

Aspetto organizzativo del Gruppo

Inoltre a gennaio 2016 è stata istituita la funzione Affari Legali e Societari, al fine di garantire un governo unitario delle tematiche legali e di *corporate governance*, assicurando sinergie di funzionamento nelle attività di supporto al business.

Gli ulteriori interventi hanno riguardato la puntuale declinazione del modello di funzionamento delle principali funzioni aziendali, tra cui:

- la definizione dell'articolazione della funzione Posta, Comunicazione e Logistica, che abilita una progettazione e un governo integrato del processo logistico presidiato dalla funzione e dalle Società a essa afferenti, rafforzando al contempo l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio e l'impegno nello sviluppo di prodotti e servizi in linea con le esigenze della clientela e del mercato;
- la revisione dell'assetto organizzativo della funzione BancoPosta, coerentemente con le disposizioni di vigilanza emanate da Banca d'Italia e applicabili al Patrimonio BancoPosta, e in linea con le esigenze di *business*, portando alla costituzione di presidi di *marketing*, specializzati secondo la duplice vista prodotto/segmento;
- la ridefinizione dell'articolazione organizzativa dei due canali commerciali, Mercato Privati e Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione; con particolare riferimento a quest'ultimo, il nuovo modello commerciale ha previsto la costituzione di presidi centrali e territoriali specializzati per *industry* e, per la clientela a più alto valore, di *account team* dedicati formati, oltre che dai venditori, anche da specialisti di pre e post vendita. Nel corso dell'anno, inoltre, al fine di assicurare un più efficace presidio della clientela *business*, si è provveduto a una riconfigurazione del perimetro di competenza dei due canali commerciali dal punto di vista dei segmenti di clientela presidiati, con particolare riferimento alla Pubblica Amministrazione Locale e alle piccole imprese, prevedendo una riallocazione di risorse commerciali in coerenza con i nuovi perimetri definiti;
- la riarticolazione della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, al fine di garantire un forte governo delle leve relative alla gestione e rappresentazione dei fenomeni economico-finanziari, nonché costituire il punto di riferimento nei rapporti con la comunità finanziaria e per la realizzazione delle operazioni tese a garantire la valorizzazione economica del Gruppo, anche in considerazione del processo di privatizzazione concluso nel corso dell'anno;
- la ridefinizione della funzione Controllo Interno in ottica di rafforzamento dei rapporti con gli altri attori del Sistema di Controllo Interno a livello di Gruppo, garantendo un'interfaccia univoca con gli Organi Aziendali, nonché una maggiore specializzazione delle funzioni di *audit* secondo una vista per processo.

4 Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

CONTESTO MACROECONOMICO

Nel 2015 l'economia mondiale ha evidenziato tassi di crescita positiva, seppur in calo rispetto all'anno passato per effetto del rallentamento del commercio internazionale, in particolare dovuto alla crisi cinese che ha rappresentato un importante freno per il commercio, in modo particolare per i Paesi produttori di energia e materie prime. Resta comunque alto il margine di incertezza sui tempi e sull'intensità della ripresa futura, con una conseguente elevata volatilità nei mercati finanziari e valutari internazionali.

L'apprezzamento del dollaro statunitense, il rallentamento dei Paesi importatori e l'eccesso di offerta, hanno contribuito alla frenata dei prezzi delle materie prime, circostanza che ha dato un ulteriore impulso a una redistribuzione del potere di acquisto a livello internazionale, con un incremento per i Paesi importatori netti e con una riduzione per quelli esportatori di *commodity*. Tra le economie avanzate gli Stati Uniti e il Regno Unito chiudono il 2015 in crescita per il sesto anno consecutivo e a dicembre la Federal Reserve ha operato il primo rialzo, seppur contenuto, dei tassi di interesse dopo nove anni. Il Giappone ha invece registrato risultati inferiori alle attese nonostante gli stimoli monetari introdotti dalla Banca Centrale.

Tra le economie emergenti, oltre al citato rallentamento dell'economia cinese, vera locomotiva dell'economia mondiale, occorre evidenziare la caduta del PIL di Paesi come Russia e Brasile, a cui si contrappone l'evoluzione positiva della situazione economica in India, che ha registrato una crescita superiore a quella cinese, sostenuta dalla forte domanda interna. Inoltre, alcuni Paesi arabi produttori di greggio, a causa della diminuzione delle vendite e del prezzo del petrolio, hanno annunciato misure atte a ridurre i disavanzi di bilancio.

La ripresa economica nell'area euro, pur in presenza di un contesto internazionale meno favorevole, è proseguita grazie a fattori interni, soprattutto per la crescita dei consumi privati. Il programma di acquisto di titoli da parte della Banca Centrale Europea (BCE) si sta dimostrando efficace nel sostenere l'attività economica nel suo complesso, con effetti finora in linea con le valutazioni iniziali. Tuttavia, la persistenza dei fattori che mantengono bassa l'inflazione ha portato la BCE, nel mese di dicembre, a potenziare le misure espansive (estensione del periodo del programma di *Quantitative Easing* e diminuzione del tasso sui depositi). Tali misure sono state rafforzate anche nei primi mesi del 2016, infatti nel marzo la BCE ha deliberato una ulteriore riduzione dei tassi (di riferimento e sui depositi), l'incremento degli acquisti mensili del *Quantitative Easing*, e ha inoltre varato nuove operazioni di rifinanziamento a lungo termine delle banche.

In Italia, dopo alcuni anni di recessione, è iniziata la ripresa, anche se con una intensità minore rispetto al livello medio registrato nell'area UE. Alla spinta delle esportazioni nette si sta progressivamente sostituendo quella della domanda interna. Nel terzo trimestre del 2015 il reddito disponibile delle famiglie è aumentato; tale circostanza, unitamente al miglioramento delle condizioni del mercato del lavoro, ha generato un aumento, in termini reali, dei consumi.

Inoltre, il costo del denaro, al minimo storico, sta permettendo alle famiglie un accesso al mercato del credito a condizioni vantaggiose. Tale libertà di accesso non è ancora però corroborata da una solida ripresa dei meccanismi di fiducia verso le istituzioni finanziarie.

Tra le imprese si stanno evidenziando segnali di espansione nel settore dei servizi e di miglioramento congiunturale nell'ambito delle costruzioni. Un segnale di questa lieve ripresa è fornito dall'andamento dei prestiti, in crescita negli ultimi mesi, anche se la dinamica dei finanziamenti mostra notevoli differenze tra i vari settori di attività e tra le classi dimensionali delle imprese.

Il quadro economico italiano dei prossimi mesi prefigura un progressivo miglioramento. Gli investimenti, caratterizzati finora da una dinamica modesta, potrebbero beneficiare di prospettive di domanda e condizioni di finanziamento più favorevoli anche alla luce delle più recenti decisioni adottate dalla BCE. Il Governo, pur fortemente orientato al consolidamento delle finanze pubbliche, ha introdotto nella Legge di Stabilità 2016 alcune misure per stimolare gli investimenti privati e pubblici. Restano comunque rischi potenziali legati al contesto internazionale: un ulteriore rallentamento delle economie emergenti o pericoli di natura geopolitica potrebbero portare a nuove tensioni sui mercati e sull'economia.

INDICATORI DI PERFORMANCE

Il presente documento è stato redatto nel rispetto di quanto statuito dall'art. 154-ter, comma 5 del D.L.vo n. 58 del 24 febbraio 1998 (Testo Unico della Finanza). I criteri di rilevazione, misurazione e classificazione contabile utilizzati, sono quelli stabiliti dai principi contabili internazionali – *International Financial Reporting Standards* (IFRS) adottati dall'Unione Europea e contenuti nei relativi Regolamenti UE pubblicati sino al 22 marzo 2016, data in cui il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. ha approvato i conti annuali.

Inoltre, Poste Italiane, in accordo con la Raccomandazione CESR/05-178b del *Committee of European Securities Regulators* sugli indicatori alternativi di *performance*, presenta nella Relazione sulla Gestione, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli IFRS, alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle performance conseguite della Capogruppo e delle sue controllate.

In particolare, la riclassificazione del conto economico dei settori finanziario e assicurativo, in aggiunta a quanto previsto dall'informativa per settori operativi presentata in conformità dell'IFRS 8, è elaborata dal management al solo fine di integrare e approfondire l'analisi dell'andamento della gestione dei citati settori specifici di attività del Gruppo.

Gli indicatori alternativi di performance utilizzati sono i seguenti:

EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*) – indicatore che evidenzia il risultato al lordo degli effetti gestione finanziaria non operativa e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni e degli investimenti immobiliari.

ROE (*Return On Equity*) lordo – è calcolato come rapporto tra il Risultato prima delle imposte e la media del valore del "Patrimonio netto" all'inizio e alla chiusura del periodo di riferimento. L'andamento di tale indicatore risente, tra l'altro, della variazione delle riserve di *fair value* delle attività finanziarie classificate come disponibili per la vendita. Al fine di agevolare la comparabilità della redditività del Gruppo, per il calcolo di tale indicatore è stato utilizzato il Risultato prima delle imposte anziché l'utile netto di periodo, tenuto conto della diversa tassazione prevista per i settori operativi del Gruppo e delle modifiche che negli ultimi esercizi sono intervenute nella normativa fiscale di riferimento.

CAPITALE IMMOBILIZZATO – è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma degli Immobili, impianti e macchinari, degli Investimenti immobiliari, delle Attività immateriali e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto.

CAPITALE D'ESERCIZIO – è la somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività, e dei Debiti per imposte correnti.

CAPITALE INVESTITO NETTO – è la somma del Capitale immobilizzato e del Capitale d'esercizio, dei Crediti per imposte anticipate, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR e Fondo di quiescenza e dei Debiti per imposte differite.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO – è la somma delle Passività finanziarie, delle Riserve tecniche assicurative, delle Attività finanziarie, delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori, della Cassa e Depositi BancoPosta e delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascun settore operativo.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA INDUSTRIALE ESMA dei settori operativi Postale e commerciale e Altri servizi – è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (documento n.319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA INDUSTRIALE al lordo dei rapporti intersettoriali: è la somma della Posizione finanziaria netta del settore operativo Postale e commerciale e di quella del settore operativo Altri servizi al lordo dei rapporti con gli altri settori operativi.

Gruppo Poste Italiane – Relazione Finanziaria Annuale 2015

ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO

L'andamento economico del Gruppo nel corso dell'esercizio 2015 evidenzia risultati in forte espansione, raggiungendo un Risultato operativo e di intermediazione di 880 milioni di euro, in crescita del 27% rispetto all'esercizio 2014 (691 milioni di euro) e un Utile d'esercizio di 552 milioni di euro (212 milioni di euro nel 2014).

Buona la contribuzione al Risultato operativo del segmento dei servizi finanziari, che si incrementa del 21% (930 milioni di euro nel 2015 rispetto a 766 milioni di euro conseguiti nel 2014). Il comparto assicurativo ha registrato un importante risultato commerciale con Poste Vita che nell'esercizio ha raccolto 18,2 miliardi di euro di premi (15,5 miliardi di euro di raccolta premi nell'esercizio precedente).

Sull'utile netto di 552 milioni di euro, infine, a valle della citata crescita della redditività della gestione operativa, incidono proporzionalmente minori imposte sul reddito rispetto al risultato netto del 2014, dovute principalmente alla variazione normativa, efficace dal 1° gennaio 2015, che ha introdotto la deducibilità dall'imponibile IRAP del costo del lavoro sostenuto per il personale dipendente con contratto di lavoro a tempo indeterminato.

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

(Milioni di Euro)	2015	2014	Variazioni	
Ricavi, proventi e premi assicurativi	27.007	24.622	2.385	9,7%
Servizi postali e commerciali	3.825	3.964	(139)	-3,5%
Servizi finanziari	4.744	4.950	(206)	-4,2%
Servizi assicurativi ^(*)	18.199	15.472	2.727	17,6%
Altri servizi	239	236	3	1,3%
Proventi diversi da operatività finanziaria e assicurativa	3.657	3.772	(115)	-3,0%
Servizi finanziari	442	404	38	9,4%
Servizi assicurativi	3.215	3.368	(153)	-4,5%
Altri ricavi e proventi	75	118	(43)	-36,4%
Servizi postali e commerciali	68	110	(42)	-38,2%
Servizi finanziari	2	4	(2)	-50,0%
Servizi assicurativi	1	-	1	n.s.
Altri servizi	4	4	-	n.s.
Totale ricavi	30.739	28.512	2.227	7,8%
Costi per beni e servizi	2.590	2.648	(58)	-2,2%
Variazioni riserve tecniche assicurative ed oneri relativi a sinistri	19.683	17.883	1.800	10,1%
Oneri diversi da operatività finanziaria e assicurativa	689	76	613	n.s.
Costo del lavoro	6.151	6.229	(78)	-1,3%
Incrementi per lavori interni	(33)	(30)	(3)	10,0%
Altri costi e oneri	198	344	(146)	-42,4%
Totale costi	29.278	27.150	2.128	7,8%
EBITDA	1.461	1.362	99	7,3%
Ammortamenti e svalutazioni	581	671	(90)	-13,4%
Risultato operativo e di intermediazione	880	691	189	27,4%
Proventi/(oneri) finanziari	50	7	43	n.s.
Proventi/(oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	3	(1)	4	n.s.
Risultato prima delle imposte	933	697	236	33,9%
Imposte	381	485	(104)	-21,4%
Utile d'esercizio	552	212	340	n.s.

n.s.: non significativo.

(*) La voce include 18.197 milioni di euro di Premi assicurativi e 2 milioni di euro relativi ai ricavi del Gruppo SDS il cui controllo è stato acquisito nel corso del 2015 da Poste Vita S.p.A..

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

RICAVI TOTALI PER SETTORE OPERATIVO

(Milioni di Euro)	2015	2014	Variazioni	
Servizi Postali e Commerciali	3.893	4.074	(181)	-4,4%
Servizi Finanziari	5.188	5.358	(170)	-3,2%
Servizi Assicurativi	21.415	18.840	2.575	13,7%
Altri Servizi	243	240	3	1,3%
Ricavi totali	30.739	28.512	2.227	7,8%

I ricavi totali conseguiti nell'esercizio dal Gruppo Poste ammontano a 30.739 milioni di euro e registrano un incremento del 7,8% rispetto al 2014 attribuibile alle positive performance del comparto assicurativo, i cui ricavi totali si attestano a 21.415 milioni di euro (18.840 milioni di euro nel 2014).

Nell'ambito dei Servizi Postali e Commerciali che, come noto, risentono già da anni degli effetti connessi alla progressiva digitalizzazione dei media e delle comunicazioni e che di fatto inducono a una fisiologica riduzione della domanda di prodotti e servizi tradizionali, la gestione dell'esercizio ha condotto, per la prima volta dopo anni, a un sensibile contenimento della flessione dei ricavi totali che passano da 4.074 milioni di euro del 2014 a 3.893 milioni di euro nel 2015 (-181 milioni di euro di ricavi rispetto al 2014, mentre nel 2014 la riduzione rispetto all'esercizio precedente era stata di 378 milioni di euro).

I ricavi totali dei Servizi Finanziari ammontano a 5.188 milioni di euro e segnano una flessione del 3,2% ascrivibile alla riduzione dei tassi medi della remunerazione degli impieghi tanto in titoli, quanto in depositi presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in linea con l'andamento del mercato; nonché dai minori proventi derivanti dal servizio di raccolta del Risparmio postale svolto per conto di Cassa Depositi e Prestiti S.p.A., legati al meccanismo contrattuale su cui si riflette il conseguimento di predeterminati obiettivi di raccolta netta. Tale effetto è stato solo in parte mitigato dalla positiva performance dei Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria, che passano da 404 milioni di euro del 2014 a 442 milioni di euro nel 2015 e accolgono prevalentemente i proventi derivanti dalla cessione di attività finanziarie disponibili per la vendita, rappresentate da titoli governativi dell'area euro ovvero, per un massimo del 50%, in titoli garantiti dallo Stato italiano⁽⁸⁾, in cui è investita la raccolta effettuata sui conti correnti postali accesi presso la clientela privata dal Patrimonio BancoPosta.

Il comparto assicurativo, come sopra anticipato, ha registrato nel periodo ottimi risultati, con una raccolta premi di Gruppo (rappresentato da Poste Vita e dalla sua controllata Poste Assicura) di 18,2 miliardi di euro (15,5 miliardi di euro di premi nel 2014), conseguiti principalmente sui tradizionali prodotti d'investimento e risparmio di Ramo I, ormai fortemente presidiati dal Gruppo. In calo invece i proventi diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa, che passano da 3.368 milioni di euro del 2014 a 3.215 milioni di euro nel 2015 per effetto della variazione del fair value degli strumenti finanziari detenuti a copertura delle polizze.

I ricavi totali degli Altri Servizi crescono di 3 milioni di euro (243 milioni di euro conseguiti nel 2015 contro 240 milioni di euro del 2014) e consentono un miglioramento dei risultati della gestione di Poste Mobile e della sua importante contribuzione al Risultato Operativo del Gruppo.

I costi per beni e servizi segnano una riduzione del 2,2%, passando da 2.648 milioni di euro del 2014 a 2.590 milioni di euro nel 2015, principalmente per effetto della diminuzione del costo della raccolta, rappresentato dagli interessi passivi riconosciuti alla clientela del Patrimonio BancoPosta e degli acquisti di beni e servizi.

La variazione delle riserve tecniche assicurative, che è strettamente correlata alla crescita della produzione raccolta da Poste Vita, ammonta a 19.683 milioni di euro e registra un incremento del 10,1% rispetto all'esercizio precedente.

Gli oneri diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa passano da 76 milioni di euro del 2014 a 689 milioni di euro nel 2015, per effetto della maggiore incidenza delle fluttuazioni del fair value di strumenti finanziari in larga parte attribuibili alla controllata PosteVita.

(8) Modifica introdotta dalla Legge di Stabilità 2015 (n. 190 del 23 dicembre 2014).

Gruppo Poste Italiane – Relazione Finanziaria Annuale 2015

COSTO DEL LAVORO

(Milioni di Euro)	2015	2014	Variazioni	
Stipendi, contributi e oneri diversi ^(*)	5.781	5.832	(51)	-0,9%
Incentivi all'esodo	78	152	(74)	-48,7%
Accantonamenti (assorbimenti) netti per vertenze	(13)	(11)	(2)	18,2%
Accantonamento al fondo di ristrutturazione	316	256	60	23,4%
Totale	6.162	6.229	(67)	-1,1%
Proventi per accordi CTD e somministrati	(11)	–	(11)	n.s.
Totale Costo del lavoro	6.151	6.229	(78)	-1,3%

n.s.: non significativo.

(*) La voce include le seguenti voci riportate nella nota C8 al Bilancio consolidato: salari e stipendi; oneri sociali; trattamento di fine rapporto; contratti di somministrazione/a progetto; compensi e spese amministratori; altri costi (recuperi di costo).

Il costo del lavoro si riduce dell'1,3% passando da 6.229 milioni di euro del 2014 a 6.151 milioni di euro nel 2015, per effetto della riduzione degli organici mediamente impiegati nell'esercizio (oltre 930 risorse *full time equivalent* in meno mediamente impiegate nel 2015 rispetto all'esercizio precedente).

Alla formazione del saldo ha inoltre contribuito un accantonamento di 316 milioni di euro (256 milioni di euro accantonati nel 2014) al fondo di ristrutturazione, costituito per far fronte alle passività che la Capogruppo dovrà sostenere per trattamenti di incentivazione all'esodo, secondo le prassi gestionali in atto, per dipendenti che risolveranno il proprio rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2017.

Incide, infine, sulla variazione del costo del lavoro, il provento di 11 milioni di euro conseguito da Poste Italiane S.p.A. nel 2015 a seguito delle intese raggiunte nel mese di luglio con le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto dalla Società con contratto a tempo determinato.

Le imposte sul reddito passano da 485 milioni di euro nel 2014 a 381 milioni di euro nel 2015. Il *tax rate* effettivo si attesta al 40,77% ed è composto dalla somma del *tax rate* IRES (36,42%) e del *tax rate* IRAP (4,35%). Rispetto al dato 2014, anno in cui il *tax rate* effettivo ammontava al 69,58%, occorre evidenziare che l'esercizio corrente beneficia dell'effetto positivo determinato dalla deducibilità ai fini IRAP del costo del lavoro a tempo indeterminato introdotta dalla Legge di Stabilità 2015.

ANDAMENTO ECONOMICO PER SETTORE DI ATTIVITÀ

2015	Servizi Postali e Commerciali	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Altri Servizi	Rettifiche ed elisioni	Totale
(Milioni di Euro)						
Ricavi da terzi	3.893	5.188	21.415	243	–	30.739
Ricavi altri settori	4.323	479	–	91	(4.893)	–
Totale ricavi	8.216	5.667	21.415	334	(4.893)	30.739
Costi	8.657	445	20.473	284	–	29.859
Costi altri settori	127	4.292	455	19	(4.893)	–
Totale costi	8.784	4.737	20.928	303	(4.893)	29.859
Risultato operativo e di intermediazione	(568)	930	487	31	–	880

2014	Servizi Postali e Commerciali	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Altri Servizi	Rettifiche ed elisioni	Totale
(Milioni di Euro)						
Ricavi da terzi	4.074	5.358	18.840	240	–	28.512
Ricavi altri settori	4.584	404	1	85	(5.074)	–
Totale ricavi	8.658	5.762	18.841	325	(5.074)	28.512
Costi	9.063	435	18.030	293	–	27.821
Costi altri settori	99	4.561	396	18	(5.074)	–
Totale costi	9.162	4.996	18.426	311	(5.074)	27.821
Risultato operativo e di intermediazione	(504)	766	415	14	–	691

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

SERVIZI POSTALI E COMMERCIALI

CONTO ECONOMICO DI SETTORE – SERVIZI POSTALI E COMMERCIALI

(Milioni di Euro)	2015	2014	Variazioni	
Ricavi e proventi	3.825	3.964	(139)	-3,5%
Altri ricavi e proventi	68	110	(42)	-38,2%
Totale Ricavi da terzi	3.893	4.074	(181)	-4,4%
Ricavi altri settori	4.323	4.584	(261)	-5,7%
Totale Ricavi	8.216	8.658	(442)	-5,1%
Costi per beni e servizi	2.118	2.148	(30)	-1,4%
Costo del lavoro	5.977	6.066	(89)	-1,5%
Ammortamenti e svalutazioni	530	614	(84)	-13,7%
Incrementi per lavori interni	(33)	(28)	(5)	17,9%
Altri costi e oneri	65	263	(198)	-75,3%
Costi altri settori	127	99	28	28,3%
Totale Costi	8.784	9.162	(378)	-4,1%
Risultato operativo (EBIT)	(568)	(504)	(64)	-12,7%

Il settore dei servizi Postali e Commerciali presenta un Risultato operativo negativo per 568 milioni di euro (504 milioni di euro di risultato negativo nel 2014).

Tale andamento riflette la riduzione dei ricavi totali per 442 milioni di euro, di cui 181 milioni di euro di minori ricavi e proventi da terzi e 261 milioni di minori ricavi *captive* nel 2015, ascrivibili, da un lato, alla contrazione dei volumi registrati nel tradizionale comparto della corrispondenza, dall'altro al diverso meccanismo di remunerazione dei servizi della rete distributiva, che ha determinato una riduzione dei prezzi di trasferimento riconosciuti dal Patrimonio BancoPosta alle altre funzioni di Poste Italiane, in coerenza con il "Regolamento generale del processo di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane" e in applicazione degli specifici disciplinari esecutivi.

Per contro, i costi si riducono di 378 milioni di euro principalmente per effetto della riduzione degli altri costi e oneri (-198 milioni di euro rispetto al 2014) che accolgono, tra l'altro, il rilascio di accantonamenti effettuati in precedenti esercizi e legati alle modalità e tempistiche di incasso di alcune partite creditorie verso il Ministero dell'Economia e delle Finanze per compensi del Servizio Universale. Si riducono altresì il costo del lavoro (che passa da 6.066 milioni di euro nel 2014 a 5.977 milioni di euro nel 2015) e gli ammortamenti e svalutazioni (-84 milioni di euro rispetto al 2014) a conferma dell'efficacia delle iniziative di efficientamento avviate nel 2015.

Gruppo Poste Italiane – Relazione Finanziaria Annuale 2015

IL MERCATO DEI SERVIZI POSTALI

È proseguito nel 2015 il trend di flessione dei volumi di corrispondenza per tutti i principali *incumbents* europei. Tale flessione è avvenuta a velocità diverse tra gli operatori a seconda del grado di penetrazione di internet, dell'intensità delle iniziative pubbliche e private in materia di *electronic invoicing and billing*, del grado di competizione e di liberalizzazione del mercato, dell'intensità dell'elasticità dei volumi alle manovre tariffarie e delle contingenze macroeconomiche.

In tale contesto, alcune Autorità di Regolamentazione nazionali hanno avviato analisi e confronti sulla normativa postale, al fine di garantire la sostenibilità del Servizio Universale per il fornitore pubblico, consentendo al contempo l'apertura dei mercati alla concorrenza.

In Italia, dove la riduzione dei volumi dal 2007 a oggi è la più elevata tra i principali operatori europei, gli interventi dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sulle modalità di erogazione del Servizio Postale Universale consentono di procedere nell'attuazione del Piano di trasformazione del servizio postale, necessario per poter continuare a servire con efficacia il cittadino nei suoi nuovi bisogni dell'era digitale.

Prosegue, invece, la **crescita del mercato del Corriere Espresso e Pacchi** principalmente trainata dallo sviluppo dell'e-Commerce. Il valore degli acquisti on line degli italiani ha raggiunto nel 2015 i 16,6 miliardi di euro, con un incremento del 16% rispetto al 2014, pari a oltre 2,2 miliardi di euro (fonte: Osservatorio eCommerce B2C – School of Management del Politecnico di Milano e Netcomm).

PRINCIPALI INIZIATIVE COMMERCIALI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel settore dei servizi Postali e commerciali nel corso del 2015 è proseguito il processo di razionalizzazione e ottimizzazione dei diversi portafogli d'offerta finalizzato, anche attraverso lo sviluppo delle nuove tecnologie, a rispondere in modo più efficiente e completo alle esigenze della clientela, in particolare di quella business. Nell'ambito dei servizi di Corrispondenza, le principali iniziative di marketing hanno riguardato il comparto della posta indescritta, descritta e quello dei servizi integrati. Nell'ambito della posta indescritta è stata avviata l'offerta modulare della Posta Contest, prodotto non universale dedicato alle gare e alle PMI che consente di associare servizi aggiuntivi a caratteristiche premium (per es. rendicontazione velocità di recapito, minori vincoli su peso/formati, ecc.). Con riferimento alla posta descritta è stata lanciata l'offerta sperimentale su 16 città della Raccomandata InCittà, prodotto tracciato e a firma dedicato alla clientela che ha necessità ricorrente di effettuare invii con consegna nell'ambito dello stesso comune di mittenza. Il prodotto include i servizi di Pick-Up Light e Infodelivery Light, quest'ultimo finalizzato a garantire la rendicontazione via web degli esiti delle spedizioni. Il 2015 ha visto anche il lancio della gamma Extradoc, nuovo servizio postale non universale, dedicato alla clientela business e alla Pubblica Amministrazione per invii fino a 20 kg di peso, tracciati e a firma, con consegna in 6 giorni lavorativi. Sempre avuto riguardo alla posta descritta, è stata lanciata l'offerta modulare Raccomandata market, dedicata alle gare – caratterizzata da funzionalità accessorie tra cui i servizi di rendicontazione sugli invii accettati. Nel comparto dei servizi a Valore Aggiunto è stata lanciata Raccomandata SIN Smart per la gestione dell'intero processo di invio di atti amministrativi mediante Raccomandata con Avviso di Ricevimento.

Le iniziative commerciali sui Servizi di **Corriere Espresso e Pacchi** sono state orientate a sfruttare le opportunità di crescita del settore e-Commerce. A tal riguardo, nel corso dell'esercizio è stato lanciato il servizio Crono 1, che prevede l'innovazione dei servizi di Poste Italiane nel mondo del corriere espresso attraverso, tra l'altro: la riconduzione a un unico brand (Crono) di tutta l'offerta di corriere espresso per il segmento B2C, l'armonizzazione dei modelli di servizio, di assistenza clienti e dei giorni di giacenza gratuita in Ufficio Postale, il secondo tentativo di recapito. Il servizio prevede una offerta unica composta da quattro prodotti dedicati al segmento domestico (Crono Express, Crono, Crono Economy, Crono Reverse) e da un prodotto per il segmento internazionale (Crono Internazionale).

Sono state introdotte alcune innovazioni del Promopacco, prodotto specifico sempre per clienti business operanti nell'e-Commerce che fornisce un servizio di spedizione "non espresso" di piccoli oggetti entro i 3 kg su tutto il territorio nazionale. Tra le novità introdotte:

- riduzione dei tempi di consegna dagli attuali 4/5 giorni a 2/4 giorni in funzione dei codici di avviamento postale di destino;
- riduzione della soglia di accesso per singolo pick-up;
- possibilità di trasporto di batterie al litio con allineamento alla normativa vigente in materia⁽⁹⁾;
- miglioramento del sistema di tracciatura, con introduzione di nuove funzionalità;
- introduzione del servizio accessorio Contrassegno.

(9) A partire dal 1° gennaio 2015 è vietato il trasporto di batterie al litio metallico (spedite senza equipaggiamento) su aerei per il trasporto passeggeri, consentito solo su aerei cargo.

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

Ulteriori iniziative hanno infine riguardato il lancio del nuovo servizio Paccoreverse, che consente l'accettazione della spedizione di reso presso l'Ufficio Postale o tramite il ritiro a domicilio e il lancio di Gamma Free per l'estero (Stati Uniti e Unione Europea) per la spedizione e il recapito di invii a firma predisposti dal cliente, utilizzando apposite confezioni preaffrancate acquistate presso gli Uffici Postali.

Con riferimento alla controllata **SDA Express Courier S.p.A.**, la gestione dell'esercizio è stata caratterizzata da un importante conflitto di natura sindacale che ha determinato circa 4 settimane di blocco del più importante centro di smistamento automatizzato localizzato a Bologna. Di fatto, già dagli inizi di dicembre 2014 era in corso una accelerazione delle azioni sindacali da parte della Confederazione dei Comitati di Base (Cobas) che non ha interessato solamente SDA, ma tutte le aziende del settore, con blocchi selvaggi nel periodo di picco, che hanno costretto i maggiori gruppi ad avviare trattative dirette con i Cobas. Al termine di lunghe trattative condotte con la mediazione del Prefetto di Bologna, nel mese di maggio è stato raggiunto un accordo.

Durante l'intero periodo di crisi SDA ha costantemente operato per assicurare comunque il servizio alla propria clientela, con soluzioni alternative quali per esempio l'utilizzo Filiali, in modo da poter sostituire e limitare l'impatto derivante dalla chiusura dell'hub di Bologna. Tale situazione ha creato chiaramente particolari ripercussioni, sia dal punto di vista delle spedizioni e del relativo fatturato giornaliero, sia sul fronte dei costi operativi che hanno registrato un rilevante incremento direttamente conseguente a tale situazione di emergenza.

Con riferimento alle attività di Contact Center svolte nell'ambito del Gruppo, sia per il mercato interno, sia per il mercato esterno, nel corso dell'esercizio è stata indetta una gara per l'individuazione di un fornitore idoneo a gestire in maniera unitaria il servizio. In esito a tale gara, le società a cui SDA Express Courier aveva affidato in *outsourcing* i servizi sino a tutto l'esercizio 2015, la Uptime S.p.A. (partecipata dalla SDA al 28,57%), e la Gepin Contact S.p.A. (altro socio della Uptime S.p.A. al 71,43%), non sono risultate aggiudicatari e, in data 30 dicembre 2015, la SDA ha proceduto al recesso, contrattualmente previsto, dai singoli rapporti con le stesse.

Tale cessazione, che avrà effetto dal 1° luglio 2016, potrebbe determinare impatti occupazionali sia in Uptime, sia in Gepin Contact, e, in data 2 marzo 2016, l'Assemblea ordinaria della Uptime S.p.A. ha deliberato, a maggioranza, la convocazione, per il 16 marzo 2016, dell'Assemblea straordinaria per la cessazione dell'attività e messa in liquidazione della società.

Sul piano strettamente giuslavoristico, ancorché alla data odierna non sia stato ancora ricevuto alcun atto giudiziale, né alcuna lettera di diffida, non si esclude che una volta cessato il rapporto contrattuale in essere, possano insorgere contenziosi con il personale impiegato dalle due società. Eventuali pretese saranno valutate nel merito in relazione alla situazione effettivamente esistente.

Sul piano civilistico, con nota del 26 febbraio 2016, Gepin Contact ha invece chiesto alla SDA un risarcimento danni quantificato in 10,5 milioni di euro. A fondamento di tale pretesa, la controparte espone che, avendo ricevuto la comunicazione di recesso solo il 29 dicembre 2015, non ha potuto accedere alla cassa integrazione straordinaria, che il DLgs 148/2015 ha abolito a far data dal 31 dicembre 2015. Nella ricostruzione avversaria, la SDA avrebbe dovuto tenere in debita considerazione tale problematica, esercitando il recesso con tempistiche atte ad evitarla. La richiesta, allo stato, non appare assistita da significativi profili di fondatezza. La SDA, infatti, si è limitata ad esercitare – nella forma corretta – un proprio diritto contrattuale, per il quale, tra l'altro, le parti avevano stabilito l'insussistenza di un qualsivoglia risarcimento/indennizzo. Sotto altro profilo, non risultano condotte della SDA tali da aver ingenerato nella Gepin un legittimo affidamento sulla prosecuzione del rapporto contrattuale.

Su tali basi, la questione non presenta, ad oggi, elementi apprezzabili per definire e/o quantificare eventuali margini di rischio, sia con riferimento al possibile profilo contenzioso, sia sotto il profilo reputazionale. Le circostanze descritte non permettono tuttavia di escludere che eventuali futuri sviluppi possano produrre effetti sui conti economici successivi a quello chiuso al 31 dicembre 2015.

È proseguito l'impegno nell'arricchire l'offerta di prodotti per il collezionismo **filatelico** mediante il lancio di un nuovo prodotto, il "MiniFolder" che prevede una numerazione in modo da certificarne la tiratura limitata e l'introduzione del nuovo francobollo "forever stamp" che rappresenta una novità assoluta nella storia filatelica italiana. Per la prima volta infatti sono stati realizzati e messi in vendita francobolli senza scadenza e privi di un valore facciale esplicito. Tra i vantaggi quello della flessibilità per l'utenza nei casi di variazioni tariffarie.

Sono state 48 le emissioni del programma filatelico 2015 per un totale di 113 francobolli.

Le emissioni più significative sono state: "Torino capitale europea dello Sport 2015"; Alberto Burri nel centenario della nascita; 70° anniversario della Liberazione; Francobolli Celebrativi della Prima Guerra Mondiale; Esposizione Universale "Milano 2015"; Francobolli del Giubileo Straordinario della Misericordia.

Gruppo Poste Italiane – Relazione Finanziaria Annuale 2015

SERVIZI DIGITALI E MULTICANALE

Nell'ambito dei servizi digitali che il Gruppo Poste eroga attraverso Postecom S.p.A., sono proseguite le attività di sviluppo ed erogazione dell'offerta. In particolare, in vista della prossima attivazione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) sono state svolte le attività necessarie che hanno consentito di ottenere l'accreditamento, avvenuto il 19 dicembre 2015, di Poste Italiane quale Gestore dell'Identità digitale.

Il sistema SPID, previsto dal D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" così come modificato dalle Legge n. 98 del 9 agosto 2013, è il nuovo sistema di accesso ai servizi on line che nasce per semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione e che consentirà al cittadino di accedere a qualunque servizio delle pubbliche amministrazioni con un unico PIN e di autenticarsi una sola volta presso uno dei gestori di identità digitali.

Dopo l'accreditamento avvenuto il 19 dicembre 2015 e la firma della specifica convenzione con l'Agenzia per l'Italia Digitale, Poste Italiane, InfoCert, e Tim (attraverso la società Trust Technologies del gruppo Telecom Italia) dal 15 marzo 2016 renderanno disponibili le prime identità digitali.

Analisi dei risultati

CORRISPONDENZA DI GRUPPO

	Volumi (Milioni)				Ricavi (Milioni di Euro)			
	2015	2014	Variazioni		2015	2014	Variazioni	
Posta Indescritta e Filatelia	1.556	1.685	(129)	-7,7%	1.020	1.091	(71)	-6,5%
Posta Descritta	207	216	(9)	-4,2%	971	997	(26)	-2,6%
Direct Marketing e Posta non Indirizzata	980	1.093	(113)	-10,3%	192	209	(17)	-8,1%
Servizi Integrati	42	46	(4)	-8,7%	220	219	1	0,5%
Altro ^(*)	1.152	1.284	(132)	-10,3%	280	321	(41)	-12,8%
Compensazioni per il Servizio Postale Universale e Integrazioni tariffarie elettorali ^(**)					279	294	(15)	-5,1%
Totale Corrispondenza di Gruppo	3.937	4.324	(387)	-9,0%	2.962	3.131	(169)	-5,4%

(*) Include servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base.

(**) Le Compensazioni per il Servizio Postale Universale includono anche le compensazioni relative al Pacco ordinario. Con riferimento alle Integrazioni tariffarie, il D.L. 66/2014 ha disposto la soppressione delle tariffe postali agevolate a decorrere dal 1° giugno 2014, sia per le spedizioni di propaganda elettorale, sia per le spedizioni relative alla destinazione volontaria del due per mille.

CORRIERE ESPRESSO, LOGISTICA E PACCHI DI GRUPPO

	Volumi (Milioni)				Ricavi (Milioni di Euro)			
	2015	2014	Variazioni		2015	2014	Variazioni	
Espresso Nazionale	67,0	59,0	8,0	13,6%	395	369	26	7,0%
Espresso Internazionale	17,0	15,6	1,4	9,0%	106	93	13	14,0%
Totale Corriere Espresso	84,0	74,6	9,4	12,6%	501	462	39	8,4%
Pacchi nazionali	1,3	1,1	0,2	18,2%	13	11	2	18,2%
Pacchi internazionali	0,6	0,7	(0,1)	-14,3%	26	27	(1)	-3,7%
Totale pacchi	1,9	1,8	0,1	5,6%	39	38	1	2,6%
Altro ^(*)					70	87	(17)	-19,5%
Totale Corriere Espresso, Logistica e Pacchi di Gruppo	85,9	76,4	9,5	12,4%	610	587	23	3,9%

(*) La voce "Altro" include i Servizi Dedicati, Logistica, altri servizi di SDA Express Courier S.p.A. e altri ricavi del Consorzio Logistica Pacchi ScpA.

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

Il mercato dei servizi postali tradizionali continua a essere caratterizzato da un calo strutturale dei volumi per tutti gli operatori europei, connesso alle dimensioni del mercato domestico, al grado di sviluppo dei servizi digitali, nonché all'intensità delle iniziative pubbliche e private in materia di fatturazione elettronica. Nel nostro Paese peraltro, la diminuzione della domanda di servizi postali si inserisce in un contesto di mercato fortemente competitivo nelle aree più profittevoli, mentre è quasi assente nelle aree rurali e montane, dove i costi per un operatore soggetto a obblighi di Servizio Universale quale Poste Italiane continuano a essere elevati, scoraggiando l'ingresso di operatori alternativi.

Alla luce di tali considerazioni, i risultati dei servizi postali di Corrispondenza e Filatelia conseguiti dal Gruppo evidenziano nel 2015, un arretramento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 9,0% (-387 milioni di invii) e del 5,4% (-169 milioni di euro) rispetto al 2014. Di fatto, la contrazione della domanda della Posta Indescritta, che nel 2015 ha generato ricavi per 1.020 milioni di euro (1.091 milioni di euro nel 2014) e su cui, come anticipato, incide il fenomeno dell'*e-substitution* e lo sviluppo dell'innovazione tecnologica, è stata solo parzialmente mitigata dagli adeguamenti tariffari introdotti dall'AGCom il 1° dicembre 2014 (con delibera 728/13/CONS) e il 1° ottobre 2015 (con delibera 396/15/CONS). Il nuovo prodotto di Posta Ordinaria, il cui obiettivo di velocità è fissato in J+4 ha generato volumi per 107 milioni di invii e ricavi per 121 milioni di euro. I ricavi conseguiti nel comparto della Posta Descritta ammontano a 971 milioni di euro ed evidenziano una riduzione del 2,6% (-26 milioni di euro) per effetto, oltre che delle minori spedizioni della Pubblica Amministrazione per le azioni di *spending review*, del negativo andamento del prodotto Raccomandata (-12 milioni di invii e 21 milioni di euro di minori ricavi rispetto al 2014).

Il Direct Marketing e la Posta non indirizzata mostrano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 10,3% e dell'8,1% ascrivibile alla razionalizzazione effettuata da parte della clientela delle spese in comunicazione a mezzo Posta.

Gli Altri ricavi accolgono, tra l'altro, i servizi editoriali che diminuiscono per effetto della continua riduzione della clientela abbonata ai prodotti editoriali e alla maggiore diffusione degli abbonamenti digitali.

La determinazione del compenso a parziale copertura dell'onere del Servizio Universale per l'esercizio 2015 è di 262 milioni di euro rilevati nei limiti degli stanziamenti del Bilancio dello Stato allo scopo previsti dalla Legge di Stabilità 2015. L'importo complessivo della compensazione, che ammonta a 279 milioni di euro, accoglie 17 milioni di euro di ricavi, sospesi in esercizi precedenti, per effetto dei nuovi stanziamenti del Ministero dell'Economia e delle Finanze a copertura di impegni contrattuali pregressi.

I risultati del comparto **Corriere Espresso, Logistica e Pacchi**, nonostante l'impatto negativo derivante dalle agitazioni sindacali che hanno caratterizzato la gestione della SDA Express Courier nell'esercizio, evidenziano una crescita dei volumi trasportati e dei ricavi conseguiti rispettivamente del 12,4% (+9,5 milioni di pezzi) e del 3,9% (+23 milioni di euro) rispetto al 2014. Tale positivo andamento è essenzialmente ascrivibile alla crescita del comparto Espresso Nazionale, che ha conseguito maggiori volumi per 8 milioni di spedizioni e maggiori ricavi per 26 milioni di euro (+13,6% in termini di volumi e +7% in termini di ricavi rispetto al 2014) per effetto del positivo andamento del Promopacco e dell'Express Box utilizzati per le spedizioni B2C.

Il comparto dell'Espresso Internazionale ha registrato un positivo andamento (+9 % di volumi e +14% di ricavi) grazie all'Export Box che, rivolto alla clientela business, vanta una tariffazione particolarmente competitiva.

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI POSTALI

	2015			2014		
	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	Consegna entro	Obiettivo	Risultato
Posta Prioritaria ^(*)	1 giorno	89,0%	88,96%	1 giorno	89,0%	90,3%
Posta 1 ^(*)	1 giorno	80,0%	85,4%			
Posta Internazionale ^(**)						
in entrata	3 giorni	85,0%	83,9%	3 giorni	85,0%	83,7%
in uscita	3 giorni	85,0%	84,4%	3 giorni	85,0%	84,1%
Posta Raccomandata ^(***)	4 giorni ⁽¹⁾	90,0%	97,9%	3 giorni	92,5%	94,3%
Posta Assicurata ^(***)	4 giorni ⁽¹⁾	90,0%	99,5%	3 giorni	94,0%	98,5%

(1) La legge di stabilità 2015, entrata in vigore il 1° gennaio 2015, ha fissato lo standard di qualità del servizio universale postale, ad eccezione del servizio di posta prioritaria, nel recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale (j+4).

(*) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico di AGCom.

I dati del servizio di Posta Prioritaria si riferiscono al periodo gennaio-settembre 2015, poiché il prodotto dal mese di ottobre è stato dismesso e sostituito dal prodotto Posta 1. Conseguentemente, la qualità rilevata sul servizio Posta 1 è relativa al periodo ottobre-dicembre 2015.

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

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

Gruppo Poste Italiane – Relazione Finanziaria Annuale 2015

	2015			2014		
	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	Consegna entro	Obiettivo	Risultato
Pacco Ordinario	4 giorni ⁽¹⁾	90,0%	96,7%	3 giorni	94,0%	94,0%
Corriere Espresso Postacelere	1 giorno	90,0%	84,6%	1 giorno	90,0%	84,2%
Paccocelere	3 giorni	98,0%	95,8%	3 giorni	98,0%	94,3%

(1) La legge di stabilità 2015, entrata in vigore il 1° gennaio 2015, ha fissato lo standard di qualità del servizio universale postale, ad eccezione del servizio di posta prioritaria, nel recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltra nella rete pubblica postale (j+4). Tutti i prodotti sono monitorati attraverso il sistema di tracciatura elettronica.

Con la delibera **572/15/CONS** del 16 ottobre 2015 l'Autorità, a seguito del monitoraggio sulla qualità della posta Prioritaria effettuato dalla società IZI per l'anno 2014, ha rilevato, relativamente al raggiungimento dell'obiettivo regionale in Abruzzo, uno scostamento rispetto all'obiettivo regolatorio pari a -1,12 % e ha applicato una penale di 50mila euro, ai sensi dell'art. 5 del Contratto di Programma 2009-2011. Avverso la suddetta delibera, in data 7 dicembre 2015, la Società ha presentato la propria memoria difensiva.

Con delibera **5/16/CONS** del 14 gennaio 2016, notificata a Poste Italiane il 3 febbraio 2016, l'AGCom ha confermato l'applicazione della penale di 50mila euro. Facendo seguito a tale delibera, il Ministero dello Sviluppo Economico, con nota del 23 febbraio 2016, ha intimato alla Società il pagamento della suddetta penale, da effettuarsi entro il 24 marzo 2016.

Con nota del 27 novembre 2015, l'AGCom ha invitato la società IZI S.p.A. a traslare le verifiche campionarie sulla qualità del recapito dal servizio di posta Prioritaria al servizio di posta Ordinaria a partire dal mese di dicembre 2015.

Inoltre, con la delibera **699/15/CONS** pubblicata il 15 gennaio 2016, l'Autorità, nell'ambito del contratto con la società IZI S.p.A., ha disposto una variazione in aumento per l'affidamento di prestazione aggiuntive concernenti l'attività di monitoraggio dei tempi di recapito della posta Ordinaria nei Comuni dove è attivo il recapito a giorni alterni (prima fase attuativa) per il periodo 1° febbraio – 30 giugno 2016.

NORMATIVA DEL SETTORE POSTALE

CONTRATTO DI PROGRAMMA

Il Contratto di programma regola i rapporti fra il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e Poste Italiane per l'espletamento del Servizio Postale Universale.

Nel corso del 2015 si è concluso l'iter di approvazione del Contratto di programma 2015-2019 che, in data 6 ottobre 2015, è stato formalmente notificato alla Commissione Europea per le consuete valutazioni legate alla disciplina europea sugli aiuti di Stato.

Con la decisione "State Aid SA. 43243 (2015/N) – Italy" del 4 dicembre 2015, la Commissione Europea ha approvato le compensazioni statali per gli esercizi che vanno dal 2012 al 2015⁽¹⁰⁾ e 2016-2019 in favore di Poste Italiane per la fornitura del Servizio Postale Universale, ritenendole compatibili con la disciplina comunitaria in materia di aiuti di Stato.

Successivamente, in data 15 dicembre 2015 il Contratto di Programma 2015-2019 è stato sottoscritto dalle Parti con efficacia dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2019.

Per l'esercizio 2015 è rimasto efficace il Contratto di programma 2009-2011, in virtù della clausola di ultrattività di cui all'articolo 16 comma 3 del Contratto medesimo e come confermato, sia dalla Legge 23 dicembre 2014 n. 190, art. 1 com. 274 lett. a) (Legge di Stabilità 2015), sia dalla Commissione Europea nella citata Decisione.

(10) In applicazione del meccanismo del *subsidy-cap* previsto dal Contratto di Programma 2009-2011, il valore delle compensazioni per il 2015 ammonta a 329,1 milioni di euro, fatti salvi gli effetti delle successive verifiche dell'AGCom in ordine alla quantificazione del costo netto sostenuto dalla Società. In base al nuovo Contratto di Programma l'ammontare massimo delle compensazioni che Poste potrà percepire per gli esercizi 2016-2019 ammonta invece a 1,05 miliardi di euro (ca. 262 milioni di euro all'anno). Avuto riguardo invece agli anni pregressi, per l'esercizio 2011 l'AGCom ha verificato un onere di 380,6 milioni di euro contro una compensazione di 357 milioni di euro approvato dalla Commissione Europea. Con riferimento all'onere 2012, il Ministro dell'Economia e delle Finanze in data 7 agosto 2015 ha riconosciuto alla Società una compensazione di 327 milioni di euro, pari all'onere verificato da AGCom. Per l'esercizio 2013, l'Autorità aveva avviato con la delibera 493/14/CONS del 23 settembre 2014, il procedimento sulla analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto. Tale procedimento istruttorio, in data 24 luglio 2015, è stato esteso anche all'anno 2014.

ALTRI INTERVENTI NORMATIVI

In data 26 gennaio 2015, il MISE ha emanato il Decreto recante *Misura e modalità di versamento del contributo dovuto dai soggetti operanti nel settore postale all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per gli anni 2012, 2013 e 2014*, relativo al contributo che tutti i soggetti operanti nel settore postale devono versare all'Autorità per il funzionamento della medesima, secondo le previsioni del D.Lgs. 261/99, art. 2, comma 14, lett. b). In data 30 marzo 2015 Poste Italiane ha effettuato il pagamento dei contributi per gli anni 2012 e 2013. Per quanto concerne invece il 2014, il relativo pagamento è stato effettuato in data 11 dicembre 2015, con riserva di petizione per eventuali rideterminazioni susseguenti all'esito del ricorso promosso dall'AICAI (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) e da altri operatori per l'annullamento del citato Decreto, la cui efficacia è stata sospesa a seguito dell'ordinanza del TAR Lazio. Il Tar Lazio – sezione prima, con sentenza di primo grado n.1930 del 10 febbraio 2016 ha statuito la illegittimità della retroattività della contribuzione per gli anni 2012-2014 e, pertanto, si resta in attesa della definitività del contenzioso in essere.

Tra gli altri interventi normativi di settore, il Disegno di Legge n. 3012 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza", presentato dal Governo nel mese di giugno 2015, ha previsto all'art. 18 l'abrogazione, dal 10 giugno 2016, dell'art. 4 del D.Lgs 261/99 che attribuisce in esclusiva a Poste Italiane (quale fornitore del Servizio Universale) la riserva sulle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e verbali di infrazione al Codice della Strada. Ad oggi, l'iter parlamentare non si è ancora concluso, per cui la riserva resta attribuita a Poste Italiane.

PRINCIPALI RAPPORTI CON L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI (AGCOM)

A seguito dell'entrata in vigore della legge di Stabilità 2015, che ha codificato principi volti a garantire la sostenibilità dell'onere del servizio, anche in una prospettiva di calo futuro dei volumi e alla luce dell'ammontare di risorse disponibili per il suo finanziamento, la Società ha inviato all'Autorità di Regolamentazione due proposte successivamente sottoposte a consultazione pubblica dall'AGCom, rispettivamente con i provvedimenti **163/15/CONS** e **164/15/CONS** del 27 marzo 2015. Al termine delle consultazioni l'AGCom ha adottato in data 20 luglio 2015 le seguenti delibere:

- delibera 395/15/CONS "Autorizzazione all'attuazione di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel servizio universale";
- delibera 396/15/CONS "Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell'art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190".

Nello specifico, con la delibera **395/15/CONS** l'Autorità ha definito i criteri per l'individuazione dei Comuni interessati dal nuovo modello, in virtù delle particolari circostanze di natura geografica e infrastrutturale che caratterizzano l'ambito del recapito postale sul territorio italiano. L'attuazione del recapito a giorni alterni (secondo lo schema bisettimanale, lunedì-mercoledì-venerdì in una settimana e martedì-giovedì nella settimana successiva) che interesserà, nella fase conclusiva, fino al massimo di un quarto della popolazione italiana, avverrà in tre fasi successive. Alla prima fase, avviata nel mese di ottobre 2015 in 256 Comuni appartenenti alle Regioni Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Veneto, seguiranno quelle di aprile 2016 e febbraio 2017. L'Autorità potrà inibire o condizionare all'introduzione di misure correttive l'attuazione delle fasi successive alla prima, sia al fine di accogliere eventuali rilievi della Commissione Europea, sia al fine di porre rimedio a eventuali criticità rilevate durante il processo di monitoraggio. Poste Italiane dovrà trasmettere trimestralmente all'Autorità un report contenente, in particolare, dettagliate informazioni sui risparmi di costo conseguiti, sulle criticità riscontrate e sugli eventuali impatti per l'utenza. In aggiunta, è stata prevista la trasmissione, all'Autorità e alla Commissione Europea, di un report annuale di sintesi per ogni fase di implementazione del modello.

Al termine dell'attuazione progressiva del nuovo modello di recapito, a partire dal febbraio 2018, l'Autorità si riserva di valutare la sussistenza delle condizioni per prorogare l'autorizzazione, in considerazione delle eventuali criticità riscontrate durante il periodo di attuazione del modello nel suo complesso e la coerenza dei risultati ottenuti con il piano industriale di Poste Italiane. Avverso tale delibera, il Codacons ha interposto ricorso al TAR Lazio, notificato in data 25 settembre 2015, e si è in attesa di discutere la domanda di sospensione. Successivamente, in data 16 ottobre 2015, anche la Federazione Italiana Editori Giornali (Fieg) e l'Avvenire Nuova Editoriale S.p.A. hanno presentato ricorso al TAR Lazio avverso la medesima delibera nonché, con separato ricorso, l'ANCI Piemonte insieme ad alcuni Comuni del Monferrato. La causa è stata rinviata per la discussione al 23 marzo 2016 in pendenza di trattative tra le parti.

Nel corso del mese di ottobre 2015, Poste Italiane ha dato avvio alla prima fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni in 256 Comuni appartenenti alle Regioni Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Veneto e in data 3 febbraio 2016 ha adempiuto agli obblighi informativi verso AGCom necessari ad avviare la seconda fase implementativa, inviando la lista dei 2.395 Comuni italiani interessati.

Gruppo Poste Italiane – Relazione Finanziaria Annuale 2015

Con delibera **396/15/CONS** l'AGCom ha inoltre introdotto alcune modifiche alla delibera **728/13/CONS**, recante la disciplina dei prezzi del Servizio Postale Universale.

Con riferimento alla Posta Ordinaria, la delibera ha trasferito su tale prodotto il meccanismo di *safeguard cap* precedentemente applicabile alla Posta Prioritaria, anticipando al 1° ottobre 2015 la facoltà di praticare il prezzo massimo di 0,95 euro (prezzo del primo porto *retail* nazionale). I meccanismi che legavano rigidamente alle modifiche operate sul primo porto del prodotto *retail* nazionale quelle da applicare agli altri porti e al prodotto internazionale e on line, sono stati sostituiti da più flessibili criteri di accessibilità, equità, ragionevolezza e non discriminazione. Le evoluzioni future del prezzo del prodotto ordinario prevedono la facoltà per Poste di modificare i prezzi dal 1° gennaio 2017 e sino al termine della vigenza del Contratto di programma, con interventi almeno annuali, in misura inversamente proporzionale all'andamento dei volumi.

Riguardo alla Posta Prioritaria, sempre dal 1° ottobre 2015, permane solo l'obbligo per Poste Italiane di praticare prezzi equi, ragionevoli e non discriminatori. Tuttavia, ove non fossero rispettati gli impegni di qualità per il prodotto, l'AGCom si riserva di imporre una differenziazione dei prezzi per i diversi livelli di servizio e meccanismi di indennizzo automatico.

Alla luce di quanto rappresentato, dal 1° ottobre 2015 è entrata in vigore la manovra tariffaria, i cui principali interventi effettuati riguardano:

- introduzione della Posta Ordinaria, con prezzi da 0,95 euro per il prodotto retail, 0,85 euro per quello pro (e on line) e da 1 euro per quello internazionale;
- rimodulazione della Posta Prioritaria, arricchita con un servizio di rendicontazione, con prezzi da 2,80 euro per il prodotto retail, da 2,10 euro per quello pro (e on line) e da 3,50 euro per quello internazionale;
- fissazione del prezzo dell'avviso di ricevimento (solo ordinario) a 0,95 euro per gli invii singoli, a 0,70 euro per quelli multipli e a 1 euro per quelli internazionali.

Sul versante della qualità dei servizi è stabilito che per la Posta Prioritaria almeno l'80% degli invii sia consegnato entro il primo giorno utile successivo all'accettazione (obiettivo di qualità) e che almeno il 98% degli invii sia consegnato entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione (obiettivo di affidabilità).

Il primo obiettivo della Posta Prioritaria viene misurato sui giorni lavorativi "utili" al fine di consentire l'implementazione del recapito a giorni alterni; pertanto l'obiettivo sarà declinato in uno, due o tre giorni lavorativi dopo quello di accettazione, a seconda che l'area di raccolta e/o quella di recapito sia interessata dal recapito a giorni alterni.

Per tutti gli altri prodotti disciplinati (posta Ordinaria, Massiva, Raccomandata, Assicurata) l'obiettivo di velocità è fissato in J+4 per il 90% degli invii e quello di affidabilità in J+6 per il 98% degli invii. Il Pacco ordinario è tenuto unicamente al rispetto dell'obiettivo di qualità (90% degli invii in J+4).

L'AICAI (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) ha impugnato al TAR Lazio la delibera 396/15/CONS nella parte in cui prevede la tracciatura della Posta Prioritaria, la quale renderebbe sostituibile tale servizio universale con i prodotti dei corrieri e potrebbe quindi comportare per questi ultimi l'obbligo di contribuire al Fondo di compensazione dell'Onere del Servizio Universale. Sullo stesso tema, il 6 novembre 2015, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha inviato ad AGCOM una segnalazione, chiedendo al Regolatore di rivedere la decisione di includere la nuova Posta Prioritaria all'interno del Servizio Universale, in particolare nella sua versione «pro» (business), operazione, secondo l'AGCM, idonea ad alterare la concorrenza nel mercato del pacco/corriere. Il 9 dicembre 2015, l'AGCOM ha confermato la propria decisione di includere il servizio in questione nell'ambito universale (con la delibera **662/15/CONS**).

Sempre con riferimento alle tariffe del Servizio Universale, in data 1° dicembre 2015 sono entrate in vigore le nuove condizioni economiche dei prodotti Posta Raccomandata per il territorio nazionale (con prezzi da 4,50 euro), Posta Raccomandata Internazionale, fisica e on line (con prezzi da 5,95 euro), Comunicazione di Avvenuto Deposito (5,45 euro) e Comunicazione di Avvenuta Notifica (4,50 euro). Tali nuove tariffe, definite in conformità alla succitata delibera 728/13/CONS, sono state comunicate preventivamente all'Autorità e al pubblico rispettivamente, con 90 e 30 giorni di preavviso.

La delibera 728/13/CONS contiene anche previsioni sull'accesso alla rete di Poste Italiane. In particolare, l'AGCom ha posto in capo alla Società l'obbligo di fornire, su richiesta di soggetti terzi, l'accesso ai servizi postali a condizioni eque e ragionevoli liberamente negoziate con le parti. Nelle more del ricorso avverso presentato dalla Società contro la suddetta delibera, Poste Italiane ha ricevuto due richieste di accesso alla rete postale, a febbraio e a ottobre 2014. Nessuna delle due trattative si è conclusa. Relativamente alla prima richiesta, nel mese di ottobre 2014 l'operatore richiedente ha interessato l'Autorità, che ha sollecitato le parti a proseguire con la negoziazione. A gennaio 2015, l'operatore ha informalmente comunicato a Poste di aver rinnovato la richiesta d'intervento all'Autorità, stante il perdurare dello stallo della trattativa, ma a seguito di ciò l'Autorità non ha – al momento – dato alcun seguito alla richiesta di intervento.

A seguito della citata delibera 396/15/CONS, nell'ambito della quale l'Autorità aveva, tra l'altro, ritenuto necessario il riesame degli obblighi di accesso alla rete di Poste Italiane, Poste nel mese di novembre 2015 ha sollecitato l'avvio di un procedimento di riesame del quadro regolatorio inerente l'accesso alla rete postale.

Con delibera **129/15/CONS** dell'11 marzo 2015, emanata a conclusione di un procedimento avviato nel 2013, l'AGCom ha approvato il "Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali" (All. A alla delibera) entrato in

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

vigore il 24 marzo, che definisce le condizioni (requisiti e obblighi) per il rilascio della licenza individuale e dell'autorizzazione generale da parte del MISE.

Avverso tale delibera, il 27 maggio 2015 la società Nexive S.p.A. e l'AICAI hanno presentato ricorso al TAR del Lazio (notificandoli anche a Poste Italiane in qualità di controinteressata), con specifico riferimento all'assoggettamento dei soggetti titolari di autorizzazione generale, all'obbligo di contribuire al fondo di compensazione per l'onere del Servizio Universale, in ragione dei ricavi conseguiti dalla vendita dei servizi ritenuti sostitutivi dei servizi universali. In data 27 giugno 2015, Poste Italiane ha depositato al TAR Lazio la propria memoria nel giudizio promosso da AICAI. La causa è stata sospesa e la questione rimessa alla Corte di Giustizia in ragione delle questioni pregiudiziali contenute nella ordinanza di rinvio.

Ai sensi della suddetta delibera, il 29 luglio 2015, il Ministero dello Sviluppo Economico ha emanato un Disciplinare contenente le procedure per il rilascio dei titoli abilitati per l'offerta al pubblico dei servizi postali.

Anche tale atto è stato oggetto di impugnativa da parte dell'AICAI. Il Disciplinare ha previsto che entro 180 giorni dalla pubblicazione del medesimo, i soggetti già abilitati alla fornitura dei servizi postali dovessero conformare i propri titoli alle disposizioni ivi contenute, inviando al MISE apposita domanda. In data 10 febbraio 2016 Poste Italiane ha adempiuto a tale prescrizione.

In data 31 ottobre 2014 l'AGCom aveva avviato, con delibera **564/14/CONS**, un procedimento volto a definire le condizioni giuridiche ed economiche per la restituzione degli invii postali affidati dai mittenti a operatori diversi da Poste Italiane e rinvenuti nella rete di quest'ultima⁽¹¹⁾ prevedendo, per i soli invii dell'operatore GPS – il quale non ha aderito alle Condizioni Generali del Servizio, aprendo un contenzioso d'innanzi all'Autorità – in via cautelare, l'obbligo per Poste di restituire gli invii all'operatore, senza al momento richiedere un corrispettivo in attesa dell'esito della controversia. L'avvio dell'istruttoria è stato giustificato dall'Autorità con la rilevanza del fenomeno del rinvenimento di tali invii e dalla presenza di alcune criticità nella negoziazione degli accordi per la loro restituzione. Successivamente, con delibera **287/15/CONS** del 12 maggio 2015, l'AGCom ha avviato una consultazione pubblica sul tema e Poste Italiane ha trasmesso il proprio contributo il 6 luglio 2015. Al termine delle consultazioni l'AGCom con delibera **621/15/CONS** del 5 novembre 2015 (pubblicata il 24 novembre 2015), ha approvato il provvedimento definitivo sul tema, prevedendo la riformulazione, da parte di Poste Italiane entro 60 giorni dalla pubblicazione della suddetta delibera, delle "Condizioni generali di contratto per la restituzione di invii affidati dai mittenti ad altri operatori postali rinvenuti nella rete di Poste Italiane" da essa predisposte, prevedendo tre distinte modalità per la restituzione⁽¹²⁾ e, sulla base di esse, la rimodulazione delle condizioni economiche tenendo conto, tra l'altro, del principio dell'orientamento al costo (costo evitabile) e applicando una scontistica sui volumi.

Poste ha provveduto ad adeguare le proprie Condizioni Generali di Contratto e a informare tutti gli operatori contrattualizzati, oltre alla società GPS, in merito alle medesime. In ragione degli impatti finanziari e operativi che tale provvedimento può determinare in capo a Poste – in particolare in ragione della possibilità di recuperare con la tariffa i soli costi addizionali e di dover implementare in maniera diffusa soluzioni manuali per l'espletamento della prestazione – la Società ha impugnato il provvedimento innanzi al TAR Lazio. L'udienza di merito è fissata per l'8 giugno 2016.

In data 4 febbraio 2016 l'AGCom ha inviato a Poste una comunicazione contenente alcuni rilievi in merito alle modalità di esecuzione di quanto previsto in delibera. Poste ha riscontrato in data 5 febbraio 2016 la suddetta comunicazione, ribadendo la piena conformità delle proprie Condizioni generali di contratto al dettato regolamentare.

Con delibera **121/15/CONS** dell'11 marzo 2015, l'AGCom ha avviato un procedimento volto alla misurazione degli oneri amministrativi (MOA) derivanti da obblighi informativi nelle materie affidate alla competenza dell'Autorità, nell'ottica della riduzione⁽¹³⁾ e semplificazione degli stessi. Il 15 maggio 2015 Poste Italiane ha inviato all'Autorità un contributo, redatto su specifica richiesta della stessa Autorità. Con la delibera **657/15/CONS** del 1° dicembre 2015, l'AGCom ha concluso il primo esercizio di misurazione degli oneri amministrativi attraverso una mappatura degli stessi e una valutazione economica, anche sulla base dei contributi ricevuti dagli *stakeholder*. La valutazione è corredata da prime indicazioni sulle possibili misure di razionalizzazione e semplificazione da introdurre nell'ambito di un programma pluriennale di riduzione degli oneri amministrativi.

Con delibera **364/14/CONS** del 17 luglio 2014, l'AGCom ha avviato l'indagine conoscitiva "Servizio Universale: esigenze degli utenti e possibili scenari evolutivi", allo scopo di valutare l'adeguatezza dei servizi postali, in particolare di quello Universale, rispetto alle esigenze e alle aspettative degli utenti. Con delibera **22/15/CONS** del 13 gennaio 2015, l'AGCom ha prorogato di 180 giorni il termine di chiusura del procedimento.

In data 14 aprile 2015 l'AGCom, con l'atto di contestazione **02/15/DISP**, ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Poste Italiane per la presunta violazione di alcuni obblighi normativi legati alla fornitura del Servizio Postale Universale, con riferimento alla chiusura straordinaria di 21 Uffici Postali nella provincia di Messina in alcune giornate dei mesi di luglio e

(11) L'articolo 18 delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del Servizio Universale Postale (delibera n. **385/13/CONS**) disciplina solo il rinvenimento di tali invii, rimettendo a un accordo tra operatori la definizione delle condizioni per la restituzione degli stessi, prevedendo l'intervento dell'Autorità solo in caso di fallimento delle trattative.

(12) 1) Ritiro presso il CMP di rinvenimento e/o di riferimento; 2) ritiro presso uno o più centri di aggregazione; 3) consegna da parte di Poste all'indirizzo indicato dagli altri operatori.

(13) La riduzione degli oneri amministrativi a carico delle imprese costituisce uno dei pilastri della politica europea di *better regulation* (semplificazione e miglioramento della qualità della regolazione), ed è finalizzata ad aumentarne la competitività.

Gruppo Poste Italiane – Relazione Finanziaria Annuale 2015

agosto 2014. Il termine del procedimento è stato fissato dall'Autorità in 150 giorni dalla notifica del provvedimento, salvo eventuali sospensioni dovute ad approfondimenti istruttori. In data 14 maggio 2015, Poste Italiane ha inviato all'Autorità la propria memoria difensiva, successivamente integrata con ulteriori elementi predisposti a seguito dell'accesso agli atti esercitato dalla Società. Con la delibera **517/15/CONS** del 25 settembre 2015, notificata alla Società il 26 ottobre 2015, l'Autorità ha archiviato il procedimento sanzionatorio per 29 delle 42 violazioni inizialmente contestate, mentre per le rimanenti 13 ne ha disposto la proroga, fino al 24 novembre 2015, dei termini procedurali, al fine di effettuare ulteriori approfondimenti. Successivamente, con la delibera **631/15/CONS** del 18 novembre 2015, l'AGCom ha ritenuto di condannare la Società al pagamento della sanzione amministrativa di 296mila euro per le 13 contestazioni oggetto del procedimento inerenti la chiusura di 13 Uffici Postali. In merito alle suddette contestazioni, Poste Italiane ha ritenuto di effettuare il pagamento in relazione a 3 Uffici, per un importo complessivo di 141mila euro, mentre sulle restanti ha intrapreso azioni a propria tutela. A tale riguardo, in data 18 febbraio 2016, Poste ha presentato all'AGCom istanza di riesame della delibera e, rappresentando le proprie ragioni, ha chiesto la revoca delle medesima; inoltre, il 19 febbraio 2016 ha presentato ricorso al TAR del Lazio.

Il 26 giugno 2014 l'AGCom, all'esito di un procedimento avviato nel 2013 e al quale ha partecipato col proprio contributo anche Poste Italiane, ha adottato la delibera **342/14/CONS** conclusiva del procedimento, con cui sono stati integrati gli attuali criteri di distribuzione degli Uffici Postali definiti dal Decreto ministeriale del 7 ottobre 2008, prevedendo, in particolare, il divieto di chiusura di Uffici ubicati in Comuni qualificati nel contempo rurali e montani.

In data 29 settembre 2014 e 8 aprile 2015 la Società ha trasmesso all'AGCom il Piano di razionalizzazione degli Uffici Postali e delle strutture di recapito che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, rispettivamente per gli anni 2014 e 2015. Nel contesto di tale Piano, alcuni Comuni hanno proposto nel 2015 ricorsi amministrativi impugnando le scelte della Società per motivi connessi all'interpretazione dei criteri demografici di cui alla delibera AGCom 342/14/CONS. I relativi giudizi pendono per lo più nella fase di merito.

In data 31 luglio 2015 è stata notificata a Poste Italiane la delibera **356/15/CONS**, con la quale l'Autorità ha archiviato il procedimento sanzionatorio avviato il 21 gennaio 2015 contro la Società e relativo al mancato aumento delle tariffe della Raccomandata On Line (ROL), a fronte dell'aumento effettuato per il servizio di Raccomandata retail. In particolare, era oggetto di contestazione la presunta violazione di quanto sancito dall'art. 9 della delibera AGCom 728/13/CONS, che lega le tariffe dei due prodotti in questione.

In data 10 luglio 2015 l'AGCom, con l'atto di contestazione **04/15/DISP**, ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Poste Italiane per la presunta violazione di alcuni obblighi normativi relativamente ad alcuni Uffici postali e Direzioni di Area Territoriale, a seguito del monitoraggio svolto dalla Società IZI, per il 2014, sulle rimodulazioni orarie degli Uffici Postali nel periodo estivo. Il termine per la conclusione del procedimento è stato fissato dall'Autorità in 150 giorni dalla notifica del provvedimento, salvo eventuali sospensioni dovute ad approfondimenti istruttori. Avverso tale atto di contestazione Poste Italiane in data 7 agosto 2015 ha inviato all'Autorità la propria memoria difensiva. In data 18 dicembre 2015, l'AGCom ha prorogato il termine del procedimento di ulteriori 60 giorni, al fine di effettuare ulteriori approfondimenti giuridici in relazione alle violazioni contestate. In data 26 febbraio 2016, l'AGCom ha ulteriormente prorogato il termine del procedimento di 30 giorni, per effettuare ulteriori approfondimenti giuridici.

Con il provvedimento **07/15/DISP** del 19 ottobre 2015, l'AGCom ha contestato a Poste Italiane la violazione degli obblighi connessi alle prescrizioni in materia di notificazioni degli atti giudiziari, a seguito delle verifiche ispettive condotte presso l'Ufficio Postale di Roma Prati, in relazione a 14 atti giudiziari. Avverso tale atto di contestazione la Società, in data 18 novembre 2015, ha presentato le proprie memorie difensive.

In data 6 novembre 2015 l'AGCom, con i provvedimenti **08/15/DISP**, **09/15/DISP**, **10/15/DISP** e **11/15/DISP**, ha contestato a Poste Italiane la violazione di alcuni obblighi inerenti la fornitura del Servizio Universale: la continuità nella erogazione del servizio, le comunicazioni alla clientela e il processo di notificazione degli atti giudiziari. Avverso ciascuno dei suddetti atti di contestazione, in data 7 dicembre 2015 la Società ha presentato all'Autorità le proprie memorie difensive.

Con il provvedimento **1/16/DISP** l'Autorità ha contestato a Poste Italiane la violazione degli obblighi connessi alle prescrizioni in materia di notificazioni degli atti giudiziari, a seguito delle verifiche ispettive condotte presso il Centro Primario di Distribuzione di Roma Tiburtino, nonché di alcuni obblighi informativi verso la clientela. Avverso tale atto di contestazione la Società, in data 2 marzo 2016, ha presentato le proprie memorie difensive.

Con provvedimenti **5/16/DISP** e **6/16/DSP** del 3 marzo 2016 l'AGCom ha contestato alla Società la violazione degli obblighi connessi alle prescrizioni in materia di notificazioni degli atti giudiziari e di obblighi informativi verso la clientela, a seguito delle verifiche ispettive condotte, rispettivamente, presso l'Ufficio postale di Roma Belsito e presso il Centro Primario di Distribuzione di Napoli meridionale. Entro 30 giorni la Società potrà presentare le proprie memorie difensive.