il modello commerciale della funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione attraverso la creazione di presidi specializzati per il settore della corrispondenza e dei pacchi e di una struttura di vendita focalizzata sui principali operatori del settore e-commerce. Inoltre, in coerenza con l'obiettivo di rafforzare la posizione di Poste italiane nel settore dei pacchi, nel corso dell'anno è stata integrata presso la Capogruppo la forza vendita di SDA.

2.8 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ("SCIGR") di Poste italiane è costituito dall'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali, organizzate per garantire una corretta conduzione dell'impresa in coerenza con gli obiettivi aziendali. Il SCIGR¹⁰ è una componente rilevante della *corporate governance* di Poste italiane in quanto consente al Consiglio di amministrazione di perseguire l'obiettivo di definire, anche nel medio-lungo periodo, la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici. La valutazione complessiva del SCIGR di Gruppo per l'anno 2019 è stata svolta in un'apposita relazione presentata dalla funzione Controllo Interno al Consiglio di amministrazione nella riunione del 2 aprile 2020 nella quale viene riportato che ad esito delle attività di verifica e valutazione "il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulta complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali".

Nell'ambito del SCIGR è attribuito all'Amministratore delegato il ruolo di "amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi", anche in considerazione delle indicazioni espresse al riguardo dal Codice di autodisciplina (che prevedono che tale carica venga affidata, di norma, all'Amministratore delegato).

2.9 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria ("SCIIF"), che è parte integrante del SCIGR, è finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi di attendibilità, accuratezza, affidabilità e tempestività dei bilanci e di ogni altra informazione di carattere finanziario. La responsabilità di attuare e mantenere un adeguato SCIIF è affidata al Dirigente preposto alla

¹⁰ Il SCIGR si articola su tre livelli di controllo: il primo livello è costituito dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative svolgono sui propri processi al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni; il secondo è affidato a funzioni autonome, indipendenti e distinte da quelle operative che concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del processo di gestione, in particolare monitorando i rischi aziendali; il terzo è affidato alle funzioni Controllo Interno di Poste italiane e Revisione Interna di BancoPosta per le attività condotte per il tramite del Patrimonio BancoPosta.

redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane (Dp) come previsto dall'art. 154-bis del TUF. Il Dp di Poste italiane è nominato dal Consiglio di amministrazione su proposta dell'Amministratore delegato, previo parere del Collegio sindacale. Il Dp ha il compito di predisporre adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio, nonché ogni altra comunicazione di carattere finanziario e fornisce, congiuntamente all'Amministratore delegato, un'attestazione sul bilancio d'esercizio e consolidato e sulla relazione semestrale. In tale quadro, e in coerenza con il Modello 262, il Dp ha predisposto per il 2019 il Bilancio integrato che attiene ai processi significativi delle società rilevanti del Gruppo: Poste italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA, PostePay e BancoPosta Fondi SGR. Il perimetro di dette società¹¹ ha consentito la copertura media di circa il 99 per cento delle grandezze significative del bilancio consolidato. Gli esiti di tali verifiche hanno consentito di escludere carenze materiali.

2.10 Controlli interni di BancoPosta

L'assetto organizzativo del Patrimonio BancoPosta prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza secondo quanto previsto dalla specifica normativa di vigilanza della Banca d'Italia (Circolare n. 285/2013): Revisione Interna, *Risk Management* e *Compliance*. La normativa prevede altresì che BancoPosta definisca un quadro di riferimento per la determinazione della propria propensione al rischio (*Risk Appetite Framework - RAF*¹²) e il contenimento del rischio entro i limiti indicati dal RAF.

Per la funzione Antiriciclaggio sin dal 2018 è stato adottato un modello accentrato di coordinamento, controllo e indirizzo del rischio e dei connessi adempimenti per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo a livello di Gruppo istituendo, in ambito *Corporate Affairs*, la funzione Antiriciclaggio di Gruppo e, in ambito *Risk Management* di BancoPosta, un'altra specifica funzione Antiriciclaggio, di cui si dirà nel prosieguo. Il Consiglio di amministrazione del 5 novembre 2019 ha aggiornato la "Linea Guida Antiriciclaggio di Gruppo" e la "Linea Guida Antiriciclaggio BancoPosta" che tengono conto

¹¹ Il perimetro delle attività è identificato considerando le società del Gruppo che hanno contribuito in maniera uguale o superiore al 2 per cento (soglia di selezione) rispetto al valore degli ultimi tre esercizi di almeno uno dei seguenti parametri di riferimento: totale attivo, totale ricavi netti, risultato economico prima delle imposte.

¹² Il RAF è il quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, con il modello di business e con il Piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

delle novità organizzative, in coerenza con quanto disposto dalle disposizioni normative di settore.

Revisione Interna

La funzione Revisione Interna, in base alle Disposizioni di vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, ha tra le principali responsabilità quella di assicurare la valutazione della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni, nonché quella di garantire la necessaria informativa periodica agli organi aziendali e alle Autorità di vigilanza in merito ai risultati dell'attività svolta. In tale ottica, è stata presentata al Consiglio di amministrazione nella riunione del 2 aprile 2020 la relazione annuale di Revisione Interna che si compone delle seguenti relazioni: 1) Relazione sul Patrimonio BancoPosta; 2) Relazione sulle funzioni affidate a Poste italiane; 3) Relazione sulle funzioni operative importanti o di controllo esternalizzate; 4) Relazione sulla prestazione dei servizi di investimento.

La Relazione annuale è inviata alla Banca d'Italia, mentre la specifica sezione relativa ai servizi di investimento è trasmessa alla Consob.

Sulla base dei risultati del lavoro svolto secondo il Piano di Audit 2019, la Relazione riporta anche gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste italiane tramite disciplinari esecutivi, nonché sulle attività affidate in outsourcing a fornitori esterni all'Azienda.

Con riferimento alle tematiche riportate nelle singole Relazioni citate, a giudizio della funzione Revisione Interna, nel 2019 l'assetto dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta, risulta complessivamente adeguato e affidabile con alcune aree di miglioramento. In particolare, per quanto attiene il programma "implementazione interventi correttivi" emersi a seguito dell'ispezione di Banca d'Italia condotta nel 2017, la Revisione Interna nel corso dell'anno ha proseguito nel monitoraggio dei piani di azione e delle iniziative previste che alla fine del 2019 hanno raggiunto una percentuale di completamento del 94 per cento.

Risk Management

La funzione *Risk Management* ha presentato al Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 2 aprile 2020 la relazione sulle attività svolte nel 2019 nella quale sono anche esposte le tipologie di rischio che connotano l'operatività di BancoPosta, le modalità di misurazione e la rilevanza attuale e prospettica.

Con riferimento ai rischi operativi, l'assorbimento di capitale è significativo sia come requisiti patrimoniali minimi, sia nelle valutazioni effettuate con il modello interno. In tale ambito rientra l'adeguamento degli accantonamenti prudenziali a fondi rischi atti a completare le iniziative di tutela dei clienti che hanno registrato risultati negativi sui Fondi immobiliari sottoscritti nel periodo 2002-2005, nonché a monitorare le controversie con la clientela relative al rendimento di alcune serie di BFP collocati in passato.

Il rischio di leva finanziaria (*leverage ratio*) nel corso del 2019 è sceso al di sotto del limite RAF, per effetto dello sviluppo dei volumi operativi e della crescita del valore delle attività. L'indicatore è stato riportato al 3 per cento attraverso accantonamento di parte degli utili prodotti nell'esercizio (85 mln).

Con riferimento al rischio spread, nella seconda metà del 2019 si è registrata la riduzione dei rendimenti dei titoli di stato italiani e soprattutto dello spread BTP-Bund che è passato da 250 a 160 punti base.

Tra i rischi più rilevanti per BancoPosta, oltre a quelli operativi, di leva finanziaria e di spread, per il 2019 si aggiunge anche il rischio di tasso di interesse¹³, mentre il rischio regolamentare viene classificato nel 2019 tra i rischi di media rilevanza.

Il monitoraggio degli indicatori (metriche) rappresentativi della propensione al rischio di BancoPosta, approvati dal Consiglio di amministrazione il 5 marzo 2020 nell'ambito del RAF, e al relativo confronto con i valori obiettivo, di soglia e di limite, ha dato esiti positivi. La relazione della funzione *Risk Management* riferisce al riguardo che, considerando l'accantonamento di utili per 85 mln, tutte le metriche risultano in linea con gli obiettivi, con la sola eccezione del patrimonio assorbito dai rischi di credito e controparte, che si attesta all'8,8 per cento, livello superiore alla propensione di rischio (*risk appetite* 8 per cento) ma comunque ampiamente entro la soglia di attenzione (10 per cento) e del rischio di leva finanziaria (*leverage ratio*), che si attesta al livello limite del 3 per cento.

Compliance

Nel corso del 2019 il processo di *compliance* ha interessato l'ambito normativo delle aree di business del Patrimonio BancoPosta costituite dai servizi di investimento, di intermediazione assicurativa, dai servizi bancari e di risparmio postale e dai servizi di pagamento, nonché

¹³ BancoPosta è esposta a cambiamenti nelle regole prudenziali relative a rischi di tasso, operativi e alla ponderazione dei titoli di Stato. Nel 2019 il rischio tasso viene classificato tra quelli più rilevanti in quanto, a seguito del recepimento delle Linee guida dell'Autorità Bancaria Europea (EBA) in materia, il nuovo modello di misurazione, in uso a partire dal 31 dicembre 2019, determina un livello di assorbimento patrimoniale più elevato e volatile.

l'ambito normativo correlato alle discipline trasversali alle aree di business. Gli esiti dell'attività svolta dalla funzione *Compliance* nel corso del 2019 sono stati rappresentati al Consiglio di amministrazione nella riunione del 2 aprile 2020 con apposita relazione unitamente al piano delle attività per il 2020. L'esame delle informazioni acquisite sulle molteplici attività condotte, consente di poter rilevare un livello complessivamente adeguato del presidio del rischio di conformità con la presenza di alcune aree di attenzione che necessitano di ulteriori misure di rafforzamento dei presidi aziendali. Tra queste, emerge un presidio del rischio di conformità parzialmente adeguato per il sistema informativo. Va comunque osservato che sono in corso attività per il superamento di tale area di attenzione. Al riguardo, nell'analisi periodica del rischio informatico, vengono introdotte valutazioni derivanti da un modello già in uso presso Poste italiane, con un apprezzabile livello di risultati delle verifiche tecniche di sicurezza.

Antiriciclaggio

Il Consiglio di amministrazione, nell'adunanza del 2 aprile 2020, ha approvato la Relazione annuale che riassume gli esiti dell'esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo per BancoPosta e rendiconta le attività svolte nel corso del 2019 sul sistema dei controlli interni in materia. Tali esiti evidenziano che il livello di "rischio residuo" a cui risulta esposto BancoPosta è classificabile come "basso"¹⁴. Tale livello è determinato dalla media ponderata delle valutazioni di rischio residuo attribuite a ciascun soggetto obbligato (BancoPosta, PostePay, BancoPosta Fondi SGR e PosteVita).

2.11 Sistema di presidio della sicurezza

Nel corso del 2019 sono continuate le azioni nella prevenzione e contrasto alle minacce per la sicurezza di Poste italiane e delle Società del Gruppo. In tema di sicurezza "fisica" negli uffici postali negli ultimi anni sono stati realizzati numerosi investimenti che combinano dispositivi di sicurezza, strumenti tecnologici e innovazioni procedurali. Va osservato tuttavia che se alcune modalità di aggressione permangono costanti, emergono ulteriori elementi di attenzione che evidenziano un interesse criminale attuato con forme e tecniche innovative, come ad esempio la tipologia di attacco ai dispositivi ATM o eventi fraudolenti di natura informatica, che richiedono interventi di prevenzione sempre più flessibili e di tempestiva

¹⁴ Secondo una scala di 4 valori di rischio residuo: non significativo, basso, medio, elevato.

attuazione. A tal riguardo, il “Comitato della sicurezza informatica”, presieduto dal responsabile della funzione *Corporate Affairs* e composto da responsabili delle principali funzioni/Società del Gruppo interessate dal processo di gestione e controllo della sicurezza informatica, si occupa della supervisione e del controllo dell’efficacia del modello di governo aziendale.

Il sistema in uso presso Poste italiane consente di analizzare sotto diversi aspetti i fenomeni delle frodi registrati sui sistemi di monitoraggio inerenti ai servizi sulle carte di pagamento e *digital banking*. In particolare, rispetto alle frodi sulle carte di pagamento (transazioni sconosciute), si fa riferimento ai prelievi presso sportelli automatici bancari (ATM), pagamenti presso POS esercenti (fisici e virtuali) e a operazioni web e app, mentre per il *digital banking* alle operazioni effettuate mediante le piattaforme *online* di Poste.

Sul fronte delle indagini su eventi fraudolenti, la competente struttura *Fraud Management e Security Intelligence* che opera in ambito *Corporate Affairs*, nel corso del 2019 ha gestito complessivamente 662 incarichi, che hanno portato all’individuazione di specifiche responsabilità interne, fornendo i presupposti per il recupero di un importo complessivo di euro 4.253.016 (69 per cento del danno totale per frodi rilevato). L’analisi temporale degli incarichi relativi a frodi (sia di natura interna che esterna) evidenzia un decremento del danno economico che ammonta complessivamente a euro 6.156.672, circa il 40 per cento in meno rispetto agli euro 10.411.438 riscontrati nell’anno precedente. Gli ambiti della sicurezza sul lavoro e della sicurezza informatica sono trattati rispettivamente nei capitoli 5 e 6.

3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

3.1 Mercato di riferimento e contesto normativo

Il mercato dei servizi di corrispondenza e pacchi attraversa da anni una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione che influenza i volumi della corrispondenza tradizionale e dei pacchi. Infatti, se da un lato l'uso di forme di comunicazione immediate (*e-mail*, messaggistica istantanea, ecc.) genera un costante calo degli invii, dall'altro l'ampliamento delle possibilità di scelta dei consumatori per l'acquisto di beni e servizi mediante l'utilizzo di piattaforme *online*, determina una crescita dei pacchi spediti. L'*e-commerce* è diventato una modalità di acquisto sempre più utilizzata a livello mondiale e in Italia il peso dell'*online* sugli acquisti *retail* è passato dal 4 per cento del 2015 a oltre il 7 per cento nel 2019¹⁵. In tale ambito, Poste italiane detiene una quota di mercato nel segmento B2C (*Business to Consumer*) che è passata dal 30 per cento del 2017 al 35 per cento¹⁶ nel 2019.

Al fine di rispondere alle mutate esigenze di mercato, la Società nel corso del 2019 ha proseguito nel percorso di riorganizzazione delle attività di trasporto, smistamento e recapito delineate nel piano strategico "*Deliver 2022*" attraverso la ristrutturazione delle attività connesse all'*e-commerce*, dato che circa il 90 per cento dei pacchi spediti in Italia presenta dimensioni tali da poter essere trasportati dai portalettere e che la capillarità della rete presenta un vantaggio competitivo non replicabile da altri operatori.

In tale contesto si colloca l'introduzione del modello di recapito "*Joint delivery model*", avviato nel 2018, che prevede consegne pomeridiane e nel weekend, investimenti in nuove tecnologie di distribuzione e automazione, nonché una ridefinizione delle zone di recapito¹⁷. Nel 2019 è stata completata l'estensione del modello su tutto il territorio nazionale (nel corso del 2018 era stato sviluppato al 50 per cento). La flessibilità del *Joint delivery model* ha peraltro consentito di siglare, già nel 2018, una *partnership* triennale con Amazon per la consegna di prodotti sul territorio nazionale e di sviluppare la rete PuntoPoste, per il ritiro degli ordini e la consegna di resi, che si compone di oltre seimila punti alternativi, in prevalenza tabaccai e *locker*, che si

¹⁵ Fonte: dati osservatorio *eCommerce B2C* - Politecnico Milano.

¹⁶ Fonte: Relazione Finanziaria Annuale 2019.

¹⁷ Il *Joint delivery* prevede una differenziazione del recapito in base alla densità abitativa e al numero dei prodotti da recapitare e opera attraverso due distinte reti di servizio integrate tra loro. La prima, denominata Rete di Base provvede alla consegna della corrispondenza sulla propria area di competenza predefinita per tutti i prodotti postali. A questa si aggiunge la Linea Business che opera quotidianamente attraverso l'impegno di circa 8.000 portalettere, orientata alla consegna dei pacchi, dei prodotti *e-commerce*, delle raccomandate e della posta prioritaria, anche in fasce orarie pomeridiane (fino alle ore 19.45) e nei weekend.

aggiungono agli uffici postali. A supporto dello sviluppo del nuovo modello di recapito e della crescita dei volumi nel comparto pacchi è stato avviato un processo di rinnovamento degli impianti di smistamento e sono stati rivisti i processi, gli strumenti e i mezzi a sostegno dell'attività di consegna. In particolare, nell'ambito del processo di adeguamento della flotta aziendale, Poste italiane ha introdotto nuovi mezzi ad alimentazione elettrica/ibrida (circa quattromila).

Nel mese di luglio, come già riferito, è stato inaugurato a Bologna il più grande impianto di smistamento pacchi mai installato in Italia; è dotato di tre sistemi di automazione integrati e ha una capacità di lavorazione giornaliera di 250mila unità, corrispondenti a circa il 40 per cento della produzione di Poste. Lo sviluppo del mercato del corriere espresso e pacchi e il crescente numero di operatori *online* che vi operano, direttamente o indirettamente, ha spinto l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCom) ad avviare, con delibera 399/18/CONS del luglio 2018, un'analisi di mercato sui servizi di consegna pacchi per valutarne le prospettive concorrenziali e gli effetti sulla regolamentazione esistente, nonché su eventuali rimedi idonei a ripristinare condizioni a tutela degli utenti. Nel mese di settembre 2019, a conclusione della suddetta analisi, l'Autorità ha pubblicato la delibera 350/19/CONS con cui ha proposto di aumentare il livello di sorveglianza regolamentare sulle condizioni di fornitura dei servizi, intervenendo sull'attuale quadro normativo nazionale con appositi procedimenti volti a modificare le norme vigenti in materia di trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche delle offerte nonché dei requisiti e degli obblighi richiesti ai titolari di autorizzazione.

Il 1° luglio 2020 è stata pubblicata la Delibera 212/20/CONS con la quale l'Autorità ha individuato i mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e valutato il livello di concorrenzialità in ciascuno di essi. L'analisi rappresenta una tappa intermedia del procedimento; nella fase successiva saranno infatti svolti ulteriori approfondimenti ed eventualmente individuati rimedi regolamentari per gli operatori che detengono significativo potere di mercato in uno o più di quelli rilevanti. L'indagine evidenzia, altresì, un ruolo preponderante di Poste italiane nel mercato C2X¹⁸, il quale ha tuttavia una incidenza molto marginale sul complessivo mercato dei pacchi.

¹⁸ Le spedizioni "consumer-to-consumer/business" o "C2X" sono quelli inviati dai consumatori ad altri consumatori o a imprese.

Un ruolo centrale per la regolamentazione del settore postale è rivestito dal Contratto di programma che disciplina i rapporti fra il Ministero dello sviluppo economico e Poste italiane per l'erogazione del servizio postale universale, gli obblighi del fornitore, i servizi resi agli utenti, i trasferimenti statali, l'emissione delle carte valori e le disposizioni in materia di rapporti internazionali. Fino al 31 dicembre 2019 ha avuto efficacia il Contratto di programma 2015-2019. In data 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo Contratto per gli anni 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020, per il quale è in corso la procedura per l'approvazione, da parte della Commissione europea, delle somme dovute alla Società a parziale copertura dell'OSU.

In tema di contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali praticate da Poste, la legge di Bilancio 2020 (l. 27 dicembre 2019, n. 160) ha ridefinito gli stanziamenti per i rimborsi, prevedendo un valore di 53,1 mln per il 2020, di 53,2 mln per il 2021 e di 52,5 mln per il 2022. Il d.l. 30 dicembre 2019, n. 162 - convertito in l. 28 febbraio 2020, n. 8 - ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste proseguano «per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale» (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione europea.

Ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Contratto di programma 2020-2024, Poste italiane ha presentato ad AGCom in data 24 giugno 2020, una proposta di rimodulazione dei criteri di distribuzione delle cassette di impostazione, tenuto conto dell'andamento dei volumi postali e dell'effettivo utilizzo delle stesse da parte degli utenti.

Nel nuovo Contratto sono state introdotte importanti innovazioni che riguardano i servizi offerti, per renderli sempre più digitali e accessibili a tutti gli utenti con l'intento anche di ridurre il divario tra chi ha un adeguato accesso a internet e chi invece ne è sprovvisto. Questi nuovi servizi riguardano, tra l'altro, l'installazione di *locker* condominiali; il graduale rinnovo delle cassette di impostazione per renderle utilizzabili anche per le comunicazioni di pubblica utilità; un piano per gli uffici postali dei piccoli comuni che preveda l'installazione di wi-fi, ATM e videocamere di sicurezza, oltre l'abbattimento delle barriere architettoniche e la gestione dei servizi di tesoreria per i comuni che ne siano sprovvisti; la gestione integrata fisico/digitale delle istanze dei cittadini. Inoltre, è stato previsto che siano individuate le aree di servizi digitali delle pubbliche amministrazioni a cui è possibile accedere anche tramite strutture e piattaforme tecnologiche del fornitore del servizio universale postale, al fine di assicurare lo sviluppo del processo di digitalizzazione, consentendo l'accesso ai servizi in

forma semplificata e l'erogazione uniforme su tutto il territorio nazionale (articolo 29, commi 9 bis-9 octies, del d.l. n. 34/2019).

I rapporti tra l'amministrazione statale titolare del servizio digitale e Poste sono definiti mediante apposita convenzione.

L'AGCom, con delibera 349/19/CONS, ha formulato alcune considerazioni sulla predisposizione del nuovo Contratto evidenziando le criticità concorrenziali in quanto alcuni servizi (indicati "in multicanalità") da rendere a cittadini, imprese e pubblica amministrazione mediante l'utilizzo della rete postale, si discosterebbero dal perimetro del servizio universale. Al fine di favorire lo sviluppo delle dinamiche concorrenziali nel settore, l'Autorità ritiene che il contratto debba essere ricondotto alla sua originaria finalità di regolare unicamente le modalità di erogazione del servizio universale e che, al contempo, il suo perimetro sia ristretto ai soli servizi riconducibili alla mera corrispondenza tra privati.

Un ulteriore evento di rilievo occorso nel 2019 riguarda la pubblicazione, in data 2 luglio, della delibera AGCom 214/19/CONS concernente la "Verifica del calcolo del costo netto del servizio universale per gli anni 2015 e 2016" che, ha stabilito che l'onere non risulta equilibrato, in quanto il costo netto del servizio universale per il 2015 e 2016 rispettivamente in 389 e 356 milioni, eccede i contributi previsti nel Contratto di programma pari rispettivamente a 329 e 262 milioni. Per gli stessi anni non è stato istituito il Fondo di compensazione da parte di AGCom non consentendo il recupero delle differenze evidenziate tra contributi statali e quantificazione dell'onere. Pertanto, nel mese di ottobre 2019 la Società ha presentato ricorso al TAR del Lazio avverso la suddetta delibera. L'Autorità con delibera 215/19/CONS ha altresì comunicato l'avvio del procedimento di verifica del costo netto per gli anni 2017 e 2018.

Nel mese di ottobre 2019 l'Autorità ha avviato un'analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e delle tariffe massime dei servizi postali universali con l'obiettivo di aggiornare i costi degli stessi alla luce del mutato contesto competitivo. Gli operatori hanno fornito le informazioni richieste ai fini della predisposizione di un documento che verrà sottoposto a consultazione pubblica.

Infine, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) nel mese di settembre 2020 ha comminato alla Società una sanzione amministrativa di 5 mln per una pratica commerciale, ritenuta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo (cfr. capitolo 10), nell'ambito del servizio di recapito delle raccomandate.

3.2 Andamento economico dei Servizi Postali

I Servizi Postali, che hanno realizzato nell'anno ricavi per 2.929 mln, pur registrando un lieve miglioramento rispetto al 2018 (+0,1 per cento), continuano a evidenziare uno squilibrio per l'ineluttabile declino della corrispondenza tradizionale (Tabella 3).

Tabella 3 - Ricavi dei servizi postali

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Corrispondenza	2.277	2.169	(108)	-4,7
Pacchi	318	431	113	35,5
Filatelia	7	8	1	14,3
RICAVI DA MERCATO	2.602	2.608	6	0,23
Compensi per Servizio Universale	262	262	-	-
Integrazioni tariffarie all'Editoria	61	59	(2)	-3,3
CONTRIBUZIONI STATALI	323	321	(2)	-0,6
TOTALE RICAVI	2.925	2.929	4	0,1

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

La crescita dei ricavi del comparto *Pacchi* (+113 mln), riconducibile prevalentemente all'*e-commerce* e alla internalizzazione dell'offerta SDA, ha più che compensato la flessione dei servizi tradizionali di corrispondenza (-108 mln) garantendo un risultato meno negativo dei Servizi Postali. Le *Contribuzioni statali* previste dal Contratto di programma 2015-2019 per il servizio universale ammontano a 262 mln per il 2019, fatti salvi gli effetti della successiva verifica dell'AGCom in ordine alla quantificazione del costo netto sostenuto dalla Società. Il 30 dicembre 2019 il Mise e Poste italiane hanno sottoscritto un nuovo Contratto per gli anni 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020, i cui tratti generali sono già stati illustrati nel paragrafo precedente.

Con riferimento alle *Integrazioni tariffarie all'editoria*, che riguardano le somme a carico della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria spettanti alla Società a titolo di rimborso delle agevolazioni tariffarie praticate agli editori e al settore

no-profit all'atto dell'impostazione, il compenso rilevato in bilancio (59 mln)¹⁹ non trova completa copertura nel Bilancio dello Stato 2019 (cfr. cap. 8).

Nella Tabella 4 sono riportate le risultanze dell'analisi dell'andamento economico dei Servizi Postali, elaborata per la redazione del Documento di separazione contabile²⁰. I ricavi rappresentati in tale Tabella, che nel 2019 ammontano a 2.667 mln, non includono 262 mln di compensi per servizio universale, mentre includono alla voce *mail* (corrispondenza) 59 mln di integrazioni tariffarie all'editoria. La differenza dal totale rispetto alla Tabella 3 (2.929 mln) è dovuta a tale importo.

Tabella 4 - Analisi risultati dei servizi postali

	Servizi Postali				Prodotti e servizi rientranti nel Servizio di cui: Universale			
	2018	2019	Δ 19/18	Δ % 19/18	2018	2019	Δ 19/18	Δ % 19/18
Totale ricavi	2.663	2.667	4	0,2	1.660	1.552	(108)	-6,5
<u>di cui:</u>								
Mail	2.338	2.228	(110)	-4,7	1625	1507	(118)	-7,3
Parcel	318	432	114	35,8	35	45	10	28,6
Filatelia	7	7	-	-	-	-	-	-
Totale costi	3.985	3.991	6	0,2	2.197	1.964	(233)	-10,6
<u>di cui:</u>								
Costi per beni e servizi	819	896	77	9,4	391	321	(70)	-17,9
Costo del lavoro	2.946	2.762	(184)	-6,2	1674	1.457	(217)	-13,0
Ammortamenti e Altri costi e oneri	220	333	113	51,4	132	186	54	40,9
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	(1.322)	(1.324)	(2)	-0,2	(537)	(412)	125	23,3
Oneri/Proventi finanziari	(21)	(32)	(11)	52,4	(12)	(17)	(5)	41,7
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	(1.343)	(1.356)	(13)	-1,0	(549)	(429)	120	21,9
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-	-	-	-	-
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	(1.343)	(1.356)	(13)	-1,0	(549)	(429)	120	21,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Documento di separazione contabile 2019.

La componente dei *Ricavi* riveniente dai *servizi/prodotti rientranti negli obblighi del servizio universale* mostra una flessione di 108 mln, interamente riferibile alla diminuzione dei proventi del comparto della corrispondenza (-118 mln)²¹ in parte mitigata dalla crescita dei ricavi del comparto pacchi (+10 mln).

¹⁹ Tale compenso è determinato sulla base delle tariffe stabilite dal decreto del Mise di concerto con il Mef del 21 ottobre 2010 e dal d.l. 18 maggio 2012, n. 63 come convertito in l. 16 luglio 2012, n. 103.

²⁰ Poste italiane s.p.a., in qualità di Fornitore del servizio universale, in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 d.lgs 261/1999, è tenuta a redigere annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'Autorità di regolamentazione del settore postale (AGCom) una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento degli obblighi del servizio stesso.

²¹ Nel dettaglio, la riduzione (-118 mln) dei servizi postali universali è riconducibile:
· al decremento di 52 mln dei ricavi delle "indescritte";

I *Costi* ammontano a 3.991 mln, in crescita di 6 mln sul 2018 (+0,2 per cento), di questi, gli oneri correlati ai *prodotti/servizi universali*, pari a 1.964 mln, evidenziano un decremento di 233 mln (-10,6 per cento) rispetto all'esercizio precedente. Le variazioni più significative sono riconducibili al decremento del *Costo del lavoro* per 184 mln, con percentuali rispettivamente del -6,2 per cento per i servizi non universali e del -13,0 per cento per quelli con obbligo di servizio universale, all'incremento degli *Ammortamenti ed Altri costi e oneri*, legato all'applicazione dell'IFRS 16²² che incide sul totale dei servizi postali (+113 mln), ma anche sul perimetro dei servizi universali (+54 mln) e all'aumento dei *Costi per beni e servizi*, riconducibile principalmente ai maggiori costi legati all'internalizzazione dell'offerta SDA. Limitatamente ai servizi universali, i costi per beni e servizi scendono di 70 mln (-17,9 per cento) per la progressiva riduzione dei volumi e relativo assorbimento dei costi a favore dei servizi non universali.

La dinamica ricavi/costi ha determinato un *Risultato operativo e di intermediazione* di -1.324 mln, con un leggero peggioramento di 2 mln rispetto al 2018. Per i prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale invece il *Risultato operativo e di intermediazione*, negativo per 412 mln, evidenzia un miglioramento di 125 mln sul 2018 (+23,3 per cento), per effetto della maggiore riduzione dei costi (-233 mln) rispetto ai ricavi (108 mln).

Il *Risultato d'esercizio* dei Servizi Postali, pari a -1.356 mln, evidenzia un peggioramento dell'1,0 per cento rispetto al 2018 (-1.343 mln); il *Risultato d'esercizio* del comparto dei *prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale*, pari a -429 mln, mostra invece un miglioramento di 120 mln (+ 21,9 per cento).

In continuità con gli anni precedenti e in linea con quanto indicato nella Direttiva 2008/6/CE²³ Poste italiane s.p.a. ha quantificato l'OSU per l'anno 2019 in 1.519 mln, di cui 509 mln con riferimento ai prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale.

· al decremento di 34 mln dei ricavi delle "descritte" (comparto raccomandate tradizionali);

· al decremento di 9 mln dei ricavi legati all'editoria;

· al decremento di 23 mln sui servizi integrati di notifica (SIN - Gestione Istanze).

²² Principio internazionale sul *Leasing*, emanato con Reg. UE n. 2017/1986, in vigore dal 1° gennaio 2019.

²³ La Direttiva 2008/6/CE (art. 7 e all. I), recepita nel nostro ordinamento con d.lgs. 31 marzo 2011, n. 58, ha introdotto la metodologia del *net cost* per il calcolo dell'OSU. Il costo netto è calcolato "come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato quando è soggetto ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi. Nel calcolo si terrà conto di tutti gli altri elementi pertinenti, compresi i vantaggi intangibili e commerciali di cui beneficiano i fornitori di servizi postali designati per fornire il servizio universale, il diritto a realizzare profitti ragionevoli e gli incentivi per una maggiore efficienza economica". Così la Società per il calcolo dell'OSU oltre al *net cost* ha tenuto conto sia dei vantaggi intangibili e commerciali (35 mln), sia del diritto a realizzare profitti ragionevoli (197 mln, di cui 115 mln con riferimento alla componente legata ai prodotti/servizi universali).

3.3 Qualità

Il controllo sulla qualità dei prodotti rientranti nel servizio universale è svolto dall'AGCom che ne definisce gli obiettivi ed effettua verifiche su base campionaria avvalendosi, per la sola posta ordinaria, di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa.

Si illustrano di seguito i risultati conseguiti dalla Società nell'anno 2019, confrontati con i dati dell'esercizio precedente (Tabella 5).

Tabella 5 - Obiettivi qualità

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato 2018	Risultato 2019
Posta1 - Prioritaria (*)	j+1	80,0%	85,9%	84,6%
	j+4	98,0%	98,9%	98,7%
Posta 4 - Ordinaria (**)	j+4	90,0%	88,4%	86,9%
	j+6	98,0%	96,7%	96,1%
Posta massiva	j+4	90,0%	98,5%	97,4%
	j+6	98,0%	99,7%	99,3%
Posta raccomandata (*)	j+4	90,0%	95,0%	92,3%
	j+6	98,0%	97,9%	96,1%
Posta assicurata (*)	j+4	90,0%	99,3%	99,6%
	j+6	98,0%	99,8%	99,9%
Poste Delivery Standard (*)	j+4	90,0%	95,1%	95,5%

(*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.

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

Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Il livello della qualità per l'esercizio 2019 nel complesso è coerente con gli obiettivi stabiliti, ad eccezione della Posta 4 ordinaria e del secondo obiettivo (j+6) della Posta raccomandata.

Dai risultati delle rilevazioni nazionali sulla qualità del servizio di posta ordinaria condotte dall'Autorità è emerso infatti che l'86,9 per cento del totale delle "lettere test" inviate è arrivato entro quattro giorni, registrando uno scostamento dal primo obiettivo di qualità del -3,1 per cento. Per quel che riguarda il secondo obiettivo, il 96,1 per cento del totale delle "lettere test" è arrivato in 6 giorni, lo scostamento dall'obiettivo è dell'1,9 per cento. Tali effetti sarebbero riconducibili alla riorganizzazione dei processi logistici e di smistamento del recapito, caratterizzato dalla concomitanza del modello di consegna a giorni alterni²⁴ e del modello *joint delivery* per le restanti aree.

²⁴ La riorganizzazione del recapito a giorni alterni, introdotto con delibera AGCom 395/15/CONS, ha preso avvio nel 2015 con la fase I che ha riguardato 255 comuni; la fase II nel 2016 ha coinvolto 2400 comuni; la fase III ha interessato, nel 2017 e 2018, 2100 comuni. L'implementazione è stata ultimata nel primo trimestre 2019 per i rimanenti 230 comuni.

Il prodotto Posta 1 – prioritaria, la cui prestazione è misurata sulla base delle coordinate della tracciatura al civico, supera ampiamente gli obiettivi prefissati nonostante un leggero calo rispetto al 2018 come illustrato nella seguente Tabella 6.

Tabella 6 - Risultati Posta 1

	Obiettivo	2018	2019	
	j+1	80%	85,9%	84,6%
Posta1 - Prioritaria	j+2	80%	92,3%	89,2%
	j+3	80%	97,6%	94,4%
	j+4	98%	98,9%	98,7%

Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Il documento di valutazione SCIGR evidenzia che, nelle verifiche effettuate presso le strutture logistiche postali nel 2019, il sistema di controllo interno è risultato sostanzialmente adeguato al presidio dei rischi rilevanti.

Tuttavia, per la gestione dei pacchi sono state rilevate aree di miglioramento per garantire una maggiore integrazione tra i sistemi informatici. Nell'analisi è stata coinvolta la strutturazione dei controlli a presidio dei canali per la spedizione e il ritiro dei pacchi relativi all'*e-commerce*, nonché le modalità di integrazione definite in accordi quadro tra Poste italiane e i soggetti coinvolti (Federazione italiana tabaccai, Indabox, KiPoint e Carrefour).

I reclami ricevuti da Poste per i servizi postali, universali e non universali, sono stati in totale 214.050, in aumento (+ 5.760) rispetto al 2018 (208.290). Da evidenziare la presenza nel 2019 del dato relativo ai prodotti ex SDA (14.428 reclami), a seguito della scissione parziale della controllata, avvenuta a novembre 2019.

La Tabella 7 riporta la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto raffrontata con i dati dell'anno precedente.

Tabella 7 - Confronto reclami 2018/2019

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Reclami 2018	Reclami 2019	Δ %
Posta Prioritaria	3,2%	3,2%	0
Posta Raccomandata	16,6%	15,7%	-1
Pacco	52,0%	42,0%	-10
Posta Assicurata	0,5%	0,5%	0
Atti giudiziari	1,6%	1,6%	0
Duplicato 23L	3,9%	1,7%	-2
Telegramma	0,7%	0,5%	0
Prodotti ex SDA	0	6,7%	7
Altro	21,5%	28,2%	7

Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

I reclami relativi a prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale ammontano a 80.857, in crescita (+1.533) rispetto al 2018 (79.324): il dato comprende anche 6.076 reclami riferiti al prodotto "Pacco celere 3" dismesso dal 10 marzo 2019.

La tendenza è di un peggioramento del tasso di reclamo della corrispondenza, in particolare di quella indescritta, in buona parte riferita alla componente classificata come "servizi di recapito" (mancato recapito, ritardo nella consegna, mancato espletamento del servizio, danneggiamento o manomissione). Tale tendenza si era rilevata già alla fine del 2018 e può essere ricondotta alla percezione del servizio reso in base al nuovo modello di recapito. La Società riferisce che sono in corso analisi per approfondire i motivi di tale disfunzione. Con riferimento ai reclami relativi ai pacchi, a fronte di una crescita dei volumi gestiti (+16,4 per cento rispetto al 2018), la percentuale delle segnalazioni registrate nel 2019 è inferiore del 10 per cento.

Per le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono al di sotto della soglia di 45 giorni solari previsti dalla delibera AGCom/184/13/CONS.