancato rinnovo dei contratti con alcuni grandi clienti; il risultato è parzialmente mitigato dal buon andamento dei servizi Messo Notificatore ed El12 (Emersione Lavoro Immigrati) che, rispetto al 2011, evidenziano un aumento dei ricavi rispettivamente per 0,8 milioni di euro e 2,1 milioni di euro.

I ricavi per Servizi Digitali e multicanale diminuiscono del 3,3%, principalmente per effetto del progressivo calo dei servizi tradizionali di telegramma.

Il mercato del Direct Marketing, come sopra anticipato, mostra una riduzione dei volumi del 17,4% e dei ricavi del 18% (rispettivamente -208 milioni di invii e -55 milioni di euro rispetto all'anno precedente) attribuibile alla riduzione delle attività pubblicitarie svolte dalle aziende.

Il comparto della Posta Non Indirizzata evidenzia una riduzione dei volumi del 13,2% (81 milioni di minori invii rispetto al 2011) e un mantenimento dei ricavi per effetto dello sviluppo dei servizi "a progetto", che tipicamente riguardano invii ad elevato valore unitario.

Il mercato dei Servizi per l'Editoria, pur in presenza di un buon andamento dei volumi e dei ricavi delle stampe periodiche degli editori iscritti al ROC - Registro degli Operatori di Comunicazione (13 milioni di maggiori invii e 6 milioni di euro di maggiori ricavi rispetto al 2011), ha registrato un decremento complessivo dei volumi dell'1,3%, (-7 milioni di invii) e dei ricavi dell'1,9%, (-3 milioni di euro).

I ricavi dei servizi postali di Filatelia, inclusivi della vendita di Carte Valori Postali, si attestano a 172 milioni di euro circa (180 milioni di euro nel 2011) a fronte di un Programma Filatelico che si è chiuso con 48 emissioni a fronte delle quali sono stati realizzati 83 francobolli e 5 tra Cartoline e Buste postali per un valore complessivo di 56,20 euro (52 Emissioni per 81 francobolli e 11 Cartoline postali per un valore complessivo di 59,95 euro nel 2011).

I ricavi verso terzi del Gruppo Postel registrano un decremento rispetto all'esercizio precedente del 15,5%, passando da 232 milioni di euro del 2011 a 196 milioni di euro nel 2012, per effetto delle flessioni registrate nei settori tradizionali del Mass Printing (100 milioni di euro nel 2012, contro 107,8 milioni di euro del 2011) e dell'E-Procurement (4,1 milioni di euro nel 2012, contro 12,2 milioni di euro del 2011), nel cui ambito, peraltro, nel corso del 2011 è stata sospesa l'attività afferente al servizio Global Service Provider. Peraltro, i risultati realizzati nel comparto della Gestione Elettronica Documentale, seppure inferiori rispetto al 2011 (47,6 milioni di euro nel 2012 contro 48,4 milioni del 2011), sono apprezzabili alla luce del contesto economico sfavorevole e confermano la correttezza delle scelte strategiche che mirano ad una sempre crescente focalizzazione sullo sviluppo e ampliamento dell'offerta di servizi innovativi, al fine di contrastare efficacemente il declino dei settori che costituivano il tradizionale core business del Gruppo Postel.

La gestione dell'esercizio ha visto, inoltre, Postel impegnata in una significativa politica di contenimento dei costi operativi che, a livello di Gruppo, si sono ridotti passando da 231,9 milioni di euro del 2011 a 183,3 milioni di euro nel 2012.