

collegiale, composto da due membri esterni alla Società – uno dei quali con funzioni di presidente – e da un membro interno individuato, in ottica di garantire la continuità d'azione dell'Organismo medesimo, nella figura del responsabile della funzione Controllo Interno. L'OdV attualmente in carica scadrà nel mese di maggio 2019<sup>5</sup>.

L'OdV, che nello svolgimento delle proprie attività si avvale del supporto continuativo di diverse funzioni aziendali (“Corporate Assurance e Affari Generali”, “Segreteria Tecnica” e “Controllo Interno”), ha individuato e suggerito alcuni ambiti di aggiornamento del Modello 231 riferiti ad evoluzioni sia normative che organizzative aziendali.

Tra gli eventi e accertamenti di maggior rilievo esaminati dall'OdV e riportati nella relazione del 2016, si segnala la situazione di un potenziale conflitto di interesse nella gestione di un contratto di consulenza nonché di frazionamento nell'affidamento delle relative attività che pur non avendo evidenziato elementi tali da prefigurare fattispecie di reato *ex lege* 231 ha tuttavia determinato l'opportunità di rafforzare i presidi sui conflitti di interesse con particolare riferimento al Codice Etico ed al Codice di Comportamento Fornitori e Partners. Nel nuovo regolamento per gli acquisti, tuttora in corso di approvazione, è dedicata una specifica attenzione alle misure atte a prevenire situazioni di conflitto d'interesse.

## 2.6 Compensi agli amministratori ed ai sindaci

L'Assemblea ordinaria della Società del 24 maggio 2016 ha approvato per la prima volta la Relazione annuale sulla remunerazione di Poste italiane, documento che contiene la definizione delle politiche di remunerazione e incentivazione per il 2016. Il documento è stato elaborato dal Comitato Remunerazioni e tiene conto di due importanti fattori che hanno avuto impatto sulla definizione delle future politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo: il processo di quotazione delle azioni ordinarie di Poste italiane e l'adesione al Codice di Autodisciplina.

Detta Relazione riporta che la remunerazione del Presidente del Consiglio di amministrazione è pari a euro 60.000 lordi annui, quale emolumento fissato dall'Assemblea degli azionisti del 2 maggio 2014 ai sensi dell'art. 2389, comma 1, c.c. per tutta la durata del mandato. In aggiunta a tale remunerazione, il Consiglio di amministrazione in data 22 luglio 2014 ha deliberato di riconoscere al Presidente – in ragione delle deleghe, di carattere non gestionale, allo stesso attribuite – un ulteriore compenso, pari a euro 178.000 lordi annui.

<sup>5</sup> In data 17 marzo 2017, con lettera indirizzata al Presidente dell'OdV ed all'AD, uno dei due membri esterni alla Società, per sopraggiunta incompatibilità con altri ruoli, ha rassegnato le dimissioni dall'incarico di componente dell'Organismo di Vigilanza 231. Nella riunione del 22 giugno 2017, il CdA ha provveduto alla nomina del nuovo membro dell'OdV.

Il trattamento economico dell'AD-DG, relativo al mandato per gli esercizi 2014, 2015 e 2016, è stato definito dal Consiglio di amministrazione in data 17 novembre 2014<sup>6</sup>: per la carica di Amministratore delegato è stato previsto il riconoscimento di un compenso fisso omnicomprensivo pari a euro 638.937,35 annui lordi (c.d. emolumenti ex art. 2389 c.c. commi 1 e 4); per il rapporto di lavoro dirigenziale (carica cumulata con quella di Amministratore Delegato) è stata determinata una retribuzione fissa nell'importo annuo pari a euro 425.958,23 lordi e una retribuzione variabile fino a un massimo di euro 319.489,60 lordi annui.

E' stato già riferito, nel precedente referto, il tema relativo alla possibilità di riconoscere all'AD-DG un premio di carattere straordinario per le eccezionali attività correlate alla quotazione (cd "IPO Bonus"). In proposito, va ricordato che il Comitato Remunerazioni, a conclusione degli approfondimenti giuridici e di mercato, aveva ritenuto che non sussistessero impedimenti legali all'assegnazione di un IPO Bonus a favore del DG. Pertanto, il Consiglio di amministrazione nella riunione dell'11 dicembre 2015 ha approvato la proposta del Comitato Remunerazioni di assegnare in favore del DG un IPO Bonus – per un importo complessivo di euro 370.127,60 – secondo modalità, condizioni e termini indicati in apposito Regolamento. La prima quota, pari al 50 per cento del premio – euro 185.064 – è stata corrisposta con accredito sul primo cedolino utile, successivo alla data di ammissione alle negoziazioni di Borsa; la rimanente quota viene corrisposta in tre *tranche* differite nelle seguenti misure: 30 per cento decorsi 12 mesi dall'IPO; 10 per cento decorsi 24 mesi dall'IPO; 10 per cento decorsi 36 mesi dall'IPO. La seconda *tranche* del premio, pari al 30 per cento - euro 111.038,28 - è stata erogata nel mese di gennaio 2017.

Per gli amministratori non esecutivi, la remunerazione è limitata esclusivamente alla componente fissa nella misura determinata da parte dell'Assemblea (euro 40.000 annui lordi), nonché al compenso determinato dal Consiglio di amministrazione, su proposta del Comitato Remunerazioni, in ragione della particolare carica conferita o della partecipazione degli amministratori ai Comitati endoconsiliari.

Il compenso dei sindaci, come deliberato dall'Assemblea dei soci del 25 luglio 2013, è stato stabilito in euro 52.000 annui lordi omnicomprensivi per il presidente del Collegio sindacale e in euro 41.500 annui lordi omnicomprensivi per i sindaci effettivi. L'Assemblea dei soci del 24 maggio 2016 ha

---

<sup>6</sup> Si evidenzia che, in tale occasione, si è tenuto conto dei vincoli introdotti dall'art. 23-bis, comma 5-*quater*, d.l. 201/2011 (convertito in legge, con l'art. 1, l. 22 dicembre 2011, n. 21 e modificato dall'art. 84-bis, comma 1, d.l. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con l. 9 agosto 2013, n. 98) che prevede una riduzione del trattamento economico complessivo a qualsiasi titolo determinato per l'amministratore delegato e il presidente del Consiglio di amministrazione nelle società direttamente o indirettamente controllate dalle pubbliche amministrazioni, limitatamente al primo rinnovo del CdA successivo alla data di entrata in vigore della normativa.

variato tali importi portandoli a euro 80.000 lordi per il presidente e a euro 70.000 annui lordi per ciascuno degli altri sindaci effettivi.

Nella tabella 1 è riportato l'ammontare degli emolumenti lordi corrisposti ai componenti del Consiglio di amministrazione nell'anno 2016.

Tabella 1

## Emolumenti lordi liquidati agli Amministratori nel 2016

|                                | Emolumenti fissi   |  |   |                                      |                               |   |   | Emolumenti variabili   | Totale    |
|--------------------------------|--|--|---|--------------------------------------|-------------------------------|---|---|--|-----------|
|                                | Trattamento Economico Individuale  | Corrispettivo ex art. 2389 3° comma c.e. | Corrispettivo Consigliere Amministrazione | Indennità per Comitato Remunerazioni | Indennità per Comitato Nomine | Indennità per Comitato Controllo e Rischi | Indennità per Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati | Variabile collegato al raggiungimento di obiettivi annuali oggettivi e specifici |           |
| Presidente                     |  | 178.000                                  | 60.000                                    | -                                    | -                             | -   | -   | -  | 238.000   |
| Amministratore Delegato        |  | 638.937                                  | 40.000                                    | -                                    | -                             | -   | -   | -  | 678.937   |
| Direttore Generale             | 425.958  |  |   | -                                    | -                             | -   | -   | 143.770 (*)  | 569.728   |
| Totale A.D. e D.G.             | 425.958  | 638.937                                  | 40.000,00                                 | -                                    | -                             | -   | -   | 143.770  | 1.248.666 |
| Consigliere di Amministrazione |  |  | 40.000,00                                 | 15.000                               |                               |   |   |  | 55.000    |
| Consigliere di Amministrazione |  |  | 40.000,00                                 |                                      | 20.000                        | 20.000                                    | 3.750   |  | 83.750    |
| Consigliere di Amministrazione |  |  | 40.000,00                                 | 20.000                               | 11.250                        | 5.000                                     |   |  | 76.250    |
| Consigliere di Amministrazione |  |  | 40.000,00                                 |                                      | 15.000                        | 20.000                                    |   |  | 75.000    |
| Consigliere di Amministrazione |  |  | 24.194                                    | 8.125                                |                               |   | 3.750   |  | 36.069    |
| Consigliere di Amministrazione | Importo liquidato nel 2016 per attività di Consigliere di Amministrazione, Presidente Comitato Controllo e Rischi e componente del Comitato Remunerazioni eseguite nell'esercizio 2015 |  |   |                                      |                               |   |   |  | 31.871    |

(\*) L'emolumento variabile, liquidato nel mese di Giugno 2016, è relativo alla quota Up Front dell'MBO 2015 maturato.

(\*\*) Le indennità relative ai Comitati, liquidate ai Consiglieri di Amministrazione che ne fanno parte, si differenziano tra loro sia per la diversità del ruolo svolto all'interno del comitato stesso (presidente o componente) e sia perchè sono riconducibili alla quota parte di attività esercitata nell'anno. Per il Comitato "Parti Correlate e Soggetti Collegati" si precisa che le relative indennità si riferiscono al periodo 1/10/2016 - 31/12/2016 poichè detto Organo è stato costituito nella riunione del CdA del 15/9/2016 con efficacia 1/10/2016.

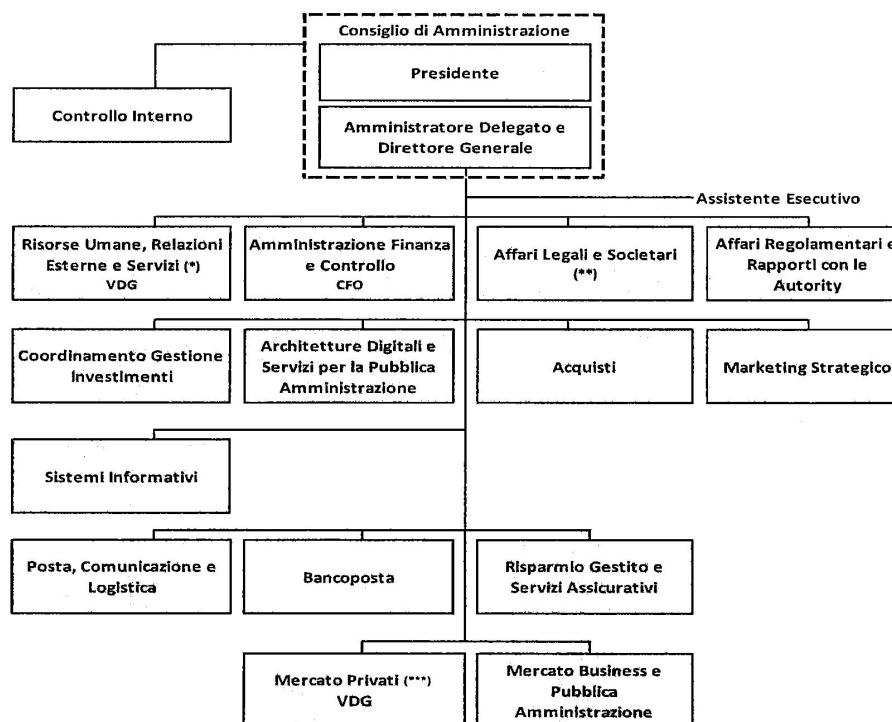
Per le riunioni consiliari non vengono corrisposti gettoni di presenza né ai componenti del Consiglio di amministrazione né a quelli del collegio sindacale. Un gettone di presenza, invece, è previsto nella misura di euro 154,93 lordi per il Magistrato della Corte delegato al controllo.

## 2.7 Struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a.

Nell'assetto organizzativo di Poste italiane, l'attività, suddivisa in tre settori operativi (servizi postali e commerciali, servizi finanziari, servizi assicurativi e risparmio gestito) è presidiata dalle funzioni di *business* e dalle società del Gruppo, alle quali sono affiancate le funzioni *corporate* di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *business*. L'organizzazione dispone, inoltre, di una piattaforma distributiva integrata rappresentata da due canali commerciali dedicati rispettivamente ai clienti *retail* e ai clienti *business*.

Figura 1

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA AL 31 DICEMBRE 2016



(\*) Nell'ambito della Vice Direzione Generale sono inquadrati le funzioni Risorse Umane e Organizzazione, Immobiliare, Comunicazione, Relazioni Istituzionali e Tutela Aziendale.

(\*\*) Nell'area Affari Legali e Societari sono inquadrati le funzioni Affari Legali, Affari Societari e Corporate Assurance e Affari Generali.

(\*\*\*) Il Vice Direttore Generale di Mercato Privati coordina i progetti *Customer Operations* e *Integrazione Back Office* Finanziario.

Nel corso del 2016 sono stati individuati due Vice Direttori Generali ai quali è stata attribuita, in aggiunta a responsabilità organizzative rilevanti, la conduzione di iniziative trasversali ai fini della realizzazione degli obiettivi strategici di piano industriale.

Nel quadro delle attività di razionalizzazione, nell'anno in esame, il numero degli uffici postali si è ridotto passando da 13.048 unità al 31 dicembre 2015 a 12.845 unità al 31 dicembre 2016. La diminuzione è dovuta principalmente alla chiusura di uffici postali in attuazione del piano interventi 2014. La vicenda ha generato una serie di contenziosi, per cui lo sviluppo del piano non ha raggiunto gli obiettivi prefissati.

## 2.8 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Nell'ambito delle operazioni che hanno portato alla privatizzazione di Poste italiane (27 ottobre 2015) il Consiglio di amministrazione della Società nel luglio 2015 ha adottato uno strumento normativo (Linea Guida) per la disciplina integrata del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste italiane s.p.a. in coerenza con i requisiti di autodisciplina delle società quotate e delle disposizioni di vigilanza applicabili alle attività di bancoposta.

Il SCIGR, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, si articola su tre livelli di controllo, le cui finalità sono state riferite nei precedenti referti. Nell'architettura delle "tre linee di difesa" una posizione rilevante nel sistema di controllo interno e gestione dei rischi viene riconosciuta alle funzioni di *Internal Audit*, responsabili dell'attività di controllo di terzo livello. Poste italiane s.p.a. ha istituito due funzioni di *Internal Audit*: la funzione di Controllo Interno di Poste italiane s.p.a. e la funzione Revisione Interna di BancoPosta, in linea con il principio di autonomia e indipendenza stabilito dalle disposizioni di vigilanza. Relativamente all'ambito di intervento delle funzioni di Internal Audit, la funzione Controllo Interno di Poste italiane s.p.a. svolge le attività di competenza sui processi significativi di Poste italiane s.p.a. (compresi quelli trasversali a livello di Gruppo) e delle Società Controllate non dotate di proprie funzioni di *internal audit*, mentre Revisione Interna BancoPosta svolge le attività di competenza relative ai processi del Patrimonio BancoPosta.

La funzione Controllo Interno di Poste italiane s.p.a. riporta gerarchicamente al CdA di Poste Italiane s.p.a., attraverso il Presidente del CdA di Poste italiane s.p.a., e funzionalmente al Comitato Controllo Rischi di Poste italiane s.p.a. e all'AD di Poste italiane s.p.a., in qualità di Amministratore Incaricato del SCIGR.

La funzione Controllo Interno di Poste italiane s.p.a. svolge la valutazione complessiva del SCIGR di Gruppo su base almeno annuale e a tal fine riceve e consolida le risultanze delle attività di valutazione effettuate rispettivamente dalle altre funzioni di Internal Audit di Gruppo e di BancoPosta.

La relazione SCIGR per l'esercizio 2016 riporta un sostanziale consolidamento del Sistema di Controllo Interno cui ha contribuito in misura prevalente l'emissione delle Linee Guida per le attività di Internal Audit approvate dal Consiglio di amministrazione in data 2 agosto 2016, che hanno prodotto un rafforzamento e una modifica sostanziale del rapporto tra la Capogruppo e le società vigilate relativamente alle attività di *internal audit*. Con riferimento agli eventi più critici che si sono realizzati nel corso dell'anno, la relazione SCIGR si sofferma su alcuni aspetti attinenti la qualità del recapito, alcune indagini giudiziarie riguardanti diversi ambiti operativi nonché

tematiche sollevate da interpellanze parlamentari. Con specifico riferimento alla gestione dei processi logistici di corrispondenza e pacchi, è stata rilevata la presenza di vulnerabilità nel sistema dei controlli ascrivibile a difficoltà di intercettazione dei possibili comportamenti operativi non corretti che, pur non sistematici, possono ridurre l'affidabilità dei dati di monitoraggio e indebolire il presidio efficace delle attività.

Le conclusioni della relazione SCIGR 2016, sulla base di quanto riscontrato rispetto agli ambiti evidenziati, portano a precisare che “*non sono emerse situazioni tali da far ritenere non adeguato il sistema di controlli interno e di gestione dei rischi di Poste italiane nel suo complesso*”.

Le unità di personale in *Full Time Equivalent* che hanno operato nel sistema di Controllo Interno di Poste italiane nel corso del 2016 sono state pari a 1.418 (1.322 nel 2015) per un costo di 81,6 ml (75,1 ml nel 2015). L'incremento del numero di unità e del relativo costo è da attribuire sostanzialmente all'ampliamento del perimetro di analisi che nel 2016 è stato integrato al fine di recepire l'evoluzione del modello di governo dei rischi. In particolare la funzione Antiriciclaggio è stata potenziata con l'inserimento di circa 80 unità.

## **2.9 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari**

L'esigenza di fornire la ragionevole certezza sull'attendibilità dell'informativa finanziaria e di assicurare la capacità del processo di redazione del bilancio di produrre un'informativa finanziaria in accordo con i principi contabili internazionali, richiede l'istituzione e il mantenimento di un sistema di controllo interno articolato e strutturato. A tale proposito, nella riunione del 10 maggio 2016 il CdA, sentito il parere preventivo del Comitato Controllo Rischi, ha approvato la Linea Guida sul Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria (SCIIF) di Poste italiane, predisposta dal Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e societari.

Nel corso dell'esercizio il SCIIF è stato sottoposto ad interventi evolutivi volti a potenziare il livello di *assurance* del Dirigente preposto ed in tale quadro, in particolare, è stato esteso il perimetro delle attività dello stesso Dirigente preposto ed è stato avviato il potenziamento della piattaforma informatica a supporto del Processo di attestazione del DP sulla Capogruppo.

Il perimetro delle Società rilevanti, costituito da Poste italiane e Poste Vita, ha consentito la copertura media di circa il 95% delle grandezze significative di bilancio consolidato.

E' stato mantenuto il presidio sul sistema di controllo interno in ambito *Information Technology*, al fine di garantire l'adeguatezza dei sistemi informativi a supporto dell'informativa finanziaria.

Gli esiti dell'attività svolta nel corso del 2016 dal Dirigente preposto sono stati presentati con apposita relazione al CdA nella riunione del 15 marzo 2017. La relazione espone una valutazione

complessiva che consente di escludere carenze materiali ma precisa che in ambito *IT General Controls* (ITGC) permangono ancora dei punti di attenzione riferiti al processo di gestione delle utenze e dei profili che risulta ancora non del tutto adeguato.

## **2.10 Controlli interni di BancoPosta**

Non si segnalano modifiche organizzative intervenute nell'ambito del sistema dei controlli interni del BancoPosta che nel corso del 2016 ha operato con un'architettura definita nell'anno precedente e che in adesione alle disposizioni normative applicabili al BancoPosta è strutturata sulla base delle cd "tre linee di difesa". Un primo livello di controllo è svolto dalle funzioni che hanno il compito di assicurare il normale svolgimento dell'operatività dei servizi. Un secondo livello è presidiato dalle funzioni *Risk Management*, *Compliance* e *Antiriciclaggio* che si occupano di assicurare rispettivamente: 1) il processo di gestione dei rischi e il rispetto dei limiti assegnati; 2) la conformità dell'operatività aziendale alle norme di etero e di autoregolamentazione; 3) la prevenzione e il contrasto di operazioni di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo. Infine, un terzo livello di controlli è demandato alla funzione Revisione Interna che ha il compito di individuare le violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo.

### ***Revisione Interna***

Le verifiche svolte nel corso del 2016 dalla funzione Revisione Interna, volte ad accertare l'adeguatezza del complessivo sistema dei controlli interni di BancoPosta, hanno riguardato vari ambiti ed in particolare: le attività del BancoPosta affidate a funzioni di Poste italiane; le attività esternalizzate a terzi; l'antiriciclaggio; il modello di consulenza guidata; i reclami; l'operatività delle strutture di rete. Con particolare riferimento a quest'ultimo ambito, le attività sono state svolte sulla base di uno specifico disciplinare Esecutivo con l'apporto della funzione Controllo Interno e sono state eseguite su 1.481 uffici postali, 44 filiali, 14 *team* servizi centralizzati (cd. TSC) e 5 *contact center*.

I risultati delle attività svolte nel 2016 in base alle valutazioni effettuate dalla Revisione Interna delineano un quadro dell'assetto dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta in progressivo consolidamento in relazione anche agli interventi realizzati a seguito delle evoluzioni aziendali in coerenza con la quotazione in Borsa e l'adeguamento alle Disposizioni di Vigilanza di BancoPosta.

### ***Risk Management***

Dal complesso delle attività di monitoraggio e valutazione dei rischi svolte dalla funzione *Risk Management* risulta che tra i rischi più rilevanti per BancoPosta, oltre a quelli operativi e di leva finanziaria, nel 2016 viene considerato anche il rischio di mercato (o rischio finanziario). Il rischio di tasso di interesse, invece, viene classificato per il 2016 tra i rischi di media rilevanza, data la continuazione del *trend* di ribasso che ha consentito di mantenere l'incidenza di tale categoria di rischio sul patrimonio al di sotto del 20 per cento<sup>7</sup>.

I rischi operativi sono connessi alla possibilità di subire perdite in conseguenza dell'inadeguatezza o della disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure ad eventi esogeni, ivi compreso il rischio legale ed il rischio informatico. Tale categoria di rischio è strutturalmente la più rilevante come requisito patrimoniale di primo pilastro e, nel 2016, lo è stata anche in termini di assorbimenti patrimoniali di secondo pilastro. Nel 2016 le perdite registrate a conto economico sono risultate in crescita rispetto al 2015, principalmente in relazione a fenomeni accaduti in anni precedenti ma che hanno richiesto accantonamenti ai fondi rischi ed oneri nell'esercizio (in particolare i fondi immobiliari).

Il rischio di leva finanziaria rileva in modo particolare per gli intermediari finanziari in quanto presentano una struttura di bilancio con una prevalenza della provvista da clientela, rispetto al patrimonio; le peculiari caratteristiche del BancoPosta rendono tale fattispecie significativa, in quanto la grande maggioranza delle attività iscritte in bilancio è costituita da titoli di stato, che nella normativa prudenziale godono di un *risk weight* pari a zero, riducendo i requisiti patrimoniali di primo pilastro; tale circostanza fa sì che BancoPosta, rispetto ad una banca, possa operare strutturalmente con un livello di leva finanziaria (rapporto tra attività totali e patrimonio) superiore; nel corso del 2016 lo sviluppo dei volumi di raccolta da clientela (+4,9 mld) e connessi impieghi in titoli ha determinato una riduzione del *leverage ratio*, che a fine anno è sceso lievemente sotto la soglia normativa del 3 per cento. Il riequilibrio ai valori obiettivo del RAF (*Risk Appetite Framework*) ha richiesto un accantonamento di 110 milioni.

Con riferimento ai rischi di mercato, l'esercizio 2016 è stato caratterizzato dall'incremento dei rendimenti dei titoli di stato italiani e soprattutto dello spread BTP-Bund (passato da 97 a 160 punti), che ha determinato la riduzione delle plusvalenze dei titoli iscritti in bilancio (per circa 2,2 mld), parzialmente realizzate a conto economico (0,47 mld) nell'ambito della strategia volta a mantenere costante il rendimento complessivo del portafoglio.

---

<sup>7</sup> Le Disposizioni di Vigilanza relativamente al rischio di tasso prevedono che "Nel caso in cui si determini una riduzione del valore economico della banca superiore al 20% dei fondi propri, la Banca d'Italia approfondisce con la banca i risultati e si riserva di adottare opportuni interventi". Cfr. Circolare n. 285/2013, Titolo III, Capitolo 1, Sez. II.

### **Compliance**

Alla funzione *Compliance* è affidata la responsabilità di assicurare, nell'ambito del quadro regolatorio di riferimento, un'efficace individuazione e valutazione del rischio di non conformità. Nel corso del 2016 l'azione di *compliance* è stata condotta sulle aree di attività del Patrimonio BancoPosta (servizi bancari e di pagamento, servizi di investimento, intermediazione assicurativa, risparmio postale) ed estesa alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia. A conclusione del ciclo annuale di attività, la funzione ha provveduto all'aggiornamento del "*compliance risk assessment*" che nel complesso evidenzia una valutazione sostanzialmente migliorata rispetto all'anno precedente.

Con specifico riferimento alle attività del risparmio postale, nell'anno sono stati realizzati interventi di rafforzamento delle procedure di trasparenza, prevedendo la valutazione in merito all'applicazione di presidi mutuati dalla disciplina bancaria in caso di offerta di prodotti di risparmio postale a maggiore complessità per la clientela *retail*. È stata pianificata entro il primo semestre 2017 l'applicazione della procedura di rimborso della clientela (circa 46 mila rapporti) che ha sottoscritto il libretto *smart* nel biennio 2013/2014 e a cui non è stato inizialmente riconosciuto il tasso premiale per mancanza "ab origine" dei requisiti previsti dall'iniziativa.

### **Antiriciclaggio**

La funzione Antiriciclaggio rendiconta con apposita relazione annuale gli esiti dell'esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo per BancoPosta. Detta relazione per l'anno 2016 è stata approvata il 15 marzo 2017 dal Consiglio di amministrazione e successivamente inviata alla Banca d'Italia. L'esercizio di autovalutazione ha lo scopo di identificare, analizzare e valutare i principali rischi attuali e potenziali cui BancoPosta è o può essere esposto. L'attività di valutazione, eseguita sulla base di un modello di analisi definito tenendo conto sia delle indicazioni fornite dall'Autorità di Vigilanza che dalle peculiarità di BancoPosta, si articola in tre macro-attività:

- identificazione del rischio intrinseco, in base alla natura e all'estensione dell'attività svolta, che non tiene conto dei controlli e presidi eventualmente esistenti (rischio inerente);
- analisi dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo e dei presidi aziendali rispetto ai rischi inerenti individuati (vulnerabilità);
- determinazione del rischio residuo ottenuto dalla matrice di combinazione tra rischio inerente e vulnerabilità fornita da Banca d'Italia (rischio residuo).

In sintesi, pur in presenza di un rischio inerente “medio-alto” derivante principalmente dall’elevata scala dimensionale e capillarità territoriale, la vulnerabilità dell’assetto organizzativo e dei presidi aziendali di BancoPosta per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo è risultata “poco significativa”, determinando conseguentemente un livello di rischio residuo “basso”.

Il sistema antiriciclaggio si avvale di circa 350 risorse dedicate di cui 90 dislocate presso la sede centrale di Roma e le restanti distribuite su nove aree territoriali.

## **2.11 Tutela Aziendale**

Nel 2016, la funzione Tutela Aziendale ha continuato a svolgere la propria azione nella prevenzione, mitigazione e contrasto alle minacce per la sicurezza di tutto il Gruppo Poste negli ambiti di propria competenza. In tema di sicurezza fisica dei siti aziendali, i dati rilevati evidenziano rispetto al 2015 un aumento degli eventi per rapina (318 eventi contro 293), una diminuzione dei furti (17 contro 33) e un aumento significativo dei furti ai danni di dispositivi ATM, effettuati con l'utilizzo di mezzi di scasso e/o ricorso a materiali esplosivi (98 contro 38). Il danno economico conseguente a tutte le tipologie di attacco registra un valore complessivo pari a circa 8 milioni (circa 6,1 milioni nel 2015) ed è condizionato principalmente dal significativo aumento del danno conseguente agli attacchi ai dispositivi ATM. Relativamente alla gestione delle attività di indagine sugli eventi di frode è stato rilevato un aumento del danno economico determinato in complessivi 14,2 milioni, circa il 73 per cento in più rispetto agli 8,2 milioni riscontrati nell'anno precedente. Va altresì osservato che a seguito della incisiva attività di prevenzione e contrasto degli eventi fraudolenti, la funzione ha individuato specifiche responsabilità interne, fornendo i presupposti per il recupero di un importo complessivo pari a circa 11,4 milioni, in incremento del 72 per cento rispetto ai 6,7 milioni del 2015.

Infine, va dato atto delle attività poste in essere a seguito delle calamità sismiche che hanno interessato l'Italia centrale a partire dal 24 agosto 2016. In tale ambito, a fronte dei tre distinti eventi sismici che hanno colpito le strutture aziendali (n. 100 uffici di cui n. 33 inagibili), presenti nei territori interessati nelle regioni Lazio, Umbria e Marche, l'attività di Tutela Aziendale di interfacciamento con la Protezione Civile ha consentito di collocare uffici postali mobili e riprendere i servizi entro le 48 ore successive alla prima scossa sismica.

### 3 SERVIZI POSTALI

#### 3.1 Quadro normativo di riferimento

Il quadro normativo che regola lo svolgimento del servizio postale è stato ampiamente illustrato nelle precedenti relazioni. Si ricorda al riguardo che la legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015) ha rivisto alcuni aspetti del servizio postale universale al fine di garantire, a fronte della riduzione di risorse pubbliche necessarie al finanziamento, la sostenibilità e continuità del servizio stesso su tutto il territorio nazionale.

La riforma si è articolata sia nella revisione della gamma dei prodotti, attraverso la reintroduzione di un servizio di corrispondenza ordinaria e una nuova configurazione della posta prioritaria, che nell'estensione, fino a un quarto della popolazione nazionale, del modello di recapito a giorni alterni le cui modalità sono state disciplinate con delibera 395/15/CONS dell'AGCom e, da ultimo, recepite nel Contratto di programma 2015-2019 in vigore dal 1° gennaio 2016.

Il modello di recapito a giorni alterni previsto dal “piano industriale 2015-2019” è stato gradualmente attuato in fasi successive<sup>8</sup> nei comuni in cui ricorrono le particolari condizioni di natura infrastrutturale o geografica. L'AGCom svolge un monitoraggio sull'attuazione del modello e, in base alle eventuali criticità riscontrate e alla coerenza dei risultati raggiunti con il piano industriale di Poste, ha la facoltà di valutare la sussistenza delle condizioni per prorogarne l'autorizzazione.

In proposito occorre, tuttavia, osservare che in molti comuni interessati dal progetto l'operatività del nuovo processo di distribuzione ha originato reazioni negative da parte degli utenti, sfociate in numerose interrogazioni parlamentari e molteplici ricorsi. Nello specifico, la delibera 395/15/CONS è stata oggetto di impugnativa di fronte al Tar del Lazio mediante ricorsi presentati dalla FIEG (Federazione Italiana Editori Giornali), dall'Associazione dei consumatori Codacons, dall'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) e da un consistente numero di enti locali. In particolare, per quest'ultimo ricorso, il Tar, con ordinanza del 29 aprile 2016, aveva disposto il rinvio degli atti alla Corte di Giustizia europea al fine di valutare la compatibilità della normativa nazionale con la direttiva postale europea<sup>9</sup>. La controversia si è chiusa di recente in quanto tutte le parti in giudizio,

<sup>8</sup> La prima fase, avviata nel mese di ottobre 2015, ha interessato 255 Comuni appartenenti alle Regioni Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Veneto. La seconda è stata avviata a partire dal mese di aprile 2016 e ha interessato, gradualmente, circa 2.400 Comuni in 15 regioni italiane. Da ultimo, la terza fase, il cui avvio era stato previsto per febbraio 2017, a tutt'oggi risulta in corso di pianificazione e conseguentemente non ancora avviata.

<sup>9</sup> Il diritto europeo considera il servizio postale universale come un servizio pubblico fondamentale ed impone che la sua erogazione sia assicurata almeno cinque giorni lavorativi a settimana indistintamente su tutto il territorio, prevedendo che la riduzione della frequenza possa, eventualmente, essere specificamente autorizzata dall'Autorità di regolazione nazionale (e non dal legislatore

a seguito di trattative con Poste, hanno depositato atto di rinuncia ai ricorsi avendo ottenuto garanzia circa l'adeguatezza del servizio all'interno dei territori degli enti ricorrenti.

E' emersa, inoltre, la questione del recapito a giorni alterni sulla distribuzione in abbonamento di quotidiani e periodici. L'Autorità, ritenendo la nuova modalità di consegna non idonea ad assicurare una adeguata fruizione del servizio, che richiede immediata diffusione per garantire l'attualità delle notizie, ha chiesto a Poste di formulare una offerta commerciale volta a salvaguardare la distribuzione dei prodotti editoriali anche nelle aree interessate dalla consegna a giorni alterni. L'offerta presentata dalla Società, valutata positivamente dall'Autorità, ha definito un servizio integrativo di distribuzione di quotidiani e giornali locali fino a coprire il 68% delle copie in abbonamento presenti in queste aree, tramite lo sviluppo di una rete di recapito dedicata (rete integrativa) attivata a partire da luglio 2016.

La copertura relativa al trasferimento compensativo dell'onere per la fornitura del servizio postale universale posto a carico del bilancio di Stato è stata fissata dalla legge di stabilità 2015 in un tetto massimo di 262,4 milioni annui (a decorrere dal 2015), fatti salvi gli effetti delle verifiche annuali dell'Autorità di regolazione in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio stesso. L'AGCom, in data 29 luglio 2016, ha pubblicato la delibera 166/16/CONS con la quale viene avviata la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento riguardante la valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 2013 e 2014. E' tuttora pendente il ricorso al Tar che la Società ha presentato nel 2014, confutando il modello di calcolo adottato<sup>10</sup> dall'Autorità per la quantificazione dell'onere sostenuto per gli anni 2011 e 2012.

La riduzione degli oneri per il servizio universale a carico della finanza pubblica disposta con la legge di stabilità per il 2015 avrebbe dovuto trovare compensazione in una serie di misure inserite in tale contesto normativo tra le quali anche la modificazione degli *standards* per il servizio di recapito che avrebbe dovuto comportare un contenimento dei costi per l'azienda. Tuttavia, come si è detto, il programma di revisione del processo di distribuzione della corrispondenza ha trovato una realizzazione incompleta e parziale, per cui i risparmi stimati sono stati conseguiti in misura ridotta.

---

nazionale, così come nella fattispecie in esame) solo in "circostanze o per condizioni geografiche eccezionali", condizione questa che non sembra essere stata recepita dal diritto nazionale di attuazione della direttiva postale comunitaria.

<sup>10</sup> Nella metodologia di calcolo adottata, c.d. "costo netto evitato", l'ammontare del costo netto è quantificato come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato, cioè soggetto ad obblighi di servizio universale, e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi.

### 3.2 Andamento economico dei servizi postali

I servizi postali hanno realizzato ricavi per 3.032 ml, inferiori di 12 ml rispetto alle risultanze del precedente esercizio (-0,4 per cento), come illustrato nella tabella 2.

**Tabella 2 - RICAVI DEI SERVIZI POSTALI**

|   | <i>(dati in milioni)</i> |              |              |             |              |              |             |
|---|--------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
|   | 2014                     | 2015         | Δ<br>15/14   | Δ%<br>15/14 | 2016         | Δ<br>16/15   | Δ%<br>16/15 |
| Spedizioni senza la materiale affrancatura    | 1.149                    | 1.111        | (38)         | -3,3        | 1.068        | (43)         | -3,9        |
| Francatura meccanica presso terzi e presso UP | 882                      | 827          | (55)         | -6,2        | 790          | (37)         | -4,5        |
| Carte valori                                  | 248                      | 224          | (24)         | -9,7        | 190          | (34)         | -15,2       |
| Servizi integrati                             | 216                      | 220          | 4            | 1,9         | 207          | (13)         | -5,9        |
| Spedizioni in abbonamento postale             | 130                      | 115          | (15)         | -11,5       | 102          | (13)         | -11,3       |
| Corrispondenza e pacchi estero                | 115                      | 127          | 12           | 10,4        | 150          | 23           | 18,1        |
| Telegrammi                                    | 43                       | 40           | (3)          | -7,0        | 40           | -            | -           |
| Altri Servizi Postali                         | 92                       | 101          | 9            | 9,8         | 114          | 13           | 12,9        |
| <b>Ricavi da mercato</b>                      | <b>2.875</b>             | <b>2.765</b> | <b>(110)</b> | <b>-3,8</b> | <b>2.661</b> | <b>(104)</b> | <b>-3,8</b> |
| Compensi per Servizio Universale di cui:      | 277                      | 279          | 2            | 0,7         | 371          | 92           | 33,0        |
| <i>Compensi relativi al 2016</i>              |                          |              |              |             | 262          |              |             |
| <i>Compensi relativi ad anni precedenti</i>   |                          |              |              |             | 109          |              |             |
| Integrazioni tariffarie Elettorali            | 17                       | -            | -            | -           | -            | -            | -           |
|   | 294                      | 279          | (15)         | -5,1        | 742          | 463          | 165,9       |
| <b>Totale ricavi</b>                          | <b>3.169</b>             | <b>3.044</b> | <b>(125)</b> | <b>-3,9</b> | <b>3.032</b> | <b>(12)</b>  | <b>-0,4</b> |

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Nonostante gli adeguamenti tariffari adottati nel corso del 2015 e i numerosi interventi effettuati dalla Società per la crescita della logistica e la riorganizzazione del settore, si è consolidata la tendenza alla diminuzione dei volumi e dei ricavi dei servizi tradizionali di corrispondenza. Solo il segmento pacchi, trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*, evidenzia, nell'ultimo biennio, un graduale aumento dei ricavi.

Il contributo a parziale copertura dell'onere del servizio universale, calcolato per il 2016 mediante il meccanismo del *subsidy-cap*, ammonta a 262 ml, tuttavia è stato rilevato in bilancio in 371 ml per il rilascio a conto economico di compensi per 109 ml, precedentemente sospesi nel Fondo svalutazione crediti verso il Controllante MEF a seguito di nuovi stanziamenti a copertura di impegni contrattuali progressi. L'analisi puntuale dei risultati conseguiti dai Servizi Postali è fornita dal Documento di separazione contabile<sup>11</sup>, le cui risultanze<sup>12</sup> sono sinteticamente illustrate nella tabella 3.

<sup>11</sup> Poste italiane s.p.a., fornitore del servizio universale, in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 del d.lgs 261/99, predisponde annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'AGCom una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento degli obblighi del Servizio Universale.

Tabella 3 - ANALISI RISULTATI DEI SERVIZI POSTALI

|   | Servizi Postali |                |              |             | <i>(dati in milioni)</i><br>Prodotti e servizi rientranti nel Servizio Universale |              |              |             |
|---|-----------------|----------------|--------------|-------------|---|--------------|--------------|-------------|
|   | 2015            | 2016           | di cui:      |             | 2015  | 2016         | di cui:      |             |
|   |                 |                | Δ<br>16/15   | Δ%<br>16/15 |   |              | Δ<br>16/15   | Δ%<br>16/15 |
| <b>Totale ricavi</b>                            | <b>2.799</b>    | <b>2.692</b>   | <b>(107)</b> | <b>-3,8</b> | <b>2.091</b>  | <b>1.903</b> | <b>(188)</b> | <b>-9,0</b> |
| Costi per beni e servizi                        | 837             | 813            | (24)         | -2,9        | 538   | 466          | (72)         | -13,4       |
| Costo del lavoro                                | 2.979           | 2.956          | (23)         | -0,8        | 2.031   | 1.881        | (150)        | -7,4        |
| Ammortamenti e Altri costi e oneri              | 189             | 219            | 30           | 15,9        | 107   | 134          | 27           | 25,2        |
| <b>Totale costi</b>                             | <b>4.005</b>    | <b>3.988</b>   | <b>(17)</b>  | <b>0,4</b>  | <b>2.676</b>  | <b>2.481</b> | <b>(195)</b> | <b>-7,3</b> |
| <b>Risultato operativo e di intermediazione</b> | <b>(1.207)</b>  | <b>(1.296)</b> | <b>(89)</b>  | <b>-7,3</b> | <b>(585)</b>  | <b>(578)</b> | <b>7</b>     | <b>1,2</b>  |
| Oneri/Proventi finanziari                       | (20)            | (19)           | 1            | -3,8        | (14)  | (13)         | 1            | -4,8        |
| <b>Risultato prima delle imposte</b>            | <b>(1.227)</b>  | <b>(1.315)</b> | <b>(88)</b>  | <b>-7,2</b> | <b>(599)</b>  | <b>(591)</b> | <b>8</b>     | <b>1,3</b>  |
| Imposte dell'esercizio                          | -               | -              | -            | -           | -   | -            | -            | -           |
| <b>Utile/(Perdita) dell'esercizio</b>           | <b>(1.227)</b>  | <b>(1.315)</b> | <b>(88)</b>  | <b>-7,2</b> | <b>(599)</b>  | <b>(591)</b> | <b>8</b>     | <b>1,3</b>  |

Fonte: Poste italiane S.p.a. - Documento di Separazione Contabile 2016.

Nel dettaglio occorre evidenziare che:

- nel corso dell'anno si è verificata una forte riduzione dei ricavi totali, passati da 2.799 ml del 2015 a 2.692 ml nel 2016 (-3,8 per cento). Tale diminuzione di 107 ml è la risultante della flessione dei ricavi rivenienti dal servizio universale (188 ml) e dell'incremento di quelli non rientranti nel servizio (81 ml). Il comparto del corriere espresso e pacchi evidenzia una crescita netta di 34 ml sull'anno di confronto;
- i costi del settore ammontano a 3.988 ml, inferiori di 17 ml sul 2015 (-0,4 per cento); gli oneri correlati ai prodotti/servizi universali sono diminuiti di 195 ml (-7,3 per cento). La flessione dei costi è riconducibile, principalmente, alla riduzione della componente ordinaria del costo del lavoro conseguente alla riduzione del personale medio annuo impiegato nell'erogazione dei servizi postali;
- la riduzione degli *Ammortamenti ed Altri costi e oneri* è attribuibile, principalmente, al rilascio di accantonamenti effettuati negli esercizi precedenti;
- il *Risultato operativo e di intermediazione* dei servizi postali si è attestato a -1.296 ml, peggiorato del 7,3 per cento rispetto al 2015 (-89 ml); quello del comparto dei prodotti/servizi rientranti nell'obbligo del servizio universale, al contrario, ha registrato un miglioramento dell'1,2 per cento sul 2015, attestandosi a -578 ml, per effetto della maggiore riduzione dei costi;

<sup>12</sup> Tali risultanze non coincidono esattamente con i dati riportati nella Relazione finanziaria annuale, in quanto il Documento di separazione contabile rielabora i dati estratti dai sistemi di Contabilità Generale e di Contabilità Analitica in un modello logico il cui fine è la valorizzazione del costo di prodotto.

- il *Risultato netto* dei servizi postali, pari a -1.315 ml, risulta in peggioramento di 88 ml sull'anno di confronto (-1.227 ml); quello del comparto dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi del servizio universale, pari a -591 ml, mostra un incremento di 8 ml (1,3 per cento) sul 2015.

Poste italiane s.p.a, dal 2011, quantifica l'Onere del Servizio Postale Universale (di seguito OSU) secondo la metodologia della valorizzazione del *Net cost*, introdotta dalla Direttiva 2008/6/CE<sup>13</sup>. Per l'anno 2016, l'onere è stato determinato dalla Società in 601 ml. L'AGCom, con delibera 412/14/CONS del 29 luglio 2014, ha approvato il provvedimento che definisce le modalità di calcolo e ha quantificato l'OSU per gli anni 2011 e 2012, rispettivamente in 380,6 ml e 327,3 ml a fronte di una quantificazione pari a 709 ml per il 2011 e 704 per il 2012 effettuata dalla Società. Avverso la delibera dell'AGCom, il 13 novembre 2014 Poste italiane ha presentato ricorso al TAR del Lazio per il quale non è stato ancora fissato il giudizio di merito.

L'AGCom, inoltre, con Delibera 493/14/CONS del 23 settembre 2014 ha avviato un nuovo procedimento istruttorio per la valutazione dell'OSU per gli anni 2013 e 2014. La Delibera 298/17/CONS del 17 luglio 2017, ha determinato l'ammontare dell'OSU per gli anni 2013 e 2014 rispettivamente in 393 ml per il 2013 e 409 ml per il 2014 a fronte di una quantificazione di 568 ml per il 2013 e 901 ml per il 2014 effettuata dalla Società.

In attesa dell'esito definitivo dei procedimenti di cui sopra, Poste italiane ha elaborato l'OSU per l'anno in riferimento con la metodologia utilizzata negli anni precedenti, a partire dal 2011.

### 3.3 Qualità

I nuovi obiettivi statistici di qualità per le prestazioni rientranti nel servizio postale universale sono stati determinati dalla delibera AGCom 396/15/CONS, per la quale l'obiettivo di velocità di consegna è di un giorno lavorativo nell'80 per cento degli invii, e l'obiettivo di affidabilità della consegna è di quattro giorni lavorativi nel 98 per cento degli invii.

Il monitoraggio sulla qualità dei prodotti postali universali (prioritaria, raccomandata, assicurata, pacco ordinario e posta massiva) viene effettuato da Poste italiane tramite l'utilizzo di sistemi di misurazione interni<sup>14</sup>, mentre per la posta ordinaria il controllo è condotto da un organismo

<sup>13</sup> La Direttiva 2008/6/CE è stata recepita nel nostro ordinamento con d.lgs 31 marzo 2011.

<sup>14</sup> Con il Cruscotto della Qualità adottato dalla Società dal 2015 sono misurati settimanalmente i livelli di servizio e l'andamento dei processi rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi di qualità. Nel corso del 2016 ogni struttura operativa è stata monitorata sull'andamento degli indicatori del Cruscotto.

indipendente, cui l’Autorità ha affidato la rilevazione dei tempi di recapito al fine di verificare il raggiungimento dei parametri regolamentari<sup>15</sup>.

Come illustrato nella seguente tabella, tutti i risultati rilevati sono in linea con gli obiettivi regolatori previsti.

**Tabella 4 - OBIETTIVI DI QUALITA’**

|                                    | 2015           |           |              | 2016           |           |              |              |
|------------------------------------|----------------|-----------|--------------|----------------|-----------|--------------|--------------|
|                                    | Consegna entro | Obiettivo | Risultato    | Consegna entro | Obiettivo | Risultato    |              |
| Postal - Prioritaria (**)          | j+1            | n.a. (*)  | n.a.         | j+1            | 80,0%     | <b>83,9%</b> |              |
|                                    | j+4            | n.a.      | n.a.         | j+1            | 98,0%     | <b>99,2%</b> |              |
| Posta4 (***)                       | j+4            | n.a.      | n.a.         | j+4            | 90,0%     | <b>96,0%</b> |              |
|                                    | j+6            | n.a.      | n.a.         | j+6            | 98,0%     | <b>98,7%</b> |              |
| Posta internazionale (****)        | in entrata     | j+3       | 85,0%        | 83,9%          | j+3       | 85,0%        | <b>76,9%</b> |
|                                    | in uscita      | j+3       | 85,0%        | <b>84,4%</b>   | j+3       | 85,0%        | <b>67,0%</b> |
| Posta raccomandata (**)            | j+4            | 90,0%     | <b>97,9%</b> | j+4            | 90,0%     | <b>97,0%</b> |              |
| Posta assicurata (**)              | j+4            | 90,0%     | <b>99,5%</b> | j+4            | 90,0%     | <b>99,8%</b> |              |
| Posta massiva (**)                 | j+4            | 90,0%     | <b>98,2%</b> | j+4            | 90,0%     | <b>97,0%</b> |              |
| Pacco ordinario (**)               | j+4            | 90,0%     | <b>96,7%</b> | j+4            | 90,0%     | <b>96,8%</b> |              |
| Corriere espresso postacelere (**) | j+1            | 90,0%     | <b>84,6%</b> | j+1            | 90,0%     | <b>87,4%</b> |              |
| Pacchi (**)                        | j+3            | 98,0%     | <b>95,8%</b> | j+3            | 98,0%     | <b>97,9%</b> |              |

(\*) n.a. non applicabile - In riferimento ai risultati 2015 di posta prioritaria il relativo monitoraggio non è stato più effettuato a partire dal 1° ottobre 2015, a partire da tale data il controllo degli obiettivi di qualità di Postal si basa su sistemi di tracciatura interni alla Società.

(\*\*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.

(\*\*\*) Elaborazione su dati certificati dalla società incaricata dall’AGCom.

(\*\*\*\*) Elaborazione su dati certificati IPC (International Post Corporation)-UNEX End to End Official Rule.

Nella valutazione dei dati relativi alla qualità del servizio postale universale si deve considerare che il sistema di monitoraggio è stato oggetto, per un arco temporale compreso tra gennaio 2013 e luglio 2015, di attività che hanno inficiato la correttezza delle rilevazioni e la veridicità dei risultati. Sono emersi fenomeni di intrusione nel sistema di controllo di qualità che hanno dato luogo ad accertamenti a seguito dei quali Poste ha avviato numerosi procedimenti disciplinari a carico dei soggetti coinvolti. Sulla vicenda è stata avviata l’attività di audit, su richiesta del Presidente e dell’Amministratore Delegato di Poste italiane, che si è conclusa a marzo 2016 con l’adozione di ulteriori misure sanzionatorie. Non è stato comunque possibile determinare se tali comportamenti, non conformi alle *policy* aziendali, possano aver avuto riflessi sulla determinazione degli indici di qualità del servizio rilevati.

<sup>15</sup> Con la delibera 608/16/CONS del 6 dicembre 2016 pubblicata in data 10 gennaio 2017 l’Autorità, a seguito della procedura di gara avviata con determina 132/16/SAG del 21 luglio 2016, ha selezionato l’organismo specializzato indipendente per il monitoraggio della qualità del servizio postale universale per il triennio 1° dicembre 2016 - 30 novembre 2019.