

# POSTECOM S.p.A.

## Bilancio al 31 dicembre 2014

### INDICE

- ORGANI SOCIALI
- PROSPETTO DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE/FINANZIARIA
- PROSPETTO DI CONTO ECONOMICO
- PROSPETTO DI CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO
- MOVIMENTAZIONE PATRIMONIO NETTO
- RENDICONTO FINANZIARIO
- NOTE ESPLICATIVE
- RELAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI

CdA 26 febbraio 2015

## Organi Sociali

### Consiglio di Amministrazione:

*(in carica fino alla approvazione del bilancio 2015)*

- **VIRTUANI** Fabrizio
- **POMPA** Vincenzo
- **MARTELLA** Paolo
- **CARBONARI** Letizia<sup>1</sup>

Presidente  
Amministratore Delegato  
Consigliere  
Consigliere

### Collegio Sindacale:

*(nominato con atto del 04/08/2014 e in carica fino alla approvazione del bilancio 2016)*

- **PINGERNA** Mario
- **BRUSCO** Franca
- **STRIZZOLO** Ivano
- **DI MARCOTULLIO** Maurizio
- **SIMONELLI** Paola

Presidente  
Sindaco Effettivo  
Sindaco Effettivo  
Sindaco Supplente  
Sindaco Supplente

### Segretario CdA:

**SCARPELLI** Michele

### Società di Revisione:

PricewaterhouseCoopers S.p.A.

---

<sup>1</sup> Cooptata nel Consiglio di Amministrazione con atto del 17/10/2014 ai sensi dell'art. 2386 del codice civile e in carica fino alla prossima Assemblea dei Soci.

**POSTECOM s.p.a.**  
**con socio unico**

Sede Legale in Roma - Viale Europa N. 175  
Capitale Sociale Euro 6.450.000. i.v.  
Registro delle imprese di ROMA - Iscrizione N. 193689/1999  
REA di ROMA - Iscrizione N. 928464  
Partita Iva 05838841004 - Codice Fiscale 05838841004  
Soggetta all'attività di direzione e di coordinamento della società Capogruppo  
POSTE ITALIANE S.P.A.

**Prospetto della situazione patrimoniale - finanziaria**

<b>ATTIVO</b>	<b>Note</b>	<b>31/12/2014</b>	<b>31/12/2013</b>
<b>Attività non correnti</b>			
Immobilizzazioni Materiali	(5)	4.520.042	3.882.840
Attività Immateriali	(6)	8.718.418	6.294.927
Attività Finanziarie a lungo termine	(7)	698.013	670.857
Imposte differite attive	(8)	1.770.632	1.559.853
Altre attività	(9)	556.758	<b>802.143</b>
<b>Totale Attività non correnti</b>		<b>16.263.863</b>	<b>13.210.620</b>
<b>Attività Correnti</b>			
Rimanenze	(10)	178.944	507.981
Crediti Commerciali	(11)	56.154.685	86.598.901
Crediti per Imposte Correnti	(12)	3.485.062	4.970.976
Altri crediti e attività correnti	(13)	2.533.625	2.990.283
Attività Finanziarie	(14)	15.003.571	957.807
Disponibilità Liquide	(15)	8.750.788	8.320.508
<b>Totale Attività Correnti</b>		<b>86.106.675</b>	<b>104.346.456</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>		<b>102.370.538</b>	<b>117.557.076</b>
<b>PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>	<b>Note</b>	<b>31/12/2014</b>	<b>31/12/2013</b>
<b>Patrimonio Netto</b>			
Capitale sociale versato		6.450.000	6.450.000
Altre riserve patrimoniali		45.296.232	40.765.875
Utili portati a nuovo		104.535	311.709
Utile (Perdita) dell'esercizio	-	1.034.958	4.530.358
<b>Totale Patrimonio Netto</b>	(16)	<b>50.815.809</b>	<b>52.057.942</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passività Non Correnti</b>			
Fondi per rischi e oneri	(17)	51.874	-
TFR	(18)	2.026.155	1.834.291
Passività finanziarie a lungo termine	(19)	-	150.000
Imposte differite passive	(8)	358	358
Altre passività	(20)	2.113.477	<b>88.187</b>
<b>Totale Passività Non Correnti</b>		<b>4.191.864</b>	<b>2.072.836</b>
<b>Passività Correnti</b>			
Debiti commerciali	(21)	40.382.637	55.291.559
Debiti per imposte correnti	(12)-(22)	121.250	-
Altri debiti e passività correnti	(23)	6.858.978	8.134.739
Passività finanziarie		-	-
<b>Totale Passività Correnti</b>		<b>47.362.865</b>	<b>63.426.298</b>
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>		<b>102.370.538</b>	<b>117.557.076</b>

**POSTECOM s.p.a.**  
**con socio unico**

Sede Legale in Roma - Viale Europa N. 175  
Capitale Sociale Euro 6.450.000. i.v.  
Registro delle imprese di ROMA - Iscrizione N. 193689/1999  
REA di ROMA - Iscrizione N. 928464  
Partita Iva 05838841004 - Codice Fiscale 05838841004  
Soggetta all'attività di direzione e di coordinamento della società Capogruppo  
POSTE ITALIANE S.P.A.

**Prospetto di conto economico**

	<b>Note</b>	<b>31/12/2014</b>	<b>31/12/2013</b>
Ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni	(25)	90.563.623	115.973.089
Altri ricavi e proventi	(26)	568.124	902.422
<b>Valore della produzione</b>		<b>91.131.747</b>	<b>116.875.511</b>
Costi di beni e servizi	(27)	56.765.581	82.771.697
Costo per il personale	(28)	24.426.785	23.516.631
Ammortamenti	(29)	7.917.403	9.815.839
Altri costi operativi	(30)	1.496.641	5.368.030
<b>Costo della produzione</b>		<b>90.606.410</b>	<b>110.736.137</b>
<b>EBIT</b>		<b>525.337</b>	<b>6.139.374</b>
Proventi finanziari	(31)	52.811	65.595
Oneri finanziari	(32)	122.006	101.876
<b>Utile ante imposte</b>		<b>456.142</b>	<b>6.103.093</b>
<b>Imposte</b>	(33)	<b>1.491.100</b>	<b>1.572.735</b>
<b>Utile (perdita) del periodo</b>	-	<b>1.034.958</b>	<b>4.530.358</b>
<b>Utile (perdita) per azione</b>	-	<b>0,83</b>	<b>3,62</b>

**POSTECOM s.p.a.**  
**con socio unico**

Sede Legale in Roma - Viale Europa N. 175  
Capitale Sociale Euro 6.450.000. i.v.  
Registro delle imprese di ROMA - Iscrizione N. 193689/1999  
REA di ROMA - Iscrizione N. 928464  
Partita Iva 05838841004 - Codice Fiscale 05838841004  
Soggetta all'attività di direzione e di coordinamento della società Capogruppo  
POSTE ITALIANE S.P.A.

**Prospetto di conto economico complessivo**

	<b>31/12/2014</b>	<b>31/12/2013</b>
<b>Valore della produzione</b>	<b>91.131.747</b>	<b>116.875.511</b>
<b>Costo della produzione</b>	<b>90.606.410</b>	<b>110.736.137</b>
<b>EBIT</b>	<b>525.337</b>	<b>6.139.374</b>
<b>Proventi finanziari</b>	<b>52.811</b>	<b>65.595</b>
<b>Oneri finanziari</b>	<b>122.006</b>	<b>101.876</b>
<b>Imposte</b>	<b>1.491.100</b>	<b>1.572.735</b>
<b>Utile (perdita) del periodo</b>	<b>- 1.034.958</b>	<b>4.530.358</b>
<b>Altre Componenti del Conto Economico complessivo</b>	<b>- 207.173 -</b>	<b>71.600</b>
<b>Totale Conto Economico Complessivo</b>	<b>- 1.242.131</b>	<b>4.458.758</b>

Per il Consiglio di Amministrazione  
L'amministratore Delegato  
Vincenzo Pompa

(dati in euro)

Prospetto di movimentazione del Patrimonio Netto

Note	Capitale Sociale	Riserve	Risultati portati a nuovo	Totale
<b>Saldo al 1 gennaio 2012</b>	<b>6.450.000</b>	<b>31.546.178</b>	<b>4.842.579</b>	<b>42.838.755</b>
Destinazione utile a riserve		4.100.360	(4.100.360)	-
Perdite attuariali da TFR imputate a PN			(495.046)	(495.046)
Effetto fiscale perdite attuariali 2012			136.138	136.138
Utile dell'esercizio 2012			5.119.337	5.119.337
<b>Saldo al 31 dicembre 2012</b>	<b>6.450.000</b>	<b>35.646.538</b>	<b>5.502.648</b>	<b>47.599.184</b>
<b>Saldo al 1 gennaio 2013</b>	<b>6.450.000</b>	<b>35.646.538</b>	<b>5.502.648</b>	<b>47.599.184</b>
Destinazione utile a riserve		5.119.337	(5.119.337)	-
Utili attuariali da TFR imputate a PN			64.538	64.538
Effetto fiscale utili attuariali 2013			(136.138)	(136.138)
Utile dell'esercizio 2013			4.530.358	4.530.358
<b>Saldo al 31 dicembre 2013</b>	<b>6.450.000</b>	<b>40.765.875</b>	<b>4.842.069</b>	<b>52.057.942</b>
<b>Saldo al 1 gennaio 2014</b>	<b>6.450.000</b>	<b>40.765.875</b>	<b>4.842.069</b>	<b>52.057.942</b>
Destinazione utile a riserve		4.530.358	(4.530.358)	-
Arrotondamenti			(1)	(1)
Utili attuariali da TFR imputate a PN			78.583	78.583
Effetto fiscale utili attuariali 2014			(285.756)	(285.756)
Perdita dell'esercizio 2014			(1.034.958)	(1.034.958)
<b>Saldo al 31 dicembre 2014</b>	<b>6.450.000</b>	<b>45.296.233</b>	<b>(930.422)</b>	<b>50.815.809</b>

**RENDICONTO FINANZIARIO**

<i>(migliaia di Euro)</i>	31 dicembre 2014	31 dicembre 2013
<b>Utile netto dell'esercizio</b>	<b>(1.035)</b>	<b>4.530</b>
Ammortamenti	7.917	9.816
Costi relativi a trattamento di fine rapporto	(15)	(107)
Rilascio fondi rischi	(16)	(6.708)
interest cost		
Interessi incassati		
Interessi pagati		
Imposte sul reddito pagate	-	6.578
Variazione dei crediti/debiti commerciali	14.616	10.903
Variazione altri crediti/altri debiti	3.059	(15.640)
Variazioni differite	(211)	1.290
Variazione dei fondi per benefici ai dipendenti		
Variazione dei fondi per rischi	836	750
Variazione rimanenze	329	505
Plusvalenze da alienazioni di partecipazioni		
<b>Flusso di cassa netto generato dall'attività di esercizio</b>	<b>25.481</b>	<b>11.916</b>
Investimenti netti:		
- Incrementi netti immobilizzazioni immateriali	(8.290)	(6.146)
- Incrementi netti immobili, impianti e macchinari	(2.688)	(4.168)
- Incrementi netti attività finanziarie valutate al fair value	(27)	
Disinvestimenti netti:		
- Decrementi immobili, impianti e macchinari		
<b>Flusso di cassa netto assorbito da attività di investimento</b>	<b>(11.005)</b>	<b>(10.314)</b>
Incremento di passività finanziarie		
Decremento di passività finanziarie		
Aumenti di capitale		
Acquisto azioni proprie		
Pagamento di dividendi		
Proventi da alienazione di partecipazioni		
<b>Flusso di cassa netto generato dalla attività finanziaria</b>	<b>-</b>	
<b>Flusso di cassa complessivo generato/(assorbito) nel periodo</b>	<b>14.476</b>	<b>1.602</b>
<b>Disponibilità liquide* a inizio periodo</b>	<b>9.279</b>	<b>7.677</b>
<b>Disponibilità liquide* a fine periodo</b>	<b>23.755</b>	<b>9.279</b>

(\*) Le disponibilità liquide comprendono il saldo del c/c intersocietario

## POSTECOM S.p.A.

Con socio Unico

Sede Legale in Roma, Viale Europa n.175

Capitale Sociale Euro 6.450.000 i.v.

Registro delle Imprese di Roma - Iscrizione N. 193689/1999

REA di Roma – Iscrizione N. 928464

Partita IVA 05838841004 – Codice Fiscale 05838841004

Soggetta all'attività di direzione e di coordinamento della Società Capogruppo  
POSTE ITALIANE S.P.A.

### BILANCIO D'ESERCIZIO AL 31/12/2014

#### Note Esplicative

#### 1- PREMESSA

La Società Postecom S.p.A. è una Società del gruppo Poste Italiane S.p.A. avente sede in Roma Viale Europa n. 175.

Il presente bilancio chiuso al 31/12/2014 è presentato in Euro ed è costituito dal Prospetto della Situazione Patrimoniale e Finanziaria, dal Conto Economico Complessivo, dal Rendiconto Finanziario, dal Prospetto delle variazioni del Patrimonio Netto e dalle presenti Note Esplicative. Tutti i valori riportati nelle note al bilancio sono espressi in unità Euro, salvo ove diversamente indicato.

#### 2- CRITERI DI REDAZIONE DEL BILANCIO

##### 2.1 Modalità di presentazione

La redazione del presente bilancio della Società è stata effettuata con l'applicazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS emanati dall'International Accounting Standard Board (IASB) e dei relativi principi interpretativi SIC/IFRIC adottati dalla Commissione Europea secondo la procedura prevista dal Regolamento (CE) n. 1606/2002, dal Parlamento Europeo e dal Consiglio Europeo del 19 luglio 2002.

##### 2.2 Sintesi dei principi contabili e dei criteri di valutazione adottati

La Società non ha attuato cambiamenti dei criteri di valutazione adottati nell'esercizio precedente. L'attività della Società non è soggetta a stagionalità e/o ciclicità in quanto è riferita a operazioni di servizi *software* in erogazione nel corso di tutto l'anno.

Il bilancio è stato redatto applicando il criterio del costo, salvo nei casi specificatamente descritti nelle seguenti note, per i quali è applicato il *fair value* ("valore equo"). Laddove il criterio



applicato è quello del *fair value*, le metodologie seguite per la determinazione dello stesso sono di volta in volta descritte nell'ambito delle note. Il bilancio è predisposto in ipotesi di continuità aziendale.

Per maggior chiarezza vengono descritti i principali criteri di valutazione e principi contabili adottati.

#### A. Immobili, impianti e macchinari

Gli immobili, impianti e macchinari sono valutati al costo di acquisto o di produzione, al netto degli ammortamenti accumulati e delle eventuali perdite di valore. Il costo include gli oneri direttamente sostenuti per predisporre le attività al loro utilizzo, nonché eventuali oneri di smantellamento e di rimozione che verranno sostenuti conseguentemente a obbligazioni contrattuali, che richiedano di riportare il bene nelle condizioni originarie.

Gli interessi passivi sostenuti per finanziare l'acquisizione o costruzione d'immobili, impianti e macchinari sono imputati al Conto Economico (ad eccezione del caso in cui siano specificamente correlati all'acquisizione o costruzione dell'attività: in tal caso, infatti, gli oneri finanziari devono essere capitalizzati a integrazione del valore iniziale dell'attività di riferimento).

Gli oneri sostenuti per le manutenzioni e le riparazioni di natura ordinaria e/o ciclica sono direttamente imputati al Conto Economico dell'esercizio in cui sono sostenuti. La capitalizzazione dei costi inerenti l'ampliamento, ammodernamento o miglioramento degli elementi strutturali di proprietà o in uso da terzi, è effettuata esclusivamente nei limiti in cui gli stessi rispondano ai requisiti per essere separatamente classificati come attività o parte di un'attività applicando il criterio del "*component approach*", secondo il quale ciascuna componente è suscettibile di un'autonoma valutazione della vita utile e del suo valore e pertanto deve essere trattata distintamente. Il valore d'iscrizione è rettificato dall'ammortamento sistematico, calcolato a quote costanti dal momento in cui il cespite è disponibile e pronto all'uso, in funzione della stimata vita utile.

L'ammortamento ha inizio quando l'attività è disponibile all'uso tenendo conto del momento effettivo in cui tale condizione si manifesta.

La vita utile stimata, per le varie categorie di cespiti, è la seguente:

- |                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| ➤ Mobili e macchine d'ufficio | 8 - 10 anni |
| ➤ Attrezzature elettroniche   | 3 - 5 anni  |
| ➤ Altri beni                  | 4 - 8 anni  |

La vita utile degli immobili, impianti e macchinari e il valore residuo sono rivisti annualmente e aggiornati, ove necessario, alla chiusura di ogni esercizio.

Qualora il bene oggetto di ammortamento sia composto di elementi distintamente identificabili la cui vita utile differisce significativamente da quella delle altre parti che compongono l'attività, l'ammortamento è effettuato separatamente per ciascuna delle parti che compongono il bene in applicazione del principio del *component approach*.

Gli utili e le perdite derivanti da cessioni o dismissioni di cespiti sono determinati come differenza fra il ricavo di vendita e il valore netto contabile dell'attività dismessa o alienata e sono imputati al Conto Economico dell'esercizio di competenza.

Alla data del bilancio, gli impianti e macchinari non includono beni in leasing.

## B. Attività immateriali

Le attività immateriali sono costituite da elementi non monetari, identificabili e privi di consistenza fisica, controllabili e atti a generare benefici economici futuri. Tali elementi sono rilevati al costo di acquisto e/o di produzione, comprensivo delle spese direttamente attribuibili sostenute per predisporre l'attività al suo utilizzo, al netto degli ammortamenti cumulati e delle eventuali perdite di valore.

Gli interessi passivi correlati alla realizzazione di attività immateriali sono imputati al Conto Economico a eccezione del caso in cui siano specificamente correlati alla realizzazione dell'attività: in tal caso, infatti, gli oneri finanziari devono essere capitalizzati ad integrazione del valore iniziale dell'attività di riferimento. L'ammortamento ha inizio nel momento in cui l'attività è disponibile per l'uso ed è ripartito sistematicamente in relazione alla sua residua possibilità di utilizzazione, ossia sulla base della stimata vita utile.

I costi riguardanti lo sviluppo e la manutenzione dei programmi software sono imputati a Conto Economico nell'esercizio in cui sono stati sostenuti. I costi, che sono direttamente associati alla produzione di prodotti software unici ed identificabili che genereranno benefici economici futuri con orizzonte temporale superiore ad un anno, vengono contabilizzati come attività immateriali. L'ammortamento viene effettuato a quote costanti in tre esercizi.

## C. Riduzione di valore delle attività immobilizzate

A ciascuna data di riferimento del bilancio, le Attività materiali e immateriali con vita definita sono analizzate al fine di verificare l'esistenza di eventuali indicatori di riduzione del loro valore. Se si manifesta la presenza di tali indicatori, si procede alla stima del valore recuperabile delle attività interessate, imputando l'eventuale svalutazione al Conto Economico.

Il valore recuperabile di un'attività è il maggiore tra il suo *fair value* ridotto dei costi di vendita, e il suo valore d'uso laddove quest'ultimo è il valore attuale dei flussi finanziari futuri stimati per tale attività.

La perdita di valore è riconosciuta per la differenza tra il valore contabile dell'attività e il suo valore recuperabile.

Se vengono meno i presupposti per una svalutazione precedentemente effettuata, il valore contabile dell'attività è ripristinato con imputazione a Conto Economico, nei limiti del valore netto di carico che l'attivo in oggetto avrebbe avuto se non fosse stata effettuata la svalutazione e fossero stati effettuati gli ammortamenti.

#### D. Partecipazioni

Le partecipazioni in imprese controllate e collegate sono iscritte al costo (comprensivo dei costi accessori di diretta imputazione) rettificato per eventuali perdite di valore. Annualmente, oppure in presenza di eventi che ne fanno presumere una riduzione, il valore delle partecipazioni in imprese controllate e collegate è oggetto di verifica di recuperabilità. Eventuali perdite di valore sono imputabili a Conto economico come svalutazioni. Nel caso in cui vengano meno i motivi che hanno generato una perdita di valore, le partecipazioni valutate al costo sono rivalutate nei limiti delle svalutazioni effettuate, rilevando a Conto economico il relativo effetto.

#### E. Strumenti finanziari

Gli strumenti finanziari riguardano le attività e passività finanziarie la cui riclassificazione è determinata al momento della loro iniziale rilevazione in contabilità, che avviene al relativo *fair value*, in funzione dello scopo per cui essi sono stati acquisiti. Gli acquisti e le vendite di strumenti finanziari vengono rilevati per categorie omogenee in base alla data alla quale la Società s'impegna ad acquistare o vendere l'attività.

#### Attività finanziarie

Le attività finanziarie sono classificate al momento della prima iscrizione in una delle seguenti categorie e valutate come segue:

- Attività finanziarie valutate al *fair value* con variazioni di valore imputate a Conto Economico: tale categoria include le attività finanziarie acquisite principalmente per essere rivendute nel breve termine, quelle designate nella categoria in oggetto al momento della rilevazione iniziale, qualora ricorrano i presupposti per tale designazione, ovvero sia esercitabile il *fair value option* e gli strumenti derivati, salvo per i derivati designati come strumenti di copertura dei flussi di cassa "*cash flow hedge*" e limitatamente alla parte efficace. Le attività finanziarie appartenenti alla categoria in oggetto sono valutate al *fair value* e le relative variazioni rilevate durante il periodo di possesso sono imputate a Conto Economico. Le attività finanziarie appartenenti alla

presente categoria per le quali il *fair value* non risulti determinabile in modo attendibile, sono mantenute in bilancio al costo, rettificato a fronte di perdite per riduzione di valore. Tali perdite per riduzione di valore non possono essere ripristinate. Gli strumenti finanziari di questa categoria sono classificati nel “breve termine” se sono “detenuti per la negoziazione” o ne è prevista la cessione entro dodici mesi rispetto alla data di bilancio. I derivati sono trattati come attività se il *fair value* è positivo, come passività se il *fair value* è negativo; i *fair value* positivi e negativi derivanti da operazioni in essere con la medesima controparte sono compensati, ove previsto contrattualmente.

- Finanziamenti e crediti: sono strumenti finanziari, prevalentemente relativi a crediti verso clienti, anche di natura commerciale, non-derivati e non quotati in un mercato attivo dai quali sono attesi pagamenti fissi o determinabili. Vengono inclusi nella parte corrente ad eccezione di quelli con scadenza contrattuale superiore ai dodici mesi rispetto alla data di bilancio, che sono classificati nella parte non corrente.

Tali attività sono inizialmente iscritte al *fair value* e successivamente valutate al costo ammortizzato sulla base del metodo del tasso d’interesse effettivo. Qualora vi sia un’obiettiva evidenza di elementi che indicano riduzioni di valore, l’attività viene ridotta in misura tale da risultare pari al valore scontato dei flussi ottenibili in futuro. Le perdite di valore sono rilevate a Conto Economico. Se nei periodi successivi vengono meno le motivazioni delle precedenti svalutazioni, il valore delle attività viene ripristinato fino a concorrenza del valore che sarebbe derivato dall’applicazione del costo ammortizzato qualora non fosse stata effettuata la svalutazione.

- Investimenti detenuti fino a scadenza: sono strumenti finanziari non-derivati, con pagamenti fissi o determinabili e scadenza fissa, che la Società ha l’intenzione e la capacità di detenere sino a scadenza. Tali attività sono valutate secondo il metodo del costo ammortizzato, utilizzando il criterio del tasso effettivo di interesse, rettificato in caso di riduzione di valore. Nel caso di perdite di valore si applicano gli stessi principi sopra descritti in relazione ai Finanziamenti e crediti.
- Investimenti disponibili per la vendita: sono strumenti finanziari non-derivati esplicitamente designati in questa categoria, ovvero che non trovano classificazione in nessuna delle precedenti categorie. Tali strumenti finanziari sono valutati al *fair value* e gli utili o perdite da valutazione sono rilevati in una riserva di Patrimonio netto, che viene riversata a Conto Economico solo nel momento in cui l’attività finanziaria viene effettivamente ceduta, o, nel caso di variazioni cumulate negative, quando si evidenzia che la riduzione di valore già rilevata a Patrimonio netto non potrà essere recuperata. Limitatamente ai titoli di debito, se, in un periodo successivo, il *fair value* aumenta e

l'incremento può essere correlato oggettivamente a un evento che si verifica dopo che la perdita per riduzione di valore era stata rilevata nel Conto Economico, la perdita per riduzione di valore deve essere eliminata, con l'importo stornato rilevato a Conto Economico. Inoltre, per i titoli di debito, la rilevazione dei relativi rendimenti in base alla tecnica del costo ammortizzato è iscritta in bilancio in contropartita del Conto Economico, analogamente agli effetti relativi alle variazioni dei cambi, mentre le variazioni dei cambi relative agli strumenti di capitale disponibili per la vendita sono rilevati nell'ambito della specifica riserva del patrimonio netto. Gli strumenti rappresentativi di capitale che non hanno un mercato attivo di riferimento il cui *fair value* non può essere misurato attendibilmente, sono valutati al costo. La classificazione nelle attività correnti o non correnti dipende dalle scelte strategiche circa la durata di possesso dell'attività e dalla reale negoziabilità della stessa; sono rilevate tra le attività correnti quelle il cui realizzo è atteso entro dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio.

### Passività finanziarie

Le passività finanziarie, relative a finanziamenti, debiti commerciali e altre obbligazioni a pagare, sono valutate al costo ammortizzato, utilizzando il criterio del tasso effettivo d'interesse. Se i flussi di cassa attesi si modificano ed esiste la possibilità di stimarli attendibilmente, il valore dei prestiti è ricalcolato per riflettere tale cambiamento sulla base del valore attuale dei nuovi flussi di cassa attesi e del tasso interno di rendimento inizialmente determinato. Le passività finanziarie sono classificate fra le Passività correnti, salvo che la Società detenga il diritto incondizionato di differire il loro pagamento per almeno dodici mesi successivi alla data di chiusura del bilancio.

Le passività finanziarie sono rimosse dal bilancio al momento della loro estinzione o quando la Società abbia trasferito tutti i rischi e gli oneri relativi allo strumento stesso.

### **F. Imposte**

Le imposte correnti IRES e IRAP sono calcolate sulla base della miglior stima del reddito imponibile dell'esercizio e della normativa di riferimento, applicando le aliquote fiscali vigenti.

Le imposte differite attive e passive sono calcolate a fronte di tutte le differenze temporanee che emergono tra il valore fiscale di un'attività o passività e il relativo valore contabile, sulla base delle aliquote fiscali che si prevede saranno applicabili negli esercizi nei quali le differenze temporanee saranno realizzate o estinte. Le imposte differite attive sono iscritte nella misura in cui è probabile che sia disponibile un reddito imponibile futuro a fronte del quale possano essere recuperate.

Le imposte correnti e differite (queste ultime per differenza rispetto a quelle dell'esercizio

precedente) sono imputate al Conto Economico, a eccezione di quelle relative a voci direttamente addebitate o accreditate al Patrimonio netto; in tal caso l'effetto fiscale è imputato direttamente alla specifica voce del Patrimonio netto.

Le imposte non correlate al reddito sono incluse tra gli altri costi e oneri. Le imposte, tasse e tributi sono rilevate nell'esercizio di riferimento in base al principio di competenza economica.

### G. Rimanenze

Le rimanenze di magazzino sono valutate al minore tra il costo di acquisto o produzione e il valore netto di realizzo.

Relativamente alle merci destinate alla vendita, il costo è determinato utilizzando il metodo del *costo medio ponderato*. A fronte del valore così determinato, ove necessario, sono effettuati accantonamenti per tener conto delle rimanenze considerate obsolete o a lenta rotazione. Quando vengono meno le circostanze che in precedenza avevano causato la rilevazione dei sopra indicati accantonamenti, gli accantonamenti sono stornati in tutto o in parte, nella misura in cui il nuovo valore contabile sia minore tra costo di acquisto o produzione e il valore netto di realizzo alla data di riferimento del bilancio.

Le commesse su ordinazione di terzi, di durata pluriennale sono valutate con il metodo della percentuale di completamento, determinata utilizzando il metodo del costo sostenuto. (*cost to cost*)

### H. Disponibilità liquide e mezzi equivalenti

Le disponibilità liquide e mezzi equivalenti includono prevalentemente la cassa, i depositi a vista con le banche, le somme che alla data di rilevazione risultano temporaneamente depositate dalla Capogruppo presso il MEF, altri investimenti a breve termine prontamente liquidabili (trasformabili in disponibilità liquide entro novanta giorni). Eventuali scoperti di conto corrente sono evidenziati tra le passività correnti.

### I. Patrimonio netto

- (i) Capitale sociale: è rappresentato dal capitale sottoscritto e versato dalla Società Controllante.
- (ii) Riserve: sono costituite da riserve di utili a destinazione specifica, e includono - tra le altre - la "riserva *fair value*" relativa alle partite valutate con tale criterio con contropartita patrimonio netto.

(iii) Risultati portati a nuovo: sono i risultati economici degli esercizi precedenti, per la parte non distribuita, né accantonata a riserva (in caso di utili) o non ripianata (in caso di perdite) e gli utili e le perdite attuariali derivanti dalla misurazione delle passività per il TFR.

(iv) Risultati d'esercizio: è il risultato economico del periodo in corso

#### L. Fondi per rischi e oneri

I Fondi per rischi e oneri sono iscritti a fronte di perdite e oneri di natura determinata, di esistenza certa o probabile, dei quali, tuttavia, non è determinabile la data in cui si manifesteranno.

L'iscrizione viene eseguita solo quando esiste un'obbligazione corrente (legale o implicita) per una futura fuoriuscita di risorse atte a produrre benefici economici, come risultato di eventi passati, ed è probabile che tale fuoriuscita sia richiesta per l'adempimento dell'obbligazione. Tale ammontare rappresenta la migliore stima attualizzata dell'impiego di risorse richieste per estinguere l'obbligazione. Il valore delle passività è attualizzato al tasso che riflette i valori correnti di mercato e tiene conto del rischio specifico associabile a ciascuna passività.

#### M. Benefici ai dipendenti

A seguito della riforma della previdenza complementare, dal 1 gennaio 2007, le quote di TFR maturate sono versate obbligatoriamente ad un Fondo di Previdenza complementare, ovvero nell'apposito Fondo di Tesoreria, istituito presso l'INPS, nel caso in cui il dipendente abbia esercitato la specifica opzione prevista dalla norma. Le quote di TFR maturate fino al 31 dicembre 2006 rimangono, invece, in azienda.

Il trattamento contabile adottato dal Gruppo Poste Italiane dal 1 gennaio 2007 – nel seguito esposto – riflette la prevalente interpretazione della nuova normativa ed è coerente con l'impostazione contabile definita dai competenti organismi professionali

### Benefici a breve termine

I benefici a breve termine per i dipendenti sono benefici che si prevede siano liquidati interamente entro dodici mesi dal termine dell'esercizio nel quale i dipendenti hanno prestato la relativa attività lavorativa. Tali benefici includono: salari, stipendi, oneri sociali, indennità sostitutive di ferie e di assenze per malattia.

L'ammontare non attualizzato dei benefici a breve termine che si prevede dovranno essere pagati al dipendente in cambio dell'attività lavorativa prestata durante un periodo amministrativo viene rilevato, per competenza, nel costo del lavoro.

### Benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro

I benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro si suddividono in due fattispecie: piani a benefici definiti e piani a contribuzione definita. Nei piani a benefici definiti, poiché l'ammontare del beneficio da erogare è quantificabile esclusivamente dopo la cessazione del rapporto di lavoro, i relativi effetti economici e patrimoniali sono rilevati secondo i calcoli attuariali conformemente allo IAS 19. Nei piani a contribuzione definita, gli oneri contributivi sono imputati al Conto economico quando essi sono sostenuti, in base al relativo valore nominale.

- Piani a benefici definiti

Nei piani a benefici definiti rientra il Trattamento di fine rapporto dovuto ai dipendenti ai sensi dell'articolo 2120 del Codice Civile:

- Per tutte le aziende con almeno 50 dipendenti, soggette all'applicazione della riforma sulla previdenza complementare, dal 1° gennaio 2007, le quote di TFR maturate sono versate obbligatoriamente a un Fondo di Previdenza complementare, ovvero nell'apposito Fondo di Tesoreria istituito presso l'INPS. Pertanto i benefici definiti di cui è debitrice l'azienda nei confronti del dipendente riguardano esclusivamente gli accantonamenti effettuati sino al 31 dicembre 2006.
- Nel caso di aziende con meno di 50 dipendenti, per le quali non si applica la riforma sulla previdenza complementare, le quote di TFR in maturazione continuano a incrementare interamente la passività accumulata dall'azienda.

La passività è proiettata al futuro con il metodo della proiezione unitaria (Projected Unit Credit Method) per calcolare il probabile ammontare da pagare al momento della risoluzione del rapporto di lavoro, ed è poi attualizzata per tener conto del tempo che trascorrerà prima dell'effettivo pagamento. La valutazione della passività iscritta in bilancio è basata sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni.

Il calcolo tiene conto del TFR maturato per prestazioni di lavoro già effettuate ed è basato su



ipotesi attuariali che riguardano principalmente: le basi demografiche (quali: la rotazione e la mortalità dei dipendenti) e finanziarie (quali: il tasso di inflazione e il tasso di attualizzazione con una scadenza coerente con quella attesa dell'obbligazione). Nel caso di aziende con almeno 50 dipendenti, poiché l'azienda non è debitrice delle quote di TFR maturate dopo il 31 dicembre 2006, dal calcolo attuariale del TFR è esclusa la componente relativa alla dinamica salariale futura. A ogni scadenza, gli utili e le perdite attuariali definiti per differenza tra il valore di bilancio della passività e il valore attuale degli impegni a fine periodo, dovuti al modificarsi dei parametri attuariali appena descritti, sono imputati direttamente a Patrimonio netto nel Prospetto afferente le Altre componenti di Conto economico complessivo.

Nei piani a benefici definiti rientrano altresì i fondi di quiescenza per garantire agli iscritti e ai loro superstiti una pensione integrativa a quella gestita dall'INPS nella misura e con le modalità previste da specifici Regolamenti, dal contratto collettivo di lavoro e dalla legge. In relazione a tale fattispecie, si applicano i principi di rilevazione iniziale e valutazione successiva indicati per il TFR. Inoltre, come per il TFR, la valutazione della passività iscritta in bilancio è basata sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni.

- Piani a contribuzione definita

Nei piani a contribuzione definita rientra il Trattamento di fine rapporto dovuto ai dipendenti ai sensi dell'articolo 2120 del Codice Civile, limitatamente alle quote di TFR maturate a partire dal 1° gennaio 2007 e versate obbligatoriamente a un Fondo di Previdenza complementare, ovvero nell'apposito Fondo di Tesoreria istituito presso l'INPS. Nei piani a contribuzione definita, gli oneri contributivi sono imputati al Conto economico quando essi sono sostenuti, in base al relativo valore nominale.

#### Benefici dovuti per la cessazione del rapporto di lavoro

I benefici dovuti ai dipendenti per la cessazione del rapporto di lavoro sono rilevati come passività quando l'impresa decide di concludere il rapporto di lavoro con un dipendente o un gruppo di dipendenti prima della normale data di pensionamento, ovvero nei casi in cui il dipendente o un gruppo di dipendenti decida di accettare un'offerta di benefici in cambio della cessazione del rapporto di lavoro. I benefici dovuti per la cessazione del rapporto di lavoro sono rilevati immediatamente nel costo del lavoro.

#### Altri benefici a lungo termine per i dipendenti

Gli Altri benefici a lungo termine sono costituiti da quei benefici non dovuti entro i dodici mesi successivi al termine dell'esercizio in cui i dipendenti hanno reso la propria attività lavorativa. La valutazione degli Altri benefici a lungo termine non presenta di norma lo stesso grado di incertezza di quella relativa ai benefici successivi al rapporto di lavoro, e pertanto sono previste

dallo IAS 19 alcune semplificazioni nelle metodologie di contabilizzazione: la variazione netta del valore di tutte le componenti della passività intervenuta nell'esercizio viene rilevata interamente nel Conto economico. La valutazione della passività iscritta in bilancio per Altri benefici a lungo termine è basata sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni.

#### N. Traduzione di voci espresse in valuta diversa dall'Euro

Le transazioni in valuta diversa da quella di conto vengono tradotte in Euro utilizzando i tassi di cambio correnti alla data della transazione. Gli utili e perdite su cambi risultanti dalla chiusura delle transazioni in oggetto e dalla traduzione ai cambi di fine esercizio delle poste attive e passive monetarie denominate in valuta vengono imputate a Conto Economico.

#### O. Riconoscimento dei ricavi

I ricavi sono rilevati al *fair value* del corrispettivo ricevuto, al netto dei ribassi e degli sconti, in base al principio della competenza economica. I ricavi delle prestazioni di servizi sono rilevati, quando possono essere attendibilmente stimati, sulla base del metodo della percentuale di completamento. I ricavi relativi alla vendita dei beni sono rilevati quando l'impresa ha trasferito all'acquirente i rischi significativi e i benefici connessi alla proprietà dei beni.

#### P. Proventi e oneri finanziari

Gli interessi sono rilevati per competenza sulla base del metodo degli interessi effettivi, ovvero utilizzando il tasso d'interesse che rende finanziariamente equivalenti tutti i flussi in entrata e in uscita che compongono una determinata operazione.

#### Q. Dividendi

I dividendi sono rilevati nei proventi finanziari quando sorge il diritto a riscuoterli, ossia, di norma, all'atto della delibera di distribuzione da parte dell'Assemblea degli Azionisti dell'impresa partecipata.

#### R. Dividendi

Per Parti correlate interne s'intendono le entità controllate e collegate, direttamente o indirettamente, dalla società.

Per Parti correlate esterne s'intendono il controllante MEF, le entità sotto il controllo del MEF e i Dirigenti con responsabilità strategiche del Gruppo, nonché le società collegate e quelle sottoposte a controllo congiunto delle entità controllate dal MEF.

Non sono intese come Parti correlate lo Stato e i soggetti pubblici diversi dal MEF (MEF e sue

controllate). Non sono considerati come rapporti con Parti correlate quelli generati da Attività e Passività finanziarie rappresentate da strumenti negoziati in mercati organizzati.

#### **S. Uso di stime e valutazioni significative nell'applicazione di principi contabili**

Di seguito sono brevemente descritti i principi contabili che richiedono più di altri una maggiore soggettività da parte degli Amministratori nell'elaborazione delle stime e per i quali un cambiamento nelle condizioni sottostanti alle assunzioni utilizzate potrebbe avere un impatto significativo sul bilancio stesso. La predisposizione del bilancio richiede da parte degli Amministratori l'applicazione di principi e metodologie contabili che, in talune circostanze, si basano su difficili e soggettive valutazioni e stime basate sull'esperienza storica e su assunzioni che vengono di volta in volta considerate ragionevoli e realistiche in funzione delle relative circostanze. L'applicazione di tali stime ed assunzioni influenza gli importi riportati nel bilancio, nonché l'informativa fornita. I risultati a consuntivo delle poste di bilancio, per le quali sono state utilizzate le suddette stime ed assunzioni, possono differire da quelli riportati nelle situazioni contabili a causa dell'incertezza che caratterizza le assunzioni e le condizioni sulle quali si basano le stime.

Svalutazione degli attivi immobilizzati: in accordo con i principi contabili applicati, gli attivi immobilizzati sono oggetto di verifica al fine di accertare se si sia verificata una riduzione di valore, che va rilevata tramite una svalutazione, quando sussistono indicatori che facciano prevedere difficoltà per il recupero del relativo valore netto contabile tramite l'uso. La verifica dell'esistenza dei suddetti indicatori richiede da parte degli Amministratori l'esercizio di valutazioni soggettive basate sulle informazioni disponibili sia all'interno che sul mercato, nonché sull'esperienza storica. Inoltre, qualora venga determinato che possa essersi generata una potenziale riduzione di valore, si procede alla determinazione della stessa utilizzando tecniche valutative ritenute idonee. La corretta identificazione degli elementi, indicatori dell'esistenza di una potenziale riduzione di valore, nonché le stime per la determinazione della stessa, dipendono da fattori che possono variare nel tempo influenzando le valutazioni e le stime effettuate dagli amministratori.

Ammortamento delle immobilizzazioni: il costo di immobili, impianti e macchinari è ammortizzato a quote costanti lungo la vita utile stimata dei relativi cespiti. La vita utile economica delle immobilizzazioni è determinata dagli Amministratori nel momento in cui l'immobilizzazione è stata acquistata; essa è basata sull'esperienza storica per analoghe immobilizzazioni, condizioni di mercato e anticipazioni riguardanti eventi futuri che potrebbero avere impatto sulla vita utile, tra i quali variazioni nella tecnologia. Pertanto, l'effettiva vita economica può differire dalla vita utile

stimata. La Società valuta periodicamente i cambiamenti tecnologici e di settore, gli oneri di smantellamento e il valore di recupero per aggiornare la residua vita utile. Tale aggiornamento periodico potrebbe comportare una variazione della durata del periodo di ammortamento e quindi anche della quota di ammortamento degli esercizi futuri.

Imposte differite: la contabilizzazione delle imposte differite attive è effettuata sulla base delle aspettative di reddito attese negli esercizi futuri. La valutazione dei redditi attesi ai fini della contabilizzazione delle imposte differite attive dipende da fattori che possono variare nel tempo e determinare effetti significativi sulla valutazione di tali attività.

#### T. Principi contabili, emendamenti e interpretazioni applicabili dal 1° gennaio 2014

Gli emendamenti, le interpretazioni e le modifiche di seguito elencati sono applicate a partire dal 1° gennaio 2014:

- IAS 27 - “*Bilancio separato*” modificato con Regolamento (UE) n. 1254/2012. Le modifiche introdotte consistono nell’aver estrapolato e ricondotto a un nuovo principio contabile dedicato (IFRS 10 - “*Bilancio consolidato*”) la disciplina relativa alla redazione del bilancio consolidato. In tal modo al nuovo IAS 27 è demandato il compito di definire e regolamentare i principi per la redazione del solo bilancio separato, rimanendo sotto questo aspetto sostanzialmente immutato rispetto alla precedente versione;
- IAS 28 - “*Partecipazioni in società collegate e joint venture*” modificato con Regolamento (UE) n. 1254/2012. Il principio contabile è stato integrato con i requisiti per l’applicazione del metodo del Patrimonio netto delle partecipazioni in *joint venture*;
- IFRS 10 - “*Bilancio consolidato*” adottato con Regolamento (UE) n. 1254/2012. Il nuovo principio stabilisce le regole per la preparazione e la presentazione del bilancio consolidato, integrando la disciplina sul tema precedentemente contenuta nello IAS 27 - *Bilancio consolidato e separato* e nella SIC 12 - *Società a destinazione specifica (società veicolo)*. All’interno del nuovo principio viene introdotta una nuova definizione di controllo come base unica per il consolidamento di tutti i tipi di entità, elimina alcune incoerenze o dubbi interpretativi tra IAS 27 e SIC 12 ed, infine, definisce norme maggiormente chiare e univoche per l’individuazione del “controllo di fatto”;
- IFRS 11 - “*Accordi a controllo congiunto*” adottato con Regolamento (UE) n. 1254/2012. Il nuovo principio stabilisce le regole di rendicontazione contabile per le entità che sono parte di un accordo di controllo congiunto e sostituisce lo IAS 31 - *Partecipazioni in joint*

venture e la SIC 13 - *Entità a controllo congiunto - Conferimenti in natura da parte dei partecipanti al controllo*. L'IFRS 11 fornisce altresì dei criteri per l'individuazione degli accordi di compartecipazione basati sugli effettivi diritti e sugli obblighi che ne scaturiscono piuttosto che sulla forma legale degli stessi e non consente, a differenza di quanto previsto in precedenza dallo IAS 31, l'utilizzo del metodo del consolidamento proporzionale come metodo di contabilizzazione delle partecipazioni in joint venture;

- IFRS 12 - "*Informativa sulle partecipazioni in altre entità*" adottato con Regolamento (UE) n. 1254/2012. L'IFRS 12 combina, rafforza e sostituisce gli obblighi di informativa per le controllate, gli accordi a controllo congiunto, le società collegate e le entità strutturate non consolidate. All'interno di tale principio sono riassunte tutte le informazioni che un'entità è tenuta a fornire al fine di consentire agli utilizzatori del bilancio di valutare la natura e i rischi derivanti dalle sue partecipazioni in altre entità, nonché gli effetti di tali partecipazioni sulla situazione patrimoniale-finanziaria, sul risultato economico e sui flussi finanziari;
- IAS 32 - "*Strumenti finanziari: Esposizione in bilancio - Compensazione di attività e passività finanziarie*" modificato con Regolamento (UE) n. 1256/2012. A seguito della modifica all'IFRS 7, lo IAS 32 *revised* fornisce orientamenti aggiuntivi per ridurre incongruenze nell'applicazione pratica del principio stesso;
- Modifiche agli IFRS 10, 12 e allo IAS 27 adottate con Regolamento (UE) n. 1174/2013. Al fine di fornire una disciplina sulle *Entità di investimento*, sono stati modificati i seguenti *standards*:
  - IFRS 10, modificato per prescrivere alle entità di investimento di valutare le controllate al fair value rilevato a Conto economico anziché consolidarle, onde riflettere meglio il loro modello di business;
  - IFRS 12, modificato per imporre la presentazione di informazioni specifiche in merito alle controllate delle entità di investimento;
  - IAS 27, modificato con la finalità di eliminare la possibilità per le entità di investimento di optare per la valutazione al costo degli investimenti in talune controllate, richiedendo obbligatoriamente la valutazione al *fair value* nei loro bilanci separati;
- IAS 36 - *Riduzione di valore delle attività* modificato con Regolamento (UE) n. 1374/2013. Le modifiche mirano a chiarire che le informazioni da fornire circa il valore

recuperabile delle attività, quando tale valore si basa sul *fair value* al netto dei costi di dismissione, riguardano soltanto le attività il cui valore ha subito una riduzione;

- IAS 39 - *Strumenti finanziari: rilevazione e valutazione* modificato con Regolamento (UE) n. 1375/2013. Le modifiche disciplinano le situazioni in cui un derivato designato come strumento di copertura è oggetto di novazione da una controparte a un'altra controparte centrale, in conseguenza di normative o regolamenti. In particolare è stabilito che, in tali casi, la contabilizzazione di copertura può continuare a prescindere dalla novazione.

#### U. Principi contabili e interpretazioni di prossima applicazione

I seguenti principi contabili, interpretazioni ed emendamenti sono applicabili a partire dal 1° gennaio 2015:

IFRIC 21 - *Tributi*, adottato con Regolamento (UE) n. 634/2014. L'interpretazione tratta la contabilizzazione di una passività relativa al pagamento di un tributo nel caso in cui tale passività rientri nell'ambito di applicazione dello IAS 37;

Ciclo Annuale di Miglioramenti agli IFRS 2011 – 2013, adottato con Regolamento (UE) n. 1361/2014 nell'ambito del progetto annuale di miglioramento e rivisitazione generale dei principi contabili internazionali.

I seguenti principi contabili, interpretazioni ed emendamenti sono invece applicabili a partire dal 1° gennaio 2016:

Ciclo Annuale di Miglioramenti agli IFRS 2010 – 2012, adottato con Regolamento (UE) n. 28/2015 nell'ambito del progetto annuale di miglioramento e rivisitazione generale dei principi contabili internazionali.

IAS 19 - *Benefici per i dipendenti - Piani a benefici definiti: contributi dei dipendenti*. Adottato con Regolamento (UE) n. 29/2015. L'emendamento chiarisce l'applicazione dello IAS 19 ai piani a benefici definiti che richiedono il contributo da parte del dipendente o terze parti che non siano contributi volontari. Tali contributi riducono il costo dell'entità nel fornire benefici. L'emendamento permette che i contributi legati al servizio, ma non legati agli anni di servizio, possano essere dedotti dal costo dei benefici ottenuti nel periodo in cui il servizio è fornito, piuttosto che ripartirli lungo la vita lavorativa del dipendente.

Infine, alla data di approvazione dei bilanci in commento, risultano emanati dallo IASB, ma non ancora omologati dall'UE, taluni principi contabili, interpretazioni ed emendamenti, oltre a alcuni *Exposure Draft* in fase di consultazione, tra i quali si segnalano:

- *IFRS 9 Strumenti finanziari;*
- *IFRS 14 Regulatory deferral account;*
- *IFRS 15 - Ricavi da contratti con i clienti;*
- *Modifiche agli IFRS 10, IFRS 12 e IAS 28: Entità di investimento - applicazione dell'eccezione al consolidamento;*
- *Modifiche allo IAS 1 - Informativa;*
- *Miglioramenti annuali agli IFRS - Ciclo 2012 – 2014;*
- *Modifiche agli IFRS 10 e IAS 8: Vendita o contribuzione di attività tra un investitore e la sua collegata o joint venture;*
- *Modifiche allo IAS 27; metodo del patrimonio netto nel bilancio separato;*
- *Modifiche allo IAS 16 e IAS 38: chiarimenti sui metodi di ammortamento;*
- *Modifiche all'IFRS 11; contabilizzazione di acquisizioni di interessenze in joint operations;*
- *Exposure Draft "IFRS 2 - Pagamenti basati su azioni" in tema di classificazione e misurazione delle operazioni di pagamento effettuate in azioni;*
- *Exposure Draft "IFRS 10, IFRS 12, IAS 27, IAS 28 e IAS 36" in tema di valutazione al fair value di investimenti quotati in società controllate, joint venture e collegate;*
- *Exposure Draft "IAS 12 - Imposte sul reddito" in materia di rilevazione d' imposte differite attive per perdite non realizzate;*
- *Discussion Paper "Conceptual Framework for Financial Reporting" nell'ambito del progetto di rivisitazione dell'attuale Framework;*
- *Exposure Draft " Contratti assicurativi" nell'ambito del progetto di rivisitazione dell'attuale standard;*
- *Exposure Draft "Leases" nell'ambito del progetto di rivisitazione dell'attuale standard;*
- *Exposure Draft "IAS 1 – Classificazione di passività" che chiarisce come un'entità deve classificare i debiti, in particolar modo in caso di rinnovi.*

Gli eventuali riflessi che i principi contabili, gli emendamenti e le interpretazioni di prossima applicazione potranno avere sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane sono in corso di approfondimento e valutazione.

### 3- ANALISI DEI RISCHI

La gestione dei rischi della Società si basa sul principio secondo il quale il rischio operativo o finanziario è gestito dal responsabile del processo aziendale in condivisione con le direttive impartite dalla Capogruppo.

I rischi principali vengono riportati e discussi a livello di top management della Società al fine di creare i presupposti per la loro copertura, assicurazione e valutazione del rischio residuale. La situazione patrimoniale e finanziaria della Società non presenta alcuna criticità, potendo contare su una cospicua liquidità, da cui il mancato ricorso a fonti di finanziamento e quindi un conseguente basso livello di rischio finanziario.

In merito alla copertura di rischi di cambio, occorre segnalare che la Società non presenta crediti o debiti in valuta estera di rilevanza tale da giustificare il ricorso a strumenti finanziari di copertura.

La Società non presenta un elevato rischio di credito, dal momento che l'esposizione creditoria più significativa è vantata nei confronti della Controllante. Per quanto concerne i clienti terzi, non si rileva una significativa concentrazione del credito e sono state istituite procedure per minimizzarne l'esposizione quali ad esempio procedure di verifica del credito, monitoraggio periodico dei crediti scaduti, procedure per il recupero crediti e per i contenziosi.



#### 4- ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO

Si riporta un prospetto riepilogativo dei dati essenziali dell'ultimo bilancio della Controllante Poste Italiane S.p.A. che esercita l'attività di direzione e coordinamento (art. 2497 bis cc).

### Dati essenziali Poste Italiane S.p.A.

#### STATO PATRIMONIALE

(dati in migliaia di euro)

	31 dicembre 2013	31 dicembre 2012
<b>ATTIVO</b>		
Attività non correnti	44.218.826	40.407.471
Attività correnti	18.671.539	20.851.931
Attività non correnti destinate alla vendita		129
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>62.890.365</b>	<b>61.259.531</b>
<b>PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>		
<b>Patrimonio netto</b>		
Capitale sociale	1.306.110	1.306.110
Riserve	1.801.921	1.163.588
Risultati portati a nuovo	2.322.175	1.843.172
<b>Totale</b>	<b>5.430.206</b>	<b>4.312.870</b>
Passività non correnti	8.151.766	8.111.694
Passività correnti	49.308.393	48.834.967
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>	<b>62.890.365</b>	<b>61.259.531</b>
<b>CONTO ECONOMICO</b>		
	<b>Esercizio 2013</b>	<b>Esercizio 2012</b>
Ricavi e proventi	8.978.220	9.206.306
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	307.504	155.686
Altri ricavi e proventi	147.059	123.280
<b>Totale ricavi</b>	<b>9.432.783</b>	<b>9.485.272</b>
Costi per beni e servizi	2.024.373	2.121.094
Oneri diversi derivanti da operatività finanziaria	7.293	1.472
Costo del lavoro	5.755.065	5.658.396
Ammortamenti e svalutazioni	501.134	525.546
Incrementi per lavori interni	(4.908)	(7.629)
Altri costi e oneri	232.487	235.725
<b>Risultato operativo e di intermediazione</b>	<b>917.339</b>	<b>950.668</b>
Oneri finanziari	92.643	115.027
Proventi finanziari	139.125	90.695
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>963.821</b>	<b>926.336</b>
Imposte dell'esercizio	473.491	474.390
Imposte esercizi precedenti per variazione normati	(217.758)	(270.299)
<b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>	<b>708.088</b>	<b>722.245</b>

## Commenti alle voci del Prospetto della Situazione Patrimoniale e Finanziaria - Attivo

### ATTIVITA' NON CORRENTI

#### 5 – IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI

Nel 2014 la movimentazione delle Immobilizzazioni Materiali è la seguente:

	Impianti e Macchinari	Altri beni	Totale
<b>Costo Originario</b>			
Saldo al 1/01/14	34.240.838	4.770.990	39.011.828
Incrementi	2.528.095	76.635	2.604.730
Dismissioni			
Riclassifiche	83.300		83.300
Saldo al 31/12/14	36.852.233	4.847.625	41.699.858
<b>Fondo Ammortamento</b>			
Saldo al 1/01/14	31.569.584	3.559.404	35.128.988
Incrementi	1.690.911	359.917	2.050.829
Dismissioni			
Riclassifiche			
Saldo al 31/12/14	33.260.495	3.919.321	37.179.817
<b>Valore Netto contabile</b>			
Saldo al 1/01/14	2.671.254	1.211.586	3.882.840
Saldo al 31/12/14	3.591.738	928.304	4.520.042

Il principale incremento delle immobilizzazioni materiali è legato alla voce impianti e macchinari e ammonta a € 2.611 mila. Tale incremento ha riguardato principalmente per € 1.003 mila l'acquisto di hardware per il progetto Dipartimento Trasporti Terrestri, per € 423 mila l'acquisto di hardware per la gestione dei progetti in corso con la Capogruppo (CED Poste Italiane-TO/Dematerializzazione/Bollettino Report), per € 44 mila l'acquisto di hardware per la gestione dei progetti in corso con i clienti Mercato e per € 1.141 mila il potenziamento dell'infrastruttura dei Sistemi Informativi Interni. Gli incrementi della voce altri beni sono pari a € 77mila imputabili principalmente all'acquisto di un sistema di videosorveglianza per il CED di Poste Italiane di Torino.

Al 31 dicembre 2014 gli impianti e macchinari non includevano beni in locazione finanziaria.

## 6- ATTIVITÀ IMMATERIALI

Nel 2014 la movimentazione delle attività immateriali è dettagliabile come segue:

	Concessioni Licenze, Marchi e simili	Totale
<b>Costo Originario</b>		
Saldo al 1/01/14	45.510.181	45.510.181
Incrementi	10.630.909	10.630.909
Riclassifiche	(2.340.842)	(2.340.842)
Saldo al 31/12/2014	53.800.247	53.800.247
<b>Fondo Ammortamento</b>		
Saldo al 1/01/14	39.215.254	39.215.254
Incrementi	5.866.575	5.866.575
Saldo al 31/12/2014	45.081.829	45.081.829
<b>Valore Netto contabile</b>		
Saldo al 1/01/14	6.294.927	6.294.927
Saldo al 31/12/2014	8.718.418	8.718.418

La voce "concessioni, licenze, marchi e diritti simili" accoglie i valori di acquisto di licenze software.

L'incremento nel periodo pari a € 8.290 mila si riferisce all'acquisto di licenze software e in particolare per € 2.160 mila all'acquisto di software per il progetto Dipartimento Trasporti Terrestri, per € 1.480 mila all'acquisto di software applicativo per l'implementazione dei servizi per il Mercato (*eCommerce/Mkt Place*), per € 2.438 mila all'acquisto di software applicativo per il potenziamento dell'Infrastruttura e per il miglioramento della gestione dei servizi in erogazione con il gruppo, per € 791 mila all'acquisto di licenze software per la gestione di progetti di business (*Firma digitale/Conservazione sostitutiva*) e infine per € 1.421 mila a immobilizzazioni in corso relative a servizi di erogazione non ancora rilasciati in produzione, di cui € 787 mila per il Mercato € 217 mila per il Gruppo e € 417 mila per l'acquisto di licenze per servizi da erogare alla Capogruppo.

## 7- ATTIVITÀ FINANZIARIE A LUNGO TERMINE

Le Attività Finanziarie a lungo termine iscritte in bilancio ammontano a € 698 mila.

Descrizione	Quota partecipazione	31/12/2014	31/12/2013
Partecipazioni Eustema Spa	2,00%	384.605	384.605
Adesione Consorzio Namex	1 quota	1.550	1.550
Adesione Consorzio Voipex	1 quota	2.250	2.250
Adesione Poste Tributi S.c.p.A.	10,00%	258.300	258.300
Adesione Consorzio Patenti ViaPoste S.c.p.A.	17,21%	20.652	20.652
Adesione Consorzio Poste Motori	22,63%	27.156	-
<b>Totale Partecipazioni</b>		<b>694.513</b>	<b>667.357</b>
Crediti a lungo termine		3.500	3.500
<b>ALTRE Attività finanziarie</b>		<b>3.500</b>	<b>3.500</b>
<b>Totale Attività Finanziarie a Lungo Termine</b>		<b>698.013</b>	<b>670.857</b>

Le partecipazioni detenute dalla Società costituiscono strumenti rappresentativi di capitale e sono valutate al costo così come previsto dai principi contabili IAS 39 e IAS 46.

In data 11 febbraio 2014, la Società ha aderito al Consorzio Postemotori, il consorzio non ha scopo di lucro e costituisce uno strumento comune per i Consorziati per la gestione ed esecuzione del Contratto di cui all'aggiudicazione del 10/1/2014 della gara comunitaria a procedura aperta esperita ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs 163/2006 e s.m.i. dal Ministero delle Infrastrutture per i Trasporti, Dipartimento per i trasporti, la Navigazione e i Sistemi Informativi e Statistici.

## 8- IMPOSTE DIFFERITE ATTIVE E PASSIVE

Nella seguente tabella è fornito il dettaglio della voce in oggetto e la relativa movimentazione:

Descrizione	31/12/2013	rilevazioni	utilizzi	31/12/2014
<i>imposte anticipate</i>				
° costi e accantonamenti a deducibilità differita	1.492.600	185.657		1.678.257
° quota TFR	67.253	25.122		92.375
<b>imposte anticipate</b>	<b>1.559.853</b>	<b>210.779</b>	<b>-</b>	<b>1.770.632</b>
<i>imposte differite passive</i>				
° differenza tra valore contabile e fiscale delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	358			358
<b>imposte differite passive</b>	<b>358</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>358</b>

I valori espressi nelle voci imposte differite attive e passive sono il risultato algebrico del saldo del precedente esercizio e degli utilizzi e incrementi avuti nell'esercizio in corso.

## 9- ALTRE ATTIVITA' NON CORRENTI

Le altre attività a lungo termine sono costituite da risconti attivi per € 557 mila.

## ATTIVITA' CORRENTI

### 10- RIMANENZE

Le rimanenze al 31 dicembre 2014 ammontano complessivamente a € 179 mila e sono rappresentate per € 174 mila da prodotti (*smart card* lavorate, lettori e *kit*, prodotti finiti *eCommerce*) presenti in magazzino e destinati alla vendita, per € 5 mila da *smart card* grezze e componenti.

La giacenza dei prodotti di magazzino rientra nel loro normale ciclo di utilizzo.

Rimanenze	31/12/2014	31/12/2013
Materie Prime Sussidiarie di Consumo	4.645	16.060
Lavori in Corso		41.200
Prodotti Finiti e Merci	174.299	450.721
<b>Totale</b>	<b>178.944</b>	<b>507.981</b>

## 11- CREDITI COMMERCIALI

I crediti esposti nell'attivo circolante ammontano a € 56.155 mila, così dettagliati:

Crediti Commerciali	31/12/2014	31/12/2013
Verso clienti mercato	14.050.992	17.118.561
Verso controllante	32.528.638	63.378.418
Verso altre società del gruppo	9.575.055	6.101.922
<b>Totale</b>	<b>56.154.685</b>	<b>86.598.901</b>

Non sono iscritti crediti la cui durata residua, alla data di chiusura del bilancio, risulti superiore a cinque esercizi.

I crediti verso clienti mercato sono sorti in dipendenza di normali operazioni di prestazioni di servizi resi a operatori nazionali.

Il decremento dei crediti commerciali verso la Capogruppo è principalmente riconducibile a una gestione maggiormente efficiente del processo di fatturazione e dei relativi incassi.

L'incremento verso le altre società del gruppo è riconducibile alla fatturazione dei servizi erogati a Poste Tributi e al Consorzio Poste Motori.

I crediti verso la Società controllante Poste Italiane Spa sono essenzialmente rappresentati da crediti di natura commerciale.

In seguito all'analisi dei crediti commerciali, scaduti o di dubbia recuperabilità, si è accantonato al fondo svalutazione crediti un importo di € 808 mila, al fine di adeguarne il valore contabile al presumibile valore d'incasso.

La movimentazione del fondo svalutazione crediti nell'esercizio è la seguente:

Fondo Svalutazione Crediti	
Saldo al 31/12/2013	(6.311.438)
Accantonamento periodo	(808.460)
Utilizzi	23.291
Rilasci	15.527
<b>Saldo al 31/12/2014</b>	<b>(7.081.080)</b>

La suddivisione dei crediti per fasce di scaduto è la seguente:

	Totale Crediti	di cui scaduto				Totale Scaduto
		30 gg	60 gg	90 gg	oltre	
Clienti mercato	14.050.992	265.892	511.559	4.349.332	5.631.693	10.758.476
Controllante	32.528.638	18.442		160.027	891.149	1.069.618
Altre società del Gruppo	9.575.055	362.071	277.618	794.405	1.446.408	2.880.502
<b>Totale</b>	<b>56.154.685</b>	<b>646.405</b>	<b>789.177</b>	<b>5.303.764</b>	<b>7.969.250</b>	<b>14.708.596</b>

## 12- CREDITI PER IMPOSTE CORRENTI

I crediti netti per imposte correnti ammontano a € 3.363 mila, di cui € 3.485 iscritti nelle attività correnti relativi al credito IRES e € 121 mila iscritti nelle passività correnti relativi al debito IRAP, così dettagliati:

	31/12/2013	Rilevazioni	Unico 2014	Acconti	Saldo AP	Utilizzi	31/12/2014
<i>IMPOSTE CORRENTI</i>							
Ritenute su interessi	8.443	8.048					16.491
IRAP	502.069	(850.299)			6.440		(341.790)
Adeguamento IRAP anno precedente	220.540						220.540
Adeguamento IRES anno precedente	186.967						186.967
IRES	3.630.515	(772.998)			(6.440)		2.851.077
Istanza Rimborso IRES	422.442	8.085					430.527
<b>Totale Imposte Correnti</b>	<b>4.970.976</b>	<b>(1.615.249)</b>					<b>3.363.812</b>

La voce istanza di rimborso IRES (2007/2011) per € 431 mila è comprensiva degli interessi spettanti per le annualità 2009 e 2010 pari a € 24 mila.

## 13- ALTRI CREDITI E ATTIVITÀ CORRENTI

Altri Crediti e Attività Correnti	31/12/2014	31/12/2013
Risconti attivi terzi	2.107.016	2.474.391
Risconti attivi Controllante /Altre gruppo	250.308	191.078
Altri Crediti	157.243	173.771
Altre Attività	19.058	151.043
<b>Totale</b>	<b>2.533.625</b>	<b>2.990.283</b>

I risconti attivi includono principalmente risconti per manutenzioni, noleggi e affitti.

Gli altri crediti includono principalmente i crediti verso istituti assicurativi e verso dipendenti.

Le altre attività pari a € 19 mila sono costituite da anticipi a fornitori.

## 14 – ATTIVITÀ FINANZIARIE

Al 31 dicembre 2014 il c/c intersocietario ha un saldo positivo pari a € 15.004 mila. La significativa variazione, rispetto all'esercizio precedente è dovuta, sia all'ottimizzazione delle risorse finanziarie e quindi a una più puntuale allocazione delle risorse monetarie delle controllate del Gruppo a favore dello stesso, (così come da contratto di *Cash Pooling*), sia ai maggiori incassi ricevuti a fine esercizio.

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
C/C Intersocietario	15.003.571	957.807
<b>TOTALE</b>	<b>15.003.571</b>	<b>957.807</b>

## 15– Disponibilità Liquide

Le disponibilità liquide sono rappresentate dal saldo, alla data del bilancio, dei conti bancari e postali e dalla giacenza fisica riscontrata in cassa.

Disponibilità Proprie	31/12/2014	31/12/2013
Depositi bancari e postali	8.746.507	8.312.400
Cassa	4.281	8.108
<b>TOTALE</b>	<b>8.750.788</b>	<b>8.320.508</b>

## Commenti alle voci del Prospetto della Situazione Patrimoniale e Finanziaria - Passivo

### 16– PATRIMONIO NETTO

Il capitale sociale risulta al 31 dicembre 2014 interamente sottoscritto e versato ed è costituito da n. 1.250.000 azioni ordinarie da nominali € 5,16= cadauna.

Con verbale di assemblea ordinaria dei soci del 14/04/14 è stato deliberato di destinare l'utile dell'esercizio 2013, pari a € 4.530.358, a riserva straordinaria.

Le altre riserve sono costituite da:

- riserva legale per € 1.397 mila;
- riserva di capitale per € 6.432 mila;
- riserva di utili per € 37.468 mila.



## PASSIVITA' NON CORRENTI

### 17- FONDI PER RISCHI E ONERI

Al 31 dicembre 2014 i Fondi Rischi si compongono come segue:

	31/12/2013	Rilevazione	Utilizzi/Rilasci	31/12/2014
Fdo rischi Oneri Futuri		51.874		51.874
<b>Totale Acc.ti F.di Rischi</b>	-	51.874	-	51.874

### 18- TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO

Al 31 dicembre 2014 il valore attuale dell'obbligazione relativa al TFR è:

	31/12/2014	31/12/2013
TFR	2.026.155	1.834.291
<b>Totale</b>	<b>2.026.155</b>	<b>1.834.291</b>

Nel 2014 la movimentazione del TFR è dettagliata come segue:

	31 dicembre 2014	31 dicembre 2013
Saldo al 1 Gennaio	1.834.291	2.228.652
Quota dell'esercizio:		
- costo relativo alle prestazioni correnti		
- componente finanziaria	50.156	57.275
- utili attuariali da imputare a PN	285.756	(64.538)
- altri movimenti (trasferimenti di personale)	(104.834)	(228.584)
- utilizzi del periodo	(39.215)	(158.514)
<b>Saldo</b>	<b>2.026.155</b>	<b>1.834.291</b>

La componente finanziaria per l'esercizio 2014 risulta iscritta tra gli oneri finanziari. Le principali assunzioni attuariali applicate nel calcolo del TFR sono dettagliabili come segue:

Tab. A - Basi tecniche economico-finanziarie

	31.12.2014	31.12.2013
Tasso di attualizzazione	1,49%	3,17%
Tasso di inflazione	0,60%	2,00%

Tab. B - Altre informazioni

	31.12.2014	31.12.2013
Service Cost 2014	-	-
Duration del piano	13,9	13,40
Turnover medio dei dipendenti	2,50%	2,50%

Tab. C - Analisi di sensitività

	TFR al 31.12.2014	TFR al 31.12.2013
Tasso di inflazione +0,25%	0,85%	2,25%
Tasso di inflazione -0,25%	0,35%	1,75%
Tasso di attualizzazione +0,25%	1,74%	3,42%
Tasso di attualizzazione -0,25%	1,24%	2,92%
Tasso di turnover +0,25%	2,75%	2,75%
Tasso di turnover -0,25%	2,25%	2,25%

Tab. D - Utili/perdite attuariali

	31.12.2014	31.12.2013
Variazione ipotesi demografiche		-
Variazione ipotesi finanziarie	340.874	(122.311)
Altre variazioni	(55.118)	57.773
<b>Totale</b>	<b>285.756</b>	<b>(64.538)</b>

## 19- PASSIVITA' FINANZIARIE A LUNGO TERMINE

Le passività finanziarie a lungo termine costituite nell'esercizio 2013 da un deposito cauzionale pari a € 150 mila sono state completamente assorbite nella voce Crediti Commerciali nel corso del 1 semestre 2014.

## 20- ALTRE PASSIVITA' a lungo termine

Le altre passività a lungo termine sono costituite da risconti passivi per € 2.113 mila.

## PASSIVITA' CORRENTI

### 21- DEBITI COMMERCIALI

L'ammontare complessivo dei debiti esistenti al 31 dicembre 2014 è pari a € 40.383 mila.

Non esistono debiti di durata residua superiore a cinque anni, né debiti assistiti da garanzie reali su beni sociali.

I debiti sotto riportati si riferiscono a impegni di natura commerciale pagabili entro l'esercizio successivo.

<u>Debiti vs. Fornitori</u>	<u>31/12/2014</u>	<u>31/12/2013</u>
Fornitori Italia	30.654.409	46.190.164
Fornitori Estero	168.600	3.423.092
Fornitori Controllante	8.617.474	4.498.236
Fornitori Altre Gruppo	941.246	1.179.159
Acconti da clienti	908	908
<b>Totale</b>	<b>40.382.637</b>	<b>55.291.559</b>

I debiti verso fornitori comprendono importi fatturati e non ancora pagati dalla Società al 31 dicembre 2014, oltre agli stanziamenti per fatture da ricevere relative all'acquisto di beni e servizi di competenza dell'esercizio 2014.

La voce fornitori esteri, pari a € 169 mila, è composta di debiti verso fornitori UE per € 90 mila e di debiti verso fornitori extra UE per € 79 mila.

I debiti verso la controllante Poste Italiane Spa si riferiscono per € 116 mila a transazioni di natura commerciale; per € 175 mila al costo dell'amministrazione e gestione del personale; per € 277 mila ai compensi agli amministratori, da riconoscere alla controllante; per € 805 mila costi buoni pasto; per € 85 mila a spese di telefonia fissa; per e € 11 mila a noleggi autovetture; per € 12 al costo del carburante; per € 457 mila al costo dei distacchi del personale infra-gruppo; per € 6.666 mila a costi di affitto, manutenzione e foresteria; per € 13 mila ad altri costi di gestione.

La suddivisione dei debiti per fasce di scaduto è la seguente.

	Totale Debiti	di cui scaduto				Totale Scaduto
		30 gg	60 gg	90 gg	oltre	
Fornitori Italia	30.654.409	4.591.898	537.272	176.974	394.067	5.700.211
Fornitori Estero	168.600	4.092	-	-	139.997	144.089,00
Fornitori Controllante	8.617.474	262.213	-	-	6.627.368	6.889.581
Fornitori Altre Gruppo	941.246	25.449	9.660	-	85.983	121.092
Acconti da clienti	908	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>40.382.637</b>	<b>4.883.652</b>	<b>546.932</b>	<b>176.974</b>	<b>7.247.415</b>	<b>12.854.973</b>

## 22- DEBITI PER IMPOSTE CORRENTI

Si rinvia per quanto riguarda il debito Irap alla tabella Crediti per imposte correnti, punto 12 – ATTIVITA' CORRENTI, (Crediti per Imposte correnti).

## 23- ALTRI DEBITI E PASSIVITÀ CORRENTI

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Debiti Tributarî	611.726	615.261
Altri ratei e risconti passivi	471.429	1.883.456
Altri Debiti	5.775.823	5.636.022
<b>Totale Altri Debiti e Passività Correnti</b>	<b>6.858.978</b>	<b>8.134.739</b>

I debiti tributari sono costituiti da ritenute su redditi di lavoro dipendente e autonomo, liquidate nell'esercizio successivo.

Gli altri debiti sono costituiti prevalentemente da debiti verso dipendenti, istituti previdenziali e di sicurezza sociale.

## 24- ALTRE INFORMAZIONI

### *a) Garanzie*

Le garanzie personali in essere per le quali esiste un impegno di Postecom S.p.A. sono:

<i>Descrizione</i>	31/12/2014	31/12/2013
Garanzie rilasciate da Istituti di Credito nell'interesse di Postecom a favore di terzi (obbligazioni contrattuali su gare d'appalto).	1.826.153	2.045.045
<b>Totale</b>	<b>1.826.153</b>	<b>2.045.045</b>

## Informazioni sul Conto Economico

### VALORE DELLA PRODUZIONE

Il valore della produzione pari a € 91.132 mila è rappresentato principalmente dai ricavi riguardanti la gestione caratteristica, realizzati nel corso dell'esercizio 2014 che sono così dettagliati:

### 25- RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Servizi di Messaggistica	10.532.837	20.134.521
Gestione servizi BancaOnline	12.699.081	24.173.368
Servizi Intranet	4.200.068	7.864.274
Servizi a Valore aggiunto	40.711	457.720
Servizi di Firma Digitale	1.285.742	2.370.436
Altri Ricavi	41.936.649	37.463.501
DTT	20.130.603	23.659.815
Variazione delle rimanenze di magazzino	(262.068)	(150.546)
<b>Totale Ricavi e Proventi delle Vendite e Prestazioni</b>	<b>90.563.623</b>	<b>115.973.089</b>

Si specifica di seguito la ripartizione dei Ricavi delle Vendite e delle Prestazioni nelle categorie verso il Gruppo Poste Italiane, verso clienti terzi (mercato) e verso clienti terzi per il tramite di Società del Gruppo (mercato via Gruppo):

Descrizione	GRUPPO	TERZI	MERCATO (via Gruppo)	TOTALI GENERALI
<b>Ricavi</b>				
per Servizi di Messaggistica	10.313.212	189.664	29.961	10.532.837
per Gestione servizi BancaOnline	11.741.734	-	957.347	12.699.081
per Servizi Intranet	655.974	3.544.094	-	4.200.068
per Servizi a Valore aggiunto	40.711	-	-	40.711
per Servizi di Firma Digitale	431.661	786.348	67.733	1.285.742
per Altri Ricavi	28.714.776	4.810.715	8.411.158	41.936.649
per DTT	-	-	20.130.602	20.130.602
<b>Totale Ricavi</b>	<b>51.898.068</b>	<b>9.330.821</b>	<b>29.596.801</b>	<b>90.825.690</b>

I ricavi dell'esercizio 2014 pari a € 90.826 mila, sono così suddivisi: per € 64.855 mila verso la Controllante, € 2 mila verso BancoPosta Fondi Spa, € 15 mila verso Banca del Mezzogiorno Spa, € 5.104 mila verso il Consorzio Patenti Via Poste, € 3 mila verso Sda Express Courier Spa, € 15 mila verso Mistral Air Spa, € 576 mila verso Poste Vita Spa, € 3 mila verso Poste Assicura Spa, € 3.205 mila verso Poste Tributi Scpa, € 19 mila verso Poste Mobile Spa, € 297 mila verso PosteShop Spa, € 7.344 mila verso Consorzio Poste Motori, € 1 mila verso Europa Gestioni Immobiliari, € 57 mila verso Postel Spa e per € 9.331 mila verso i clienti del mercato nazionale.

La variazione delle rimanenze ammonta a € 262 mila.

I ricavi conseguiti verso le Società del Gruppo, effettuati a normali condizioni di mercato e nel rispetto della normativa vigente, sono principalmente riconducibili alle attività di core business oggetto della Società Sviluppo ed erogazione di servizi informatici su piattaforme web.

Ulteriori commenti in merito alla natura dell'attività della Società e alle performances reddituali conseguite nell'esercizio sono riportati nella relazione sulla Gestione.

## 26- ALTRI RICAVI E PROVENTI

Gli altri ricavi pari a € 568 mila sono principalmente costituiti per € 208 mila da proventi relativi al riaddebito alla Controllante del personale distaccato, per € 155 mila dal riaddebito del personale distaccato a Posteshop Spa e per € 205 mila da proventi diversi.

## COSTO DELLA PRODUZIONE

Il valore del costo della produzione iscritto a Conto Economico è pari a € 90.606 mila. Di questi, € 3.155 mila sono verso la Controllante e sono relativi principalmente a costi di affitto e manutenzione immobili (€ 2.314 mila), costi affitti a uso foresteria (€ 7 mila); costi relativi alla gestione, amministrazione del personale e mensa (€ 439 mila), costi del personale distaccato (€ 42 mila), costi per emolumenti al Consiglio d'Amministrazione (€ 223 mila), costi per noleggio auto aziendali (€ 5 mila), costi per altre prestazioni di servizi relativi al progetto PEC (€ 70 mila), costi per servizi di telefonia fissa (€ 25 mila), costi per consulenze amministrative (€ 1 mila); e per consulenze tecniche (€ 28 mila) e per spese varie (€ 1 mila).

I costi verso le altre Società del Gruppo sono così suddivisi:

- . per € 104 mila verso Sda Express Courier Spa per spese di trasporto
- . per € 375 mila verso Poste Tributi Scpa per contributi consortili
- . per € 149 mila verso Patentiviaposte Scpa per contributi consortili
- . per € 390 mila verso Postel Spa per l'acquisto di servizi
  - per costi per servizi (€ 253 mila)
  - per personale distaccato (€ 2 mila)
  - per materiale di consumo (€ 135 mila)
- . per € 84 mila verso Italia Logistica Spa:
  - per spese di stoccaggio e assemblaggio (€ 18 mila)
  - per spese di trasporto merci su vendita e altri servizi (€ 66 mila)
- . per € 88 mila verso Postemobile Spa per spese di telefonia mobile
- . per € 10 mila verso Postevita Spa per personale distaccato
- . per € 2 mila verso Posteshop Spa
  - per costi di stoccaggio e magazzinaggio (€ 1 mila)
  - per spese di rappresentanza (€ 1 mila)
- . per € 35 mila verso Poste Tutela Spa per prestazioni di servizi resi nell'ambito del progetto prevenzione e protezione D. Lgs.626/94.
- . per € 139 mila verso PosteMotori
  - per contributi consortili (€ 38 mila)
  - per servizi tecnici (€ 101 mila)



## 27- COSTI DI BENI E SERVIZI

I costi per beni servizi ammontano nell'esercizio a € 56.766 mila e sono così costituiti:

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Costi per servizi	48.584.529	69.694.059
Costi per materie prime, sussidiarie e di consumo	4.175.534	8.791.526
Godimento beni di terzi	3.952.903	3.932.015
Variazione delle rimanenze	52.615	354.097
<b>Totale Costo di Beni e Servizi</b>	<b>56.765.581</b>	<b>82.771.697</b>

I costi per servizi iscritti a Conto Economico per € 48.585 mila si riferiscono principalmente a costi per prestazioni di servizi tecnici per € 26.861 mila che sono stati necessari per garantire l'erogazione e lo sviluppo dei servizi venduti principalmente alla Controllante; per € 8.401 mila si riferiscono principalmente a prestazioni di servizi vari, di cui € 5.441 mila inerenti al progetto DTT (Dipartimento Trasporti Terrestri), € 2.367 mila inerenti al progetto Fiscalità Locale, € 338 mila relativi ai progetti PE (Passaporto Elettronico), PSE (Permesso di Soggiorno Elettronico) e Gara Superabile e per € 255 mila relativi a progetti di Core Business.

Inoltre, € 9.344 mila sono relativi a costi di manutenzione hardware e software necessari per il mantenimento delle macchine e degli applicativi iscritti nelle immobilizzazioni materiali e immateriali; per € 310 mila per costo del venduto afferente all'acquisto di licenze, per € 119 mila ad attività di pubblicità, promozione e partecipazione alle mostre e fiere di settore e per € 602 mila a consulenze legali e amministrative.

## 28- COSTI PER IL PERSONALE

I costi del personale iscritti nel Conto Economico ammontano a € 24.427 mila.

L'incremento rispetto al periodo precedente è dovuto, principalmente, all'aumento del numero medio dei dipendenti.

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Salari e stipendi	17.832.834	16.560.731
Contributi sociali	5.022.201	4.747.468
Quota dell'anno per TFR	990.493	1.125.334
Prestazioni interinali	298.902	491.402
Emolumenti e rimborsi	223.605	339.478
Altri costi	14.701	10.000
Personale distaccato	44.049	242.218
<b>Totale</b>	<b>24.426.785</b>	<b>23.516.631</b>

La forza lavoro mediamente occupata presso la Società, ripartita per categoria, è la seguente:

	Esercizio 2014		Esercizio 2013	
	n. dipendenti puntuale	n. dipendenti medio	n. dipendenti puntuale	n. dipendenti medio
Dirigenti	18	19	23	22
Quadri	169	170	166	164
Impiegati	164	171	165	148
<b>Unità a tempo indeterminato</b>	<b>351</b>	<b>360</b>	<b>354</b>	<b>334</b>
Dirigenti			1	1
Impiegati	1	1	3	2
<b>Unità a tempo determinato</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Lavoratori interinali	7	7	7	12
Personale distaccato	1	1	3	3
<b>Forza Lavoro</b>	<b>360</b>	<b>369</b>	<b>368</b>	<b>352</b>

## 29- AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Ammort.immob.immateriali	5.866.575	6.223.377
Ammort.immob. materiali	2.050.829	3.592.462
<b>Totale</b>	<b>7.917.403</b>	<b>9.815.839</b>

Gli ammortamenti sono stati calcolati in base ad aliquote giudicate adeguate a rappresentare la residua durata utile dei beni.

## 30- ALTRI COSTI OPERATIVI

### a) *Accantonamenti*

Gli accantonamenti dell'esercizio ammontano a € 51 mila.

### b) *Oneri diversi di gestione*

Gli oneri diversi di gestione includono:

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Tasse e diritti vari	6.680	5.132
Quote associative diverse	589.161	37.935
Iva indetraibile	-	(5.426)
Altri costi	66.640	350.865
<b>Totale</b>	<b>662.481</b>	<b>388.506</b>

### c) *Svalutazione attività finanziarie*

La svalutazione dei crediti commerciali prevista per tener conto delle perdite prevedibili sui crediti esposti in bilancio è pari a € 808 mila, il fondo nel corso dell'esercizio è stato rilasciato per € 15 mila e utilizzato per € 23 mila.

Nel corso dell'esercizio, a fronte degli incassi ricevuti pari a € 25 mila, è stata rilasciata per pari importo la svalutazione crediti verso Levoip effettuata nel 2011 per € 376 mila.

### 31- PROVENTI FINANZIARI

I proventi finanziari, pari a € 53 mila, risulta essere così composta:

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Interessi attivi bancari	36.781	42.216
Interessi attivi su c/c intersocietario	4.575	4.514
Utili su cambi	3.370	698
Proventi finanziari diversi	8.085	18.167
<b>Totale</b>	<b>52.811</b>	<b>65.595</b>

### 32- ONERI FINANZIARI

Gli oneri finanziari di competenza del periodo sono pari a € 122 mila.

Essi sono composti da:

Descrizione	31/12/2014	31/12/2013
Interessi passivi c/c intersocietario	14.576	20.945
Oneri finanziari tfr	50.156	57.275
Altri oneri finanziari	57.274	23.656
<b>Totale</b>	<b>122.006</b>	<b>101.876</b>

### 33- IMPOSTE SUL REDDITO

#### a) Imposte correnti

Al 31 dicembre 2014 è stato effettuato uno stanziamento di € 850 mila a fronte d'imposte sul reddito per IRAP e per € 773 mila a fronte d'imposte sul reddito per IRES.

#### b) Imposte differite

I proventi per imposte differite rilevati nel periodo, pari a € 199 mila, sono principalmente riconducibili per € 26 mila a compensi spettanti agli amministratori, ma non liquidati e per € 135 mila all'accantonamento al Fondo valutazione crediti a rischio inesigibilità. Gli oneri per imposte differite rilevati nel periodo sono pari a € 67 mila e sono riferiti allo storno per adeguamento delle imposte differite al fondo TFR.

### 34- RAPPORTI CON ENTITA' CORRELATE

Al 31 dicembre 2014 i rapporti patrimoniali maggiormente significativi con entità correlate sono

così dettagliabili (importi in migliaia di euro):

	Crediti Commerciali	Crediti Finanziari	Debiti Commerciali	Altri attività correnti	Altre passività correnti
<b>31 Dicembre 2014</b>					
Società controllante:					
- Poste Italiane S.p.a	32.529	15.004	8.617	201	863
Altre entità:					
-Banca del Mezzogiorno S.p.A.	1	-	-	-	-
-Bancopostafondi S.p.A.	1	-	-	-	-
-Italia Logistica S.r.l.	-	-	42	-	-
- Consorzio Patenti via Poste	1.106,0	-	79	-	-
- Sda Express Courier S.p.a.	-	-	41	-	-
- Consorzio Poste Contact	-	-	-	-	-
- Mistralair S.r.l.	41	-	-	-	-
- Poste Vita S.p.a	468	-	-	5	-
- Consorzio Poste Link	-	-	-	-	-
- Poste Tutela S.p.a	-	-	17	-	-
- Posteassicura S.p.A.	-	-	-	-	-
- Postel S.p.a	69	-	208	-	-
- Poste Tributi	4462	-	375	-	-
- PosteMobile	25	-	29	55	-
- Poste Shop	516	-	1	12	20
-E.G.I. S.p.A.	1	-	-	-	-
-Consorzio Poste Motori	2.885	-	149	-	-
<b>Totale</b>	<b>42.104</b>	<b>15.004</b>	<b>9.558</b>	<b>273</b>	<b>883</b>

	Crediti Commerciali	Crediti Finanziari	Debiti Commerciali	Altri attività correnti	Altre passività correnti
<b>31 Dicembre 2013</b>					
Società controllante:					
- Poste Italiane S.p.a	63.378	958	4.498	173	660
Altre entità:					
-Banca del Mezzogiorno S.p.A.	2	-	-	-	-
-Bancopostafondi S.p.A.	20	-	-	-	-
-Italia Logistica S.r.l.	-	-	109	-	-
- Consorzio Patenti via Poste	271	-	41	-	-
- Sda Express Courier S.p.a.	5	-	244	-	-
- Consorzio Poste Contact	-	-	-	-	-
- Mistralair S.r.l.	99	-	-	-	-
- Poste Vita S.p.a	796	-	13	4	-
- Consorzio Poste Link	-	-	-	-	-
- Poste Tutela S.p.a	-	-	77	-	-
- Posteassicura S.p.A.	-	-	-	-	-
- Postel S.p.a	-	-	129	-	-
- Poste Tributi	4484	-	386	-	-
- PosteMobile	19	-	10	5	-
- Poste Shop	407	-	170	12	5
<b>Totale</b>	<b>69.481</b>	<b>958</b>	<b>5.677</b>	<b>194</b>	<b>665</b>

Nel 2014 i rapporti economici con entità correlate, regolati a normali condizioni di mercato, sono così dettagliabili (importi in migliaia di euro):

31 Dicembre 2014	Ricavi	Acquisti	Proventi finanziari	Oneri Finanziari	Proventi vari	Immobilizzazioni materiali
Società controllante:						
- Poste Italiane S.p.a	64.855	3.155	5	15	208	-
Altre entità:						
- Bancopostafondi S.p.A.	2	-	-	-	-	-
- Banca Del Mezzogiorno S.p.A.	15	-	-	-	-	-
- Italia Logistica S.r.l.	-	84	-	-	-	-
- Consorzio Patenti Via Poste	5.104	149	-	-	-	-
- Sda Express Courier S.p.a.	3	104	-	-	-	-
- Consorzio Poste Contact	-	-	-	-	-	-
- Mistralair S.r.l.	15	-	-	-	-	-
- Poste Vita S.p.a	576	10	-	-	-	-
- Consorzio Poste Link	-	-	-	-	-	-
- Poste Tutela S.p.a	-	35	-	-	-	-
- Posteassicura S.p.A.	3	-	-	-	-	-
- Postecontact	-	-	-	-	-	-
- POSTE Tributi	3.205	375	-	-	-	-
- PosteMobile	19	88	-	-	-	-
- Posteshop	297	2	-	-	155	8
- Postel S.p.a	57	390	-	-	-	-
- Consorzio Poste Motori	7.344	139	-	-	-	-
- E.G.I. S.p.A.	1	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>81.496</b>	<b>4.531</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>363</b>	<b>8</b>
<hr/>						
31 Dicembre 2013	Ricavi	Acquisti	Proventi finanziari	Oneri Finanziari	Proventi vari	Immobilizzazioni materiali
Società controllante:						
- Poste Italiane S.p.a	97.369	3.872	5	21	479	-
Altre entità:						
- Bancopostafondi S.p.A.	21	-	-	-	-	-
- Banca Del Mezzogiorno S.p.A.	1	-	-	-	-	-
- Italia Logistica S.r.l.	-	104	-	-	-	-
- Consorzio Patenti Via Poste	271	41	-	-	-	-
- Sda Express Courier S.p.a.	2	110	-	-	-	-
- Consorzio Poste Contact	-	-	-	-	-	-
- Mistralair S.r.l.	41	-	-	-	-	-
- Poste Vita S.p.a	652	13	-	-	-	-
- Consorzio Poste Link	-	-	-	-	-	-
- Poste Tutela S.p.a	-	35	-	-	-	-
- Posteassicura S.p.A.	2	-	-	-	-	-
- Postecontact	-	-	-	-	-	-
- POSTE Tributi	3.794	263	-	-	-	-
- PosteMobile	16	97	-	-	-	-
- Posteshop	8	31	-	-	339	118
- Postel S.p.a	-	339	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>102.177</b>	<b>4.905</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>818</b>	<b>118</b>

### 35- RAPPORTI CON ALTRE ENTITA' CORRELATE

31 Dicembre 2014	Credit Commerciali	Credit Finanziari	Debiti Commerciali
Anas (gruppo)	-	-	-
Cassa Depositi Prestiti (Gruppo)	423	-	-
Invitalia SpA	1.184	-	-
Consip SpA	14	-	-
Enel (Gruppo)	73	-	-
Equitalia (gruppo)	0	-	-
Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato SpA	-	-	-
Sogei	19	-	-
STMicroelectronics Srl	-	-	-
Ministero Economia e Finanze	1	-	-
Eni (gruppo)	6	-	-
Enav (gruppo)	0	-	-
Sose	1	-	-
Finmeccanica (gruppo)	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.720</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

31 Dicembre 2013	Credit Commerciali	Credit Finanziari	Debiti Commerciali
Anas (gruppo)	1	-	-
Cassa Depositi Prestiti (Gruppo)	-	-	-
Invitalia SpA	1.573	-	-
Consip SpA	2	-	-
Enel (Gruppo)	67	-	-
Eni Adfin SpA	-	-	20
Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato SpA	3	-	-
Selex Elsag SpA	-	-	814
Sogei	1	-	-
Ministero Economia e Finanze	1	-	-
Eni (gruppo)	6	-	-
Sose	2	-	-
Finmeccanica (gruppo)	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.655</b>	<b>-</b>	<b>834</b>

## Altre parti correlate

31 Dicembre 2014	Ricavi	Acquisti	Proventi Finanziari
Anas (gruppo)	-	-	-
Cassa Depositi Prestiti (gruppo)	736	-	-
Invitalia	1.005	-	-
Consip SpA	11	-	-
Enel (gruppo)	60	4	-
Eni Adfin SpA	-	-	-
Equitalia (gruppo)	0	-	-
Ministero Economia e Finanze	-	-	-
Finmeccanica (gruppo)	29	-	-
Gestore Mercato Elettrico (gruppo)	0	-	-
Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato SpA	-	-	-
Selex Elsag SpA	-	-	-
Sogei SpA	14	-	-
STMicroelectronics Srl	-	11	-
Enav (gruppo)	0	-	-
Eni (gruppo)	-	76	-
Sose	3	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.859</b>	<b>91</b>	<b>-</b>
31 Dicembre 2013	Ricavi	Acquisti	Proventi Finanziari
Anas (gruppo)	1	-	-
Cassa Depositi Prestiti (gruppo)	4	-	-
Invitalia	1.496	-	-
Consip SpA	4	-	-
Enel (gruppo)	55	-	-
Eni Adfin SpA	-	78	-
Equitalia (gruppo)	40	-	-
Finmeccanica (gruppo)	30	-	-
Gestore Mercato Elettrico (gruppo)	11	-	-
Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato SpA	3	-	-
Selex Elsag SpA	-	802	-
STMicroelectronics Srl	-	23	-
Eni (gruppo)	5	-	-
Sose	2	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.650</b>	<b>903</b>	<b>-</b>



### 36- FATTI SIGNIFICATIVI AVVENUTI DOPO IL 31/12/2014

Per l'analisi degli eventi significativi intercorsi dopo la data di chiusura dell'esercizio si rimanda alla Relazione degli Amministratori.

### 37- ALTRE INFORMAZIONI

I compensi spettanti al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale per l'esercizio 2014 sono i seguenti:

- Consiglio di Amministrazione	€ 222.784
- Collegio Sindacale	€ 55.880

**Per il Consiglio di Amministrazione  
L'amministratore Delegato  
Vincenzo Pompa**

**POSTECOM S.p.A.**

Con socio Unico

Sede Legale in Roma, Viale Europa n.175

Capitale Sociale Euro 6.450.000 i.v.

Registro delle Imprese di Roma - Iscrizione N. 193689/1999

REA di Roma – Iscrizione N. 928464

Partita IVA 05838841004 – Codice Fiscale 05838841004

Soggetta all'attività di direzione e di coordinamento della società Capogruppo  
POSTE ITALIANE S.P.A.

BILANCIO AL 31/12/2014

**Relazione degli Amministratori**

## INDICE

<b>1</b>	<b>RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>3</b>
1.1	RICAVI INFRAGRUPPO	3
1.2	RICAVI MERCATO VIA GRUPPO	3
1.3	RICAVI MERCATO TERZI	4
<b>2</b>	<b>EVENTI RILEVANTI</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>PROSPETTI DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE-FINANZIARIA E DEL CONTO ECONOMICO</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>QUADRO DI RIFERIMENTO</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>ANDAMENTO GESTIONALE</b>	<b>8</b>
5.1	PRODOTTI, SERVIZI E PROGETTI – PRINCIPALI INIZIATIVE DEL 2014	8
5.1.1	<i>Attività di marketing, innovazione ed evoluzione dell’offerta di servizi digitali di poste italiane.....</i>	<i>8</i>
5.1.1.1	Attività Marketing ed Editoriali multicanale online .....	8
5.1.1.2	Comunicazioni Digitali di Poste Italiane .....	12
5.1.1.3	Cloud Computing .....	13
5.1.1.4	eCommerce.....	14
5.1.2	<i>Andamento gestionale delle attività e dei servizi erogati verso il mercato.....</i>	<i>15</i>
5.1.2.1	Attività per il Dipartimento Trasporti Terrestri del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – Portale dell’Automobilista .....	15
5.1.2.2	Gara Patenti per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti .....	16
5.1.2.3	eCommerce.....	17
5.1.2.4	Comunicazioni digitali - Servizi di Certificazione Digitale .....	18
5.1.2.5	Cloud Computing Postecom – Offerta “Comunica e Collabora” .....	20
5.1.2.6	Progetto di identità digitale – PostelD .....	20
5.1.2.7	Front End dei Servizi di Pagamento (FESP).....	21
5.1.2.8	Passaporto elettronico e permesso di soggiorno elettronico .....	22
5.1.2.9	Fiscalità Locale .....	22
5.1.2.10	Servizi al cliente.....	23
5.2	ORGANICO, FORMAZIONE E CERTIFICAZIONI	24
5.2.1	<i>Organico .....</i>	<i>24</i>
5.2.2	<i>Formazione del Personale.....</i>	<i>24</i>
5.3	INVESTIMENTI	24
<b>6</b>	<b>EVOLUZIONE GESTIONALE</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>GESTIONE DEL RISCHIO FINANZIARIO</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>RAPPORTI CON ENTITÀ CORRELATE</b>	<b>26</b>
<b>9</b>	<b>AZIONI PROPRIE O DELLA CONTROLLANTE</b>	<b>27</b>
<b>10</b>	<b>FATTI SIGNIFICATIVI AVVENUTI DOPO IL 31/12/2014</b>	<b>27</b>
<b>11</b>	<b>PROPOSTE ALL’ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI</b>	<b>27</b>

Signori Azionisti,

il Risultato Netto dell'esercizio 2014 presenta una perdita pari a - € 1.035 mila (verso un Utile Netto del 2013 di € 4.530 mila) dopo aver rilevato imposte di competenza del periodo per € 1.491 mila, di cui € 1.623 mila a titolo di imposte correnti e - € 0,132 mila a titolo di imposte anticipate (lo scorso esercizio le imposte differite erano state pari a € 1.153 mila).

L'Ebit (Utile ante oneri e proventi finanziari ed imposte) ammonta a € 0,525 mila, in flessione rispetto al precedente anno il cui risultato era stato di € 6.139 mila.

Il valore della Produzione dell'esercizio ammonta a € 91.132 mila, in flessione del 22% rispetto a € 116.876 mila del precedente periodo. Tale andamento è da ascrivere principalmente alla riduzione delle attività verso la Capogruppo come meglio illustrato di seguito.

## 1 RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI

### 1.1 RICAVI INFRAGRUPPO

Nel periodo di riferimento i Ricavi Infragruppo hanno subito una flessione del 29,1% attestandosi a € 51.898 mila verso il corrispondente valore di € 73.236 mila registrato nel periodo precedente. Tale flessione, pari a € 21.338 mila, è riconducibile alle minori attività di sviluppo software realizzate per la Capogruppo in relazione al processo di riorganizzazione in corso.

### 1.2 RICAVI MERCATO VIA GRUPPO

I ricavi realizzati nel corso del 2014 a fronte di contratti e/o convenzioni stipulate da Poste Italiane e da altre Società del Gruppo, sono risultati pari a € 29.597 mila, in crescita del 2,3% rispetto al 2013 i cui i ricavi ammontavano a € 28.940 mila. La positiva evoluzione è riconducibile al buon andamento dei volumi della nuova Concessione DTT<sup>1</sup> e all'avvio, in forma definitiva, delle attività legate alla Gara Patenti<sup>2</sup> i cui risultati hanno, dunque, consentito di compensare i minori ricavi derivanti dalla conclusione al 31/12/2013 delle attività del Piano Strategico del DTT.

---

<sup>1</sup> Si veda oltre al paragrafo 5.1.2.1

<sup>2</sup> Si veda oltre al paragrafo 5.1.2.2

### 1.3 RICAVI MERCATO TERZI

Nel 2014 i Ricavi da Mercato Terzi sono stati pari a € 9.331 mila, in diminuzione del 33,1% rispetto ai € 13.947 mila conseguiti nello stesso periodo del precedente esercizio.

## 2 EVENTI RILEVANTI

Gli eventi principali che hanno caratterizzato l'anno 2014 sono quelli di seguito illustrati e più dettagliatamente analizzati nel prosieguo della Relazione e/o nelle Note Esplicative al bilancio.

In data 10 gennaio 2014 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha decretato l'aggiudicazione definitiva della Gara comunitaria per l'affidamento in concessione dei "Servizi di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento e servizi, forniture e lavori complementari" a favore del Consorzio ordinario non costituito, composto da Poste Italiane S.p.A., Capogruppo, Postecom S.p.A., KPMG Advisory S.p.A. e Integrazioni & Sistemi S.p.A.. Successivamente, in data 11 febbraio 2014, è stato costituito dalle medesime società il Consorzio Postemotori, di cui Postecom S.p.A. detiene il 22,63% delle quote di partecipazione.

In data 18 Aprile 2014 è stato rinnovato con Poste Italiane S.p.A. l'Accordo quadro per l'erogazione di Servizi Informatici che regola i reciproci rapporti riguardo alla messa a disposizione di servizi, prestazioni e/o risorse fisiche, umane, materiali e immateriali.

Con Ordine di Servizio di Poste Italiane n. 11/14 del 29/05/2014 è stata costituita, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato della Capogruppo, la funzione Coordinamento IT di Gruppo. Tale funzione ha la responsabilità di garantire la definizione delle strategie evolutive IT a livello di Gruppo e di governare i processi di pianificazione, procurement e gestione, anche attraverso il coordinamento della società Postecom S.p.A.<sup>3</sup> e avvalendosi della collaborazione delle Società del Gruppo, con particolare riferimento a quelle più coinvolte nella realizzazione di soluzioni IT per il mercato.

Con Ordine di Servizio di Poste Italiane n. 16/14 del 18/06/2014 è stata costituita la Divisione Posta, Comunicazione e Logistica. Al responsabile della Divisione riportano le funzioni di business Servizi Postali e Governo dei Servizi Logistici. La Divisione, inoltre, coordinerà le società Mistral Air, Consorzio Logistica Pacchi, Gruppo Postel, Gruppo SDA Express Courier e PosteMobile assicurando, altresì, l'indirizzo delle attività di marketing e vendita dei servizi di

---

<sup>3</sup> Con successivo Ordine di Servizio di Poste Italiane n. 26/14 del 19/11/2014, "Gruppo Poste Italiane – Struttura Organizzativa", è stato definito il nuovo modello organizzativo e confermato il coordinamento della Società Postecom da parte della funzione Sistemi Informativi di Poste Italiane.

comunicazione digitale rivolti al mercato gestiti dalla Società Postecom, ferma restando la responsabilità della funzione Coordinamento IT di Gruppo per le attività di propria competenza.

In ultimo, con Ordine di Servizio di Poste Italiane n. 27/14 del 21/11/2014 afferente l'articolazione della funzione Marketing Strategico<sup>4</sup> confluiscono in essa, tra le altre, attività e risorse precedentemente operanti nella funzione Sviluppo Canali in ambito Canale Online della funzione Marketing di Postecom.

---

<sup>4</sup> La funzione Marketing Strategico è stata istituita con Ordine di Servizio di Poste Italiane n. 22/14 del 30/09/2014.

### 3 PROSPETTI DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE-FINANZIARIA E DEL CONTO ECONOMICO

Di seguito si rappresentano i risultati del bilancio al 31 Dicembre 2014, redatto secondo i principi contabili internazionali:

SITUAZIONE PATRIMONIALE-FINANZIARIA	31/12/2014	31/12/2013
<b>ATTIVO</b>		
Attività non correnti	16.263.863	13.210.620
Attività Correnti	86.106.675	104.346.456
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>102.370.538</b>	<b>117.557.076</b>
<b>PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>		
Patrimonio Netto	50.815.809	52.057.942
Passività Non Correnti	4.191.864	2.072.836
Passività Correnti	47.362.865	63.426.298
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>	<b>102.370.538</b>	<b>117.557.076</b>

CONTO ECONOMICO	31/12/2014	31/12/2013
Ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni	90.563.623	115.973.089
Altri ricavi e proventi	568.124	902.422
<b>Valore della produzione</b>	<b>91.131.747</b>	<b>116.875.511</b>
Costi di beni e servizi	56.765.581	82.771.697
Costo per il personale	24.426.785	23.516.631
Ammortamenti	7.917.403	9.815.839
Altri costi operativi	1.496.641	-5.368.030
<b>Costo della produzione</b>	<b>90.606.410</b>	<b>110.736.137</b>
<b>EBIT</b>	<b>525.337</b>	<b>6.139.374</b>
Proventi finanziari	52.811	65.595
Oneri finanziari	122.006	101.876
<b>Utile ante imposte</b>	<b>456.142</b>	<b>6.103.093</b>
Imposte	1.491.100	1.572.735
<b>Utile (perdita) del periodo</b>	<b>-1.034.958</b>	<b>4.530.358</b>
Utile (perdita) per azione	-0,83	3,62

#### 4 QUADRO DI RIFERIMENTO

Dopo due anni di contrazione del PIL attestatosi a -2,4% nel 2012 e a -1,9% nel 2013<sup>5</sup>, l'economia italiana - scontata una timida ripresa nel corso della seconda metà del 2013 - conferma la propria debolezza anche per l'anno 2014<sup>6</sup> con un rallentamento del PIL previsto pari a -0,3% a sintesi di un contributo negativo della domanda interna al netto delle scorte, condizionata dalla brusca caduta degli investimenti e di un modesto aumento del contributo della domanda estera.

Con riferimento ai mercati di interesse per la Società, mentre a livello mondiale l'economia digitale dei Social Network, Internet ed il mercato Mobile ha trainato gli investimenti, in Italia il mercato digitale (servizi e prodotti di informatica e telecomunicazioni, infrastrutture di rete e contenuti digitali) ha fatto registrare nel primo semestre del 2014 una flessione del 3,1% con una previsione di risalita a fine anno a quota -1,8%<sup>7</sup>. In realtà, scorporando la componente dei servizi di rete Tlc - la cui contrazione è stata del -9,2% a causa della forte competitività degli operatori - il mercato digitale italiano manifesta invece una crescita dell'1,1% grazie al positivo andamento dei segmenti di e-content e digital advertising (+6,6%), del software e delle soluzioni ICT (+3,2%) a conferma della vitalità e vivacità delle aree e componenti più innovative del settore tra cui Cloud, e-Commerce, e-payment, Internet delle cose, etc.....

I Servizi di eCommerce e di Cloud Computing si confermano dunque best practices. In particolare, il mercato italiano dell'eCommerce fa registrare una crescita media annua del 19% nel periodo 2005-2013, attestandosi ad un valore annuo di circa € 11 mld a fine 2013, nonostante la quota delle PMI presenti online sia fortemente contenuta rispetto agli altri Paesi europei<sup>8</sup>. La crescita è legata all'incremento dei web shopper e alla crescente integrazione tra canali (offline e online), social media e app mobile, che può rappresentare un fattore determinante per trainare anche l'export del <<made in Italy>>, soprattutto per le PMI.

Il mercato italiano del cloud computing supera per gli analisti il miliardo di euro nel 2014. Con il solo modello Cloud Pubblico esso è cresciuto del 21% passando da € 373 milioni del 2013 a € 451 milioni del 2014. I tassi di crescita del solo SaaS in Italia sono stimati ancora in rialzo dal 31% al 40% anno su anno a seconda dei vari segmenti di mercato<sup>9</sup>.

---

<sup>5</sup> Istat – Rapporto annuale 2014

<sup>6</sup> Bollettino economico – Banca d'Italia – Ottobre 2014

<sup>7</sup> Comunicato stampa Assinform del 29/09/2014

<sup>8</sup> Politecnico di Milano: Home banking, giochi online e contenuti digitali non inclusi.

<sup>9</sup> Analysis Mason, IDC, Gartner, AMI, SIRMI, Politecnico di Milano.



## 5 ANDAMENTO GESTIONALE

### 5.1 PRODOTTI, SERVIZI E PROGETTI – PRINCIPALI INIZIATIVE DEL 2014

Postecom ha sviluppato ed erogato servizi sia verso le società del Gruppo remunerati tramite specifici contratti di servizio, sia verso il mercato (ad es., Servizi di Accredimento, eCommerce, ecc.). Di seguito vengono illustrati i principali progetti ed iniziative suddivisi tra quelli destinati al Gruppo e quelli destinati al Mercato.

#### 5.1.1 ATTIVITÀ DI MARKETING, INNOVAZIONE ED EVOLUZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DIGITALI DI POSTE ITALIANE

Nel corso del 2014, Postecom ha proseguito e assicurato al Gruppo Poste Italiane lo svolgimento delle attività Marketing ed Editoriali per il Canale online (Ordini di Servizio di Poste Italiane n. 22/11 del 23/09/2011 e n. 4/13 del 08/02/2013) e delle attività Marketing dei Servizi di Comunicazione Digitale, Cloud Computing e eCommerce (Ordine di Servizio di Poste Italiane n. 14/12 del 28/06/2012, successivamente modificato con il n. 16/13 del 16/07/2013).

##### 5.1.1.1 Attività Marketing ed Editoriali multicanale online

###### *Portali del Gruppo*

La società Postecom ha garantito le attività ordinarie di aggiornamento dei contenuti editoriali e multimediali dei Portali del Gruppo, il supporto alle iniziative di comunicazione mediante la realizzazione di landing page, banner e DEM, nonché lo svolgimento di una serie di interventi tesi al miglioramento del posizionamento online (web e app) di Poste Italiane i quali hanno riguardato l'evoluzione delle funzionalità, dei contenuti e dell'architettura dei Portali già esistenti, il miglioramento della customer experience ed il rafforzamento e consolidamento della comunicazione online mediante le seguenti principali realizzazioni:

- realizzazione su **Poste.it** di un processo online di certificazione del numero di telefono cellulare mediante l'utilizzo del PCR riservato ai correntisti online BancoPosta, finalizzato a semplificare il processo di attivazione dell'operatività web su carte Postepay e l'attivazione del servizio PostelD; evoluzione della MyPoste per incrementare la visibilità delle comunicazioni interne relative alle offerte riservate ai dipendenti;
- realizzazione su **Poste-Impresa** - e su tutti gli altri Portali - di interventi finalizzati ad incrementare l'awareness e l'engagement dell'utente sull'offerta Selezione Impresa tra cui: a)riposizionamento in home page della call to action di accesso all'offerta;

- b) reingegnerizzazione della user interface dei configuratori di prodotti con nuove logiche di carrello; c) riorganizzazione dei contenuti dei Portali di mercato e marcatura delle schede di prodotto, oggetto della promozione, con un logo Selezione Impresa linkato al relativo configuratore;
- campagna di co-marketing con il Sole24Ore per la realizzazione di una nuova sezione di Selezione Impresa dedicata ai clienti del Sole24Ore e raggiungibile unicamente attraverso QR-code (o URL dedicata) distribuito tramite coupon e Direct Email Marketing (DEM). La nuova sezione contiene un configuratore di offerta specifico con logiche di promozione e bundling dedicate;
  - restyling del portale Postepay.it con nuovo layout di pagina e menu di navigazione e una architettura delle informazioni modificata per accogliere le nuove iniziative associate alla carta Postepay lanciate nel periodo come PostepayCrowd, un servizio di crowdfunding dedicato a chi voglia promuovere e cercare finanziamenti collettivi per una specifica iniziativa e Postepay loStudio, un sito dedicato agli studenti delle scuole superiori italiane per la gestione della Carta dello Studente sviluppata da Poste italiane e dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca.
  - rilascio del nuovo sito di **Mistral Air** ([mistralair.it](http://mistralair.it)), compagnia aerea del Gruppo Poste Italiane;
  - implementazione sul portale Postaonline di interventi volti a migliorare la comunicazione di nuove funzionalità che arricchiscono l'attuale offerta (esempio: invio massivo per il servizio "Host to Host", ricevuta della spedizione per il telegramma online).

Nell'ambito del ruolo attribuito a Postecom nello svolgimento delle attività Marketing per il Canale online e dei Servizi Digitali del Gruppo Poste Italiane, è stata lanciata, già da luglio 2013, la prima versione del Portale Postesalute ([postesalute.it](http://postesalute.it)) dedicato alla Sanità. Postesalute è la soluzione del Gruppo Poste Italiane che mira a diventare un punto di collegamento online tra il cittadino, le aziende sanitarie (pubbliche e private) e i medici. In sintesi Postesalute rappresenta il canale virtuale online dei servizi innovativi in ambito sanitario, disponibili presso la rete degli uffici postali "Sportello Amico". Il Portale offre servizi aggiuntivi pensati specificamente per una fruizione online e sviluppati in coerenza con gli obiettivi del Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS). Esso rappresenta, inoltre, il canale digitale dove il cittadino può informarsi e fruire di servizi accessori relativi al mondo della Sanità. Oltre alla possibilità di fruire online degli stessi servizi disponibili presso "Sportello Amico" (pagamento ticket sanitario e ritiro referti), il Portale offre ulteriori servizi tra i quali il "Libretto Sanitario Personale (LSP)" che prevede tre componenti

distinte: a) Archivio Elettronico di documentazione sanitaria; b) Diario; c) Tool per il monitoraggio e la gestione delle spese sanitarie di tutta la famiglia.

A completamento dell'offerta, sul Portale è presente anche un servizio di e-shop (PostesaluteShop) per la vendita online di prodotti per la salute e il benessere, in coerenza con l'attuale normativa italiana che, in "disallineamento" con quanto già sancito a livello europeo, ancora non autorizza la vendita dei farmaci senza obbligo di prescrizione medica (il Dlgs n.17 del 19/2/2014 non regola le modalità operative per la vendita online).

### *Social Network e Sentiment Analysis*

Nel corso del 2014 si è intensificata l'attività di animazione e moderazione dei social network ufficiali di Poste Italiane: Facebook, Youtube, Pinterest e Twitter. Il presidio dei canali web 2.0 è stato garantito perseguendo obiettivi di trasparenza, accessibilità e completezza informativa per gli utenti.

Poste Italiane ha raggiunto oltre 229 mila fans su Facebook e risulta costantemente tra le prime aziende in Italia per tempi di risposta e *response rate* (percentuale di risposte rispetto alle domande degli utenti). I canali Social ufficiali si confermano, inoltre, un efficace strumento di coinvolgimento, informazione e dialogo con i clienti.

Sempre nello stesso periodo è stata ulteriormente sviluppata l'attività di Sentiment Analysis, anche con l'utilizzo di soluzioni innovative. Tale attività ha permesso l'acquisizione di dati qualitativi e quantitativi più approfonditi sulla *brand reputation* di Gruppo e di prodotto, comparata con quella dei principali competitors di settore.

### *App Mobile*

Nel periodo si è provveduto, in logica multicanale, ad evolvere le app già lanciate da Poste Italiane. In particolare:

- **App PostelD:** realizzate nuove funzionalità di autorizzazione delle operazioni dispositive per Clienti BancoPosta Online e BancoPosta Click, alternative al lettore già utilizzato dai correntisti. Inoltre, tali funzionalità consentono l'integrazione della soluzione su altri merchant (oltre a Posteshop, la soluzione è ora disponibile anche sui siti Alitalia e Sisal);
- **App Postepay:** realizzate nuove funzionalità di comunicazione in-app (banneristica con landing page a supporto di iniziative di comunicazione) e garantita la compatibilità con i nuovi device (es. iPhone5/5s);
- **App Risparmio Postale:** lanciata nel 2013 con funzionalità informative su prodotti di Risparmio Postale, è stata integrata anche con funzionalità dispositive (es. acquisto e

rimborso Buoni Postali Fruttiferi e ricarica Postepay da Libretto Postale) e con il sistema PostelD per l'autorizzazione dei pagamenti;

- App Sconti BancoPosta: apportate ottimizzazioni alla funzionalità di ricerca degli esercizi convenzionati con l'iniziativa Sconti;
- App Conto BancoPosta: ottimizzata la procedura di registrazione e selezione del conto corrente ed integrate nuove funzionalità di comunicazione in-app (banneristica con landing page a supporto di iniziative di comunicazione);
- App Servizi Postali: dedicata ai servizi di comunicazione ibrida (Raccomandate, Lettere e Telegrammi online) e al monitoraggio delle spedizioni, è stata aggiornata per apportare ottimizzazioni alla fase di autorizzazione delle operazioni di pagamento tramite Sistema PostelD.

Infine, sono state identificate le linee guida grafiche per tutte le app in coerenza con le evoluzioni delle piattaforme e dei relativi sistemi operativi mobile.

#### *Altre attività verso Bancoposta*

Oltre alle attività descritte sopra, sono state svolte per BancoPosta ulteriori attività per il miglioramento del *funnel* di ingaggio degli utenti e per lo sviluppo di processi e funzionalità per la vendita online di prodotti e servizi. In particolare:

- sulle piattaforme di Home Banking BPOL e BP Click, sono state realizzate le funzionalità per la sottoscrizione dell'opzione SorpRende (partite vincolate remunerate);
- il simulatore del Conto BancoPosta Più è stato integrato con funzionalità per la gestione del sistema premiante, in linea con l'offerta lanciata a inizio anno;
- sono stati ottimizzati alcuni funnel commerciali online per la gestione dei fogli informativi e per le nuove modalità di richiesta del Postamat definite da BancoPosta;
- sono stati implementati i nuovi bonifico SEP e bollettino TASI e ottimizzate alcune sezioni relative alla Trasparenza Bancaria e QUAV in linea con gli adeguamenti normativi richiesti.

#### *Monitoraggio analitico e quantitativo multicanale online*

Postecom ha proseguito l'ottimizzazione delle attività di monitoraggio quali-quantitativo del Canale online per l'analisi del comportamento dei clienti, dei Key Performance Indicators del canale (es. visite e visitatori) e dei risultati delle campagne online.

Per il progetto di Digital Marketing sono state avviate una serie di attività relative al testing di pagine appartenenti ai principali funnel commerciali con l'obiettivo di massimizzare gli eventi

di conversione ovvero la registrazione, l'acquisto prodotti, le richieste di contatto finalizzate a generare opportunità commerciali all'ufficio postale.

I principali siti di Poste Italiane attualmente monitorati (poste.it, poste-impresa.it, bancopostaonline.it, postepay.it, bancopostaclick.it) sono stati visitati nel corso del 2014 da circa 8,6 milioni di utenti unici medi/mese, con un numero di visite medie/mese pari a circa 21 milioni, che hanno generato in media circa 137 milioni di pagine visualizzate al mese. Di seguito si riporta il numero di utenti registrati a Poste.it e Posta-Online.it:

	31/12/2013	31/12/2014	Variazione %
<b>Poste.it - Utenti registrati (in migliaia)</b>			
Totale utenti Poste.it:	9.771	11.262	15,3%
di cui Privati	9.457	10.909	15,4%
di cui Aziende, Professionisti e PA	314	353	12,3%
<b>PostaOnline - Aziende registrate (in migliaia)</b>			
Totale utenti PostaOnline:	58,9	74,4	26,2%
di cui Corporate	10,4	11,9	14,0%
di cui PMI	48,5	62,5	28,8%

#### 5.1.1.2 Comunicazioni Digitali di Poste Italiane

Nelle Comunicazioni Digitali è compresa la Postaonline, l'offerta di Comunicazione Ibrida che consente la spedizione online di Posta Raccomandata, Posta Prioritaria e Telegrammi. Il servizio è rivolto sia alla clientela retail – che può fruire dei prodotti di Postaonline tramite il sito istituzionale [www.poste.it](http://www.poste.it) – che business. Per la clientela business sono disponibili diverse soluzioni: sito web [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), con le offerte "Postaonline Corporate" e "Postaonline PMI", dedicate alle piccole e medie imprese, ai professionisti e alle Pubbliche Amministrazioni, che consentono ai clienti di accedere al servizio da una qualsiasi postazione internet anche in modalità multi-utenza, grazie all'interfaccia web; l'offerta Postaonline "Host to Host", per l'integrazione diretta dei sistemi gestionali/informatici dei Clienti con i sistemi di Poste Italiane che permette alle grandi aziende ed alle Pubbliche Amministrazioni centrali di gestire anche grandi flussi di spedizioni; infine, sempre per le piccole e medie imprese, i professionisti e le Pubbliche Amministrazioni, è disponibile una soluzione che, grazie ad un software installato sul PC e scaricabile dal sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), consente di effettuare invii anche in modalità client-server.

I Servizi di Comunicazione Ibrida sono in continua evoluzione. Nel corso del 2014 sono continuate le azioni volte ad aumentare la fidelizzazione dei clienti e ad evolvere e migliorare

l'offerta di Postaonline con interventi di ottimizzazione dei processi e di ampliamento delle funzionalità disponibili. In particolare, dal punto di vista commerciale, sono state portate avanti azioni mirate su settori target, come ad esempio nell'*automotive* per le campagne aftersales di richiamo, al fine di ampliare la customer base, oltre che a realizzare attività per supportare la forza vendita nella proposizione commerciale dell'offerta con sessioni di formazione e aggiornamenti dei sales kit. A livello di offerta, sono state rilasciate nuove funzionalità (avviso di consegna del telegramma online, modalità di invio "a lotti", reportistica online, invio all'estero per Postaonline Corporate e PMI) al fine di soddisfare le esigenze della clientela e di migliorare l'esperienza d'uso dei servizi erogati. Sono stati inoltre avviati gli sviluppi per ulteriori funzionalità, tra cui l'allega bollettino (rilascio previsto 1° Q 2015) e la securizzazione della piattaforma Postaonline e sono in fase di definizione le campagne di comunicazione per favorire la conoscenza e la diffusione del servizio.

Nel corso del 2014 sono stati acquisiti oltre 70 nuovi clienti del servizio "Host to Host", tra cui Volkswagen S.p.A., Ducati Motor Holding S.p.A., Vitrociset S.p.A., il Comune di Milano, Contarina S.p.A. e Webank S.p.A..

#### 5.1.1.3 Cloud Computing

L'offerta PosteCloud comprende i Servizi Cloud del Gruppo finalizzati a soddisfare le esigenze di diversi target commerciali facendo leva sulle caratteristiche distintive del Gruppo Poste Italiane.

Nel corso del 2014 sono state intraprese azioni per il miglioramento dei risultati commerciali. In particolare è stata inserita l'offerta sul portale MePA (Mercato Elettronico della PA), ed è stato erogato un nuovo piano di formazione per la forza vendita VGCPA.

L'offerta "Comunica e Collabora" integra, in modalità cloud, i servizi di Certification Authority (Posta Elettronica Certificata, Firma Digitale e Conservazione Sostitutiva) e la piattaforma Microsoft Office 365.

A maggio 2014 è stato effettuato il restyling del sito PosteCloud (Poste-cloud.it) finalizzato a proporre l'offerta secondo un approccio *business oriented* e migliorare la presentazione dei contenuti dell'offerta.

Nel corso del periodo sono state effettuate campagne di Advertising, anche in collaborazione con Google, e al Forum PA (Roma, 27-29 maggio 2014) nell'area espositiva del Gruppo Poste Italiane è stato dedicato ampio spazio al Cloud con una postazione per le demo sull'offerta.

#### 5.1.1.4 eCommerce

Postecom ha gestito, sviluppato ed erogato l'offerta eCommerce del Gruppo Poste Italiane, avvalendosi e valorizzando in maniera sinergica gli assets esistenti in materia di Distribuzione, Pagamenti, Logistica e Piattaforme Digitali. In tale ottica, ha generato valore incrementando il volume d'affari delle società del Gruppo che erogano i relativi servizi: spedizioni degli ordini di acquisto generati sui siti eCommerce (Poste Italiane e SDA), fee di pagamento per le transazioni effettuate tramite vPos (Poste Italiane – BancoPosta) e gestione del magazzino (Italia Logistica).

## 5.1.2 ANDAMENTO GESTIONALE DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI EROGATI VERSO IL MERCATO

### 5.1.2.1 Attività per il Dipartimento Trasporti Terrestri del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – Portale dell'Automobilista

Il 10 gennaio 2014 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha aggiudicato in via definitiva a favore del Consorzio Ordinario non costituito<sup>10</sup> composto da Postecom, Poste Italiane S.p.A., KPMG Advisory S.p.A. e Integrazioni & Sistemi S.p.A. la gara per l' "Affidamento in concessione dei servizi di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento, servizi, forniture e lavori complementari" per una durata complessiva di sette anni che rappresenta la naturale prosecuzione della Convenzione in essere a partire dal 2004 tra Poste italiane e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Dipartimento dei Trasporti Terrestri e per i Sistemi Informativi e Statistici.

Il valore di aggiudicazione della Gara è di 407,9 milioni di euro iva esclusa nei sette anni; i volumi stimati sono pari a 40 milioni di pagamenti annui relativi alle operazioni/pratiche di Motorizzazione e si riferiscono a circa 28 milioni di pratiche/anno; per alcune tipologie di pratiche sono, infatti, richiesti più pagamenti contestuali con finalità ed imputazione diversa.

Nel corso del primo semestre 2014 Postecom ha continuato ad erogare il servizio secondo le modalità previste dalla Convenzione stipulata da Poste Italiane con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti nel 2004 e, parallelamente, ha lavorato alla progettazione di dettaglio e alla realizzazione di tutti i servizi di propria competenza all'interno del RTI come di seguito specificato:

- Realizzazione ed erogazione dei sistemi di:

- a. Front-end e Back-end dei pagamenti, inclusa la componente di Porta dei Pagamenti (PdP);
- b. Disaster Recovery della piattaforma;
- c. SLA Management;
- d. Trouble Ticketing Management;
- e. E-learning;
- f. Monitoraggio della piattaforma di pagamento;
- g. Fatturazione e conservazione sostitutiva delle fatture;

- Help Desk di 1° e 2° livello per i dipendenti UMC;

---

<sup>10</sup> Si costituirà successivamente, tra le medesime società, in data 11 febbraio 2014.



- Attuazione di progetti evoluti di infomobilità;
- Stampa e distribuzione bollettini cartacei.

Il servizio è stato avviato il 14 luglio 2014, a seguito dell'esito positivo dei collaudi effettuati nel mese di Maggio.

La Convenzione, stipulata nel 2004 tra Poste Italiane e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, come da comunicazione dell'Amministrazione prot. 4400 del 16/07/2013, è terminata il 13 luglio 2014.

Il Portale dell'Automobilista, sviluppato da Postecom nel 2004, consta a fine 2014 di oltre 4 milioni di utenti registrati. Dall'avvio del Portale dell'Automobilista, il numero dei bollettini contabilizzati ha superato i 470 milioni, di cui oltre 44 nel 2014.

#### 5.1.2.2 Gara Patenti per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Nel corso del 2013 sono state avviate le attività legate alla gara di appalto a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei "servizi di stampa centralizzata e consegna/recapito patenti" indetta dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (bando di gara pubblicato sulla GUUE n. S141/2012 del 25.07.2012 e sulla GURI SS 5° n. 89/2012 dell'1.8.2012) e aggiudicata al R.T.I. costituito da Poste Italiane S.p.A., Postecom S.p.A., Dedem Automatica S.r.l. e Muhlbauer ID Services GmbH, con il provvedimento del 21 novembre 2012<sup>11</sup>.

A partire dal 9 gennaio 2014 sono state avviate in forma definitiva le attività legate alla gara in oggetto per una durata di 5 anni come da contratto. Con appositi contratti ponte sono state coperte le attività svolte dal 1° luglio 2013 fino al giorno 8 gennaio 2014. A partire dal mese successivo è stato interrotto il sistema transitorio per la conferma di validità delle patenti, valido per il primo mese di servizio e, progressivamente, i volumi inerenti la sola conferma di validità si sono stabilizzati intorno alle 20.000 unità per giorno.

Dal 1° marzo 2014 è stata, inoltre, avviata la produzione delle carte di circolazione, sulla base dell'atto aggiuntivo prot. 4564 RU al contratto prot. RU35207.

Nel corso del 2014 sono state prodotte nel sito di Settebagni 3.273.893 patenti (di cui 2.172.735 successivamente recapitate ai cittadini) e 10.292 carte di circolazione (di cui 8.643 successivamente recapitate ai cittadini).

Nell'ambito della società consortile PatentiViaPoste S.c.p.A., le attività in carico a Postecom sono le seguenti:

---

<sup>11</sup> Dette imprese hanno costituito successivamente, in data 6 dicembre 2012, una società consortile per azioni denominata PatentiViaPoste S.c.p.A., partecipata da Postecom per una quota pari al 17,21%.

- Realizzazione ed erogazione dei sistemi di monitoraggio e tracciatura dei processi, Business Intelligence e SLA management;
- Realizzazione ed erogazione del sistema di monitoraggio e rendicontazione dei pagamenti associati alle patenti;
- Fornitura software di monitoraggio sistemi Muhlbauer;
- Fornitura di materiali consumabili;
- Sistema di fatturazione ad uso di PatentiViaPoste S.c.p.A.

### 5.1.2.3 eCommerce

Il Gruppo Poste Italiane è presente sul mercato dall'ottobre del 2012 con l'offerta eCommerce di Postecom che consente alle aziende di aprire un negozio online completo di tutti i servizi necessari al commercio elettronico. L'offerta fa leva sulle caratteristiche distintive del Gruppo Poste Italiane: piattaforma tecnologica in cloud gestita da Postecom S.p.A., servizi di spedizioni gestiti da SDA Express Courier S.p.A. e CLP, servizi logistici gestiti da Italia Logistica S.r.l. e servizi di pagamento di Bancoposta.

Le offerte di Postecom sul mercato sono *Smart e Master* destinate alle micro e piccole aziende e le soluzioni *Leader e Custom* destinate alle medie e grandi imprese. L'offerta Custom è caratterizzata inoltre dalla possibilità da parte del cliente di demandare a Postecom tutte le attività di gestione del servizio di eCommerce in modalità full outsourcing. Complessivamente, al termine del 2014, sono stati venduti oltre 700 contratti, di cui 5 in full outsourcing.

Nel corso del periodo è stata rilasciata una funzionalità di piattaforma che ha permesso di estendere l'offerta Poste e-Commerce anche alla vendita di servizi oltre che di prodotti. Dalla seconda metà del 2013 è inoltre disponibile un servizio, opzionale, per la fornitura di servizi di web marketing per la promozione online dell'attività dei merchant attraverso la definizione di una partnership con il leader di mercato. Durante questo periodo sono proseguite le sessioni formative e di incontro con i canali di vendita presso il territorio, con l'obiettivo di condividere le evoluzioni dell'offerta e del servizio, per recepire i feedback del mercato finale e per completare ed arricchire la formazione e la conoscenza dei servizi da parte della Forza Vendita. Ad integrazione e per avvalorare la gamma di offerta eCommerce, in coerenza con il progetto del portale Postesalute dedicato alla Sanità online e con le attività di marketing sul canale online, dal 2013 è attivo uno shop (PostesaluteShop) per la vendita online di prodotti per la salute e benessere (che evolverà in coerenza con l'evoluzione della normativa italiana).

Dal punto di vista del posizionamento dell'offerta e della comunicazione della stessa, nel corso del periodo è stato ridisegnato e rilasciato il portale [www.posteecommerce.it](http://www.posteecommerce.it).

caratterizzato da una forte componente editoriale per veicolare nel migliore dei modi l'offerta e per affermarsi come punto di riferimento per tutti coloro che si affacciano o che operano nel mondo eCommerce.

Sul fronte internazionale, infine, sono proseguite le attività congiunte di Poste Italiane e Postecom nella definizione di accordi bilaterali con selezionati operatori Postali esteri per la costituzione di Marketplace internazionali volti a favorire lo sviluppo dell'export italiano, garantendo visibilità nei mercati internazionali alle aziende italiane (soprattutto PMI) e favorendo le operazioni logistiche di sdoganamento, pagamento e assistenza/post-vendita. A febbraio è stato, dunque, firmato un contratto con l'Agenzia ICE e le associazioni rappresentanti le PMI che permetterà alle aziende Italiane di accedere a condizioni agevolate all'offerta di Servizi Digitali del Gruppo Poste Italiane usufruendo di un Marketplace loro dedicato per la vendita dei prodotti italiani nel mercato domestico ed internazionale, mentre a marzo è stato firmato l'accordo di Partnership con l'operatore postale olandese PostNL per il lancio di un Marketplace dedicato al Made in Italy nel territorio dei Paesi Bassi [www.proefitalie.nl](http://www.proefitalie.nl).

#### 5.1.2.4 Comunicazioni digitali - Servizi di Certificazione Digitale

I servizi di Certificazione Digitale di Postecom, in qualità di Certification Authority, rientrano nell'offerta di Comunicazioni Digitali del Gruppo Poste Italiane. A valle delle attività per l'evoluzione dei Servizi Postecert di Firma Digitale e Posta Elettronica Certificata, mirate all'allineamento delle offerte Postecom a quelle dei principali competitors, nel 2014:

- è stata completata l'analisi funzionale di uno strumento ad uso della forza vendita per la gestione automatica degli ordini e l'attivazione del servizio, che ha l'obiettivo di ottimizzare i processi e minimizzare le attività manuali; sono quindi iniziate le attività di sviluppo;
- è stata completata l'analisi funzionale di uno strumento web ad uso del cliente business per l'acquisto del servizio, l'attivazione degli utenti, la gestione dei propri ordini; sono quindi iniziate le attività di sviluppo;
- è stata completata l'analisi funzionale dei processi che compongono il nuovo servizio di Firma Digitale Remota Postecert.

Per quanto riguarda il servizio di Firma Digitale:

- a settembre sono stati rilasciati il nuovo servizio di rinnovo ed il nuovo servizio di verifica online della firma digitale,

- a ottobre è stato lanciato il nuovo kit per la firma digitale, che prevede un nuovo applicativo client (firmaOk!), con caratteristiche evolute rispetto al precedente ed un processo di distribuzione semplificato;
- nel primo trimestre 2015 sarà lanciato il nuovo token USB per la firma digitale con a bordo il nuovo applicativo client (firmaOk!) nella versione portable.

Relativamente al servizio di Posta Elettronica Certificata:

- sarà possibile per la clientela business acquistare e rinnovare on-line il servizio;
- sarà inoltre possibile per la clientela business la gestione ed il monitoraggio della propria fornitura in totale autonomia, grazie al nuovo strumento web;
- verranno resi disponibili internamente degli strumenti di provisioning del servizio potenziati, al fine di facilitare e velocizzare quanto più possibile il processo di attivazione e gestione del servizio.

Per quanto concerne la Conservazione Sostitutiva, proseguono le attività per l'adeguamento dell'attuale servizio finalizzate all'iscrizione di Postecom nell'albo dei conservatori accreditati presso l'Agenzia per l'Italia Digitale.

Nel 2014 è stata svolta l'attività di verifica della piattaforma di erogazione e completata la fase di analisi e il rilascio in esercizio di un primo livello di adeguamento del sistema di conservazione alla nuova normativa AgID, in particolare:

- è stata completata l'analisi funzionale della nuova interfaccia web del servizio di conservazione;
- è stato completato l'assessment della piattaforma hardware per la quale si richiederà l'accreditamento presso AgID;
- è stato effettuato, nel mese di Dicembre, il rilascio della nuova piattaforma interoperabile che risponde alla normativa UNI SInCRO 11386:2010, parte integrante delle richieste AgID per l'accreditamento;
- è in corso di studio l'analisi di impatto del "modello OAIS" - Open Archival Information System standard ISO:14721:2003 che definisce concetti, modelli e funzionalità inerenti gli archivi digitali e gli aspetti di digital preservation - sull'attuale architettura software del sistema di conservazione.

Sono inoltre proseguite le iniziative commerciali sul canale MP, con la proroga delle promozioni attive e la definizione delle nuove.

#### 5.1.2.5 Cloud Computing Postecom – Offerta “Comunica e Collabora”

I primi mesi del 2014 sono stati caratterizzati dall'integrazione in Comunica e Collabora di nuovi servizi e funzionalità a valore aggiunto: sono ora disponibili applicazioni che consentono al cliente di inviare lettere e raccomandate online dall'interno della piattaforma Comunica e Collabora. Un unico ambiente dove, grazie alle logiche di single-sign-on, ogni cliente può anche scegliere di inviare in modalità cartacea i propri documenti, pagando contestualmente il servizio.

A febbraio la soluzione è stata commercializzata anche verso le Pubbliche Amministrazioni locali sottolineando proprio il fattore di riduzione dei costi garantito dall'adozione delle soluzioni cloud.

Dalla data di lancio dell'offerta i clienti contrattualizzati sono stati circa 1.050, di cui circa il 44% sono Imprese e Pubbliche Amministrazioni e il restante 56% Professionisti. Dal punto di vista della distribuzione geografica, quasi il 50% dei clienti provengono da Lombardia, Lazio e Sicilia e circa il 20% da Emilia Romagna, Veneto e Toscana.

Tra le novità principali introdotte con Comunica e Collabora, rientra il processo di ingaggio del cliente che prevede una forte componente online, considerato che il 50% circa dei contratti acquisiti hanno, come canale di primo ingaggio, il sito web poste-cloud.it. Grazie alla implementazione di strumenti digitali, quali il preventivo online, il cliente sceglie e compone la propria soluzione in modo autonomo e in linea con le proprie esigenze; in ogni momento, inoltre, il cliente può aggiungere nuovi servizi e arricchire la sua soluzione Comunica e Collabora in modo integrato. In risposta alle esigenze della Pubblica Amministrazione Locale e al fine di agevolare il processo di acquisto, il servizio è presente anche sul MePA, il Mercato Elettronico della P.A..

#### 5.1.2.6 Progetto di identità digitale – PostelD

PostelD è il nuovo sistema sviluppato da Postecom che permette di utilizzare il proprio smartphone o tablet come “certificatore della propria identità digitale” per le operazioni effettuate online sui siti “convenzionati” e integrati con PostelD.

Grazie a un processo sicuro, garantito da Poste Italiane, l'utente può infatti associare la propria identità digitale al proprio smartphone in tre semplici passi:

- recarsi all'ufficio postale per effettuare il riconoscimento e certificare il proprio numero di telefono;
- scaricare sul proprio dispositivo mobile l'app PostelD;
- “securizzare” il proprio device mobile grazie all'installazione di un certificato che permette di associare l'identità digitale al proprio smartphone.

Nel corso del periodo di riferimento sono stati consolidati i seguenti risultati:

- integrazione su merchant terzi delle funzionalità:
  - “PosteID Paga - Acquisto in ambito e-Commerce” per la semplificazione del processo di acquisto in ambito e-Commerce. Il servizio consente infatti la compilazione facilitata dei dati personali e dei propri dati di pagamento senza mai inserire sul sito del merchant i riferimenti dello strumento di pagamento (es. dati della carta di pagamento);
  - “PosteID Accedi - Retrieve dei dati in ambito e-Commerce” per effettuare il passaggio facilitato al merchant e-Commerce dei dati utili alla spedizione/fatturazione (senza necessità di sessione utente sul sito del merchant);
  - “PosteID Accedi - Verifica dati certificati” come controllo di sicurezza dei dati anagrafici dell’utente durante la fase di pagamento;
- integrazione sui Portali di Poste Italiane della funzionalità:
  - “PosteID Paga - Autorizzazione operazioni dispositive home banking” come nuova modalità semplice e veloce alternativa al Lettore Personal Card Reader di BancoPosta per autorizzare operazioni dispositive in ambito home banking (es. bonifici, postagiorno, F24, ecc.).

Nel secondo semestre 2014 è stata inoltre erogata la funzionalità PosteID integrata in altre App di Poste Italiane per l’autorizzazione delle transazioni in mobilità, nonché come strumento autorizzativo da affiancare al PCR (Personal Card Reader) per le operazioni transattive sul web.

Infine, con l’obiettivo di raggiungere una maggiore diffusione della soluzione, sono stati definiti, in collaborazione con la funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione (MBPA) di Poste Italiane, il Sales Kit, il piano commerciale ed una sessione formativa alla stessa Forza Vendita di MBPA per la commercializzazione del servizio, che si svolgerà durante il mese di gennaio 2015.

#### 5.1.2.7 Front End dei Servizi di Pagamento (FESP)

Nel corso del 2014 Postecom ha garantito l’opportuno supporto a Poste Italiane per gli incontri formativi e divulgativi della soluzione di pagamento FESP per le PA. Nell’ambito della Convenzione Poste Italiane-Agenzia per l’Italia Digitale per la “Sperimentazione del Sistema dei Pagamenti Informatici a favore delle Pubbliche Amministrazioni”, Postecom ha fornito supporto alle strutture marketing e commerciali di Poste Italiane per la definizione delle attività relative alla

*roadmap* evolutiva, alla commercializzazione del servizio, al piano di comunicazione ed alla promozione della soluzione FESP.

Nel corso del secondo semestre 2014 Postecom ha inoltre:

- fornito supporto ad AgID nella fase di distribuzione del software “Porta Applicativa dei Pagamenti” (sviluppato e rilasciato da Postecom nel 2013) alle PA per facilitare l’integrazione con il Nodo dei Pagamenti-SPC;
- garantito l’erogazione del servizio per Ministero di Giustizia e Regione Veneto;
- effettuata l’integrazione ed il collaudo per Aeronautica - Ministero della Difesa;
- effettuata l’integrazione del Movimento Politico Forza Italia e SAN.ARTI. con il Servizio e-bollettino: evoluzione del servizio FESP che permette all’utente la generazione in proprio di un bollettino in formato pdf, stampabile e pagabile presso tutti gli uffici postali e le reti terze con rendicontazione dei pagamenti in modalità offline. Il servizio è rivolto ai Clienti che non necessitano di un riscontro in tempo reale del pagamento;
- effettuati gli sviluppi ed i test relativi all’integrazione FESP - Sportello Fisico Ufficio Postale, che permette il «pagamento attivato presso PSP» previsto dalle specifiche tecniche di AgID.

#### 5.1.2.8 Passaporto elettronico e permesso di soggiorno elettronico

Nel corso del 2014, Postecom ha proseguito l’erogazione dei servizi “Permesso di Soggiorno Elettronico” e “Passaporto Elettronico” secondo quanto previsto dalle Convenzioni per la gestione degli incassi stipulate tra Poste Italiane ed il Ministero dell’Economia - Dipartimento del Tesoro. Tali Convenzioni decorrono dal 2006 per una durata di 9 anni.

#### 5.1.2.9 Fiscalità Locale

Nel corso del 2014 Postecom ha consolidato la propria azione di consorzio nella società Poste Tributi (di cui detiene il 10%), focalizzando la propria attenzione sull’aggiornamento dei servizi di supporto alla riscossione delle entrate locali, denominati RiscoComuni, RiscoUnioni e Risco Consorzi in continuità con l’azione resa negli anni precedenti.

Nel rispetto delle linee di sviluppo per il mercato della Fiscalità Locale delineate da Poste Italiane con comunicazione interna del 17 gennaio 2014, Postecom ha proseguito dunque l’evoluzione dei servizi a supporto della riscossione ordinaria con l’obiettivo di fornire un’offerta maggiormente distintiva rispetto alla concorrenza, sia da un punto di vista di innovazione tecnologica che di fruibilità multicanale da parte dell’utenza.

A partire dal secondo semestre Postecom ha ulteriormente ampliato la propria gamma d’offerta predisponendo una specifica soluzione per la riscossione coattiva, supportando Poste

Tributi nella predisposizione dei servizi denominati RiscoCoattivo e RiscoCoattivo Regio Decreto, erogandoli attraverso una piattaforma e servizi operativi a supporto dei processi di riscossione coattiva a mezzo ingiunzione fiscale svolti direttamente dagli Enti clienti, secondo le disposizioni di cui al R.D. 639/1910 ed al D.P.R. 602/1973.

Nel corso dell'anno è inoltre proseguito l'adeguamento delle offerte commerciali dei servizi di Fiscalità Locale (poi veicolati sul mercato da Poste Tributi), che hanno trovato immediata risposta nella predisposizione di offerte promozionali dedicate (EXTENDED 2014 per RiscoComuni Altre Entrate - FIDELITY per RiscoComuni IUC TARI, RiscoComuni IUC TASI e RiscoComuniCA TASI-IMU).

Sono state inoltre perfezionate attività di sviluppo di componenti d'integrazione verso la piattaforma PosteGov, che hanno consentito a Poste Italiane di erogare, nell'ambito dell'appalto in R.T.I. con Engineering, specifici servizi a supporto della riscossione per i comuni dell'Emilia Romagna, primo fra tutti quelli richiesti dall'Ente capofila Comune di Bologna.

#### 5.1.2.10 Servizi al cliente

Il Customer Care ha gestito nel corso del 2014 circa 425.000 ticket facendo registrare un rilevante incremento rispetto al periodo precedente allorché i ticket gestiti erano stati pari a circa 240.000. Le principali attività e innovazioni hanno riguardato:

- la revisione dei processi di assistenza con passaggio di alcune attività a minor impatto tecnologico sul Call Center di Mercato Privati;
- la razionalizzazione e segmentazione dei flussi inbound online/offline per una migliore gestione delle priorità;
- il presidio costante della qualità del servizio con particolare attenzione alla revisione di processi e procedure, formazione degli operatori, verifica della conoscenza e mantenimento di un nuovo sistema di Knowledge Management;
- il monitoraggio continuativo dell'andamento del servizio di assistenza tramite sistema di reportistica;
- il presidio costante dei reclami scritti e del canale social network;
- il supporto alle funzioni preposte per la definizione dei processi di assistenza e provisioning in occasione del rilascio di nuovi servizi;
- l'analisi della composizione delle code di lavorazione volte allo smaltimento veloce dei ticket;
- l'analisi della composizione delle code di lavorazione e condivisione con le strutture preposte alla soluzione dei problemi diffusi;



- l'attivazione di SAL periodici per il monitoraggio dello stato di avanzamento di alcuni progetti (DTT, Comunica e Collabora, e-Commerce);
- l'insourcing del Call Center DTT, attività prima esercitata dal Call Center di Mercato Privati.

## 5.2 ORGANICO, FORMAZIONE E CERTIFICAZIONI

### 5.2.1 ORGANICO

L'organico stabile (personale dipendente) al 31 dicembre 2014 consta di 351 addetti, con un decremento di 7 unità rispetto al 31 dicembre 2013, per effetto di mobilità nel Gruppo; l'organico flessibile è di 7 somministrati.

### 5.2.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Nel corso del 2014 l'attività formativa erogata in Postecom ha coinvolto 262 risorse per un totale di 1500 ore di formazione erogata e una valutazione media sul livello di qualità percepita pari ad un punteggio di 4.1 in riferimento ad una scala da 1 a 5.

I corsi, sia tecnici che manageriali, sono stati organizzati sia in collaborazione con la funzione formazione di Poste Italiane, sia avvalendosi della collaborazione diretta di società di consulenza esterne.

L'evento formativo più rilevante, ha coinvolto il personale ICT afferente alla funzione Esercizio di Postecom, e riguarda l'utilizzo dei fondi di Formazione Paritetica Interprofessionale messi a disposizione da Fondimpresa e utilizzati per la prima volta in Postecom.

L'utilizzo della formazione finanziata, ha permesso di introdurre in Azienda le conoscenze metodologiche e di applicabilità delle pratiche ITILv3 e le relative certificazioni, su un numero elevato di risorse (n° 73 risorse).

## 5.3 INVESTIMENTI

Gli Investimenti del periodo ammontano a € 10.978 mila e sono costituiti per il 76% da immobilizzazioni immateriali e per il restante 24% da immobilizzazioni materiali. Tali investimenti sono stati destinati principalmente al refresh tecnologico dei sistemi di erogazione e sicurezza presenti nei Datacenter, alla realizzazione dell'infrastruttura di erogazione per la Gara Concessione DTT e agli sviluppi applicativi per l'aggiornamento e l'evoluzione dei Servizi per il Mercato Terzi e per il Gruppo.

## 6 EVOLUZIONE GESTIONALE

Postecom nel corso della prima metà del 2014 ha realizzato interventi organizzativi volti a consolidare le scelte strutturali effettuate nel corso dell'anno precedente e, nel contempo, a generare un idoneo supporto ai nuovi servizi realizzati. In dettaglio:

- la funzione Marketing, interessata da due Ordini di Servizio, ha assunto una articolazione funzionale maggiormente coerente con le linee strategiche di sviluppo. E' stata disegnata una funzione, Cloud, Progetti Speciali e CA, che raccoglie tutti i servizi che compongono l'offerta Cloud; la funzione eCommerce è stata articolata in modo da garantire il costante sviluppo dell'offerta non trascurandone gli aspetti operativi di gestione e, con l'obiettivo di potenziare il monitoraggio delle iniziative, è stata definita la nuova linea "Pianificazione e Monitoraggio";
- la funzione Ingegneria e Sviluppo Soluzioni Tecnologiche è stata interessata da taluni interventi di focalizzazione organizzativa, con il consueto obiettivo di garantire omogeneità operativa con le linee di sviluppo scelte dalla Società, assicurando così l'opportuno supporto alle funzioni di business development, Marketing e Vendite;
- la funzione Esercizio è stata ulteriormente articolata e specializzata a beneficio delle attività di pianificazione, project management e progettazione delle architetture sistemistiche;
- nelle Vendite è stata costituita, in prima istanza, la funzione di Prevendita e successivamente si è provveduto a sub articolare la struttura organizzativa, identificando le responsabilità di supporto alla forza Vendite di Poste Italiane (VGCPA e MP) e le linee di competenza specialistica della citata Prevendita;
- è stata istituita la funzione Business Development con la responsabilità di supportare la funzione Marketing e la funzione Vendite nella definizione e nella proposizione al mercato dei prodotti e servizi a portafoglio, nonché di soluzioni customizzate per i grandi clienti, attraverso l'identificazione di nuove opportunità di business.

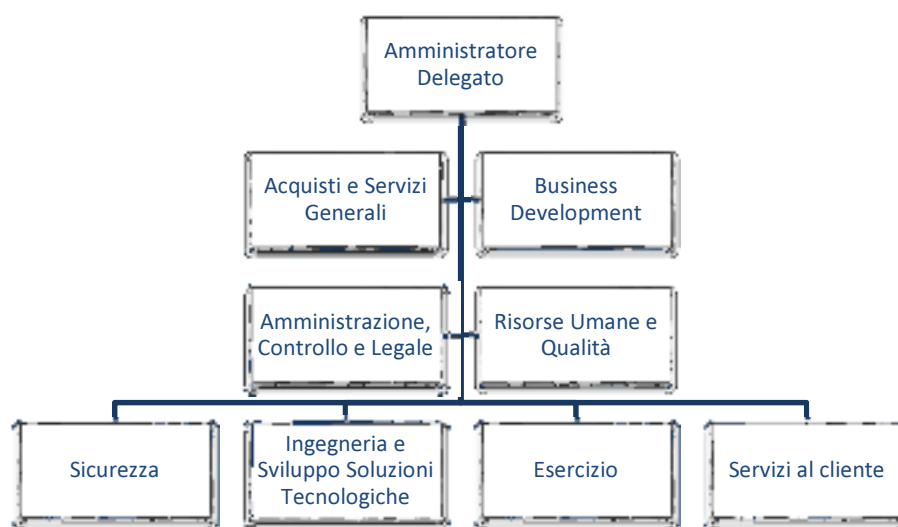
Nel corso della seconda metà del 2014, successivamente all'avvento dell'attuale Amministratore Delegato di Poste Italiane e coerentemente alle scelte organizzative di Gruppo, Postecom è stata interessata da un processo di riposizionamento strategico. Sebbene tale processo non abbia prodotto un nuovo assetto organizzativo, di fatto sono stati definiti interventi tali da ridimensionare significativamente l'accesso diretto di Postecom al mercato esterno; in dettaglio:

- il Marketing è stato assorbito in Poste Italiane, ad eccezione delle risorse che rimarranno a presidio dei servizi dei prodotti di CA e Gestione Progetti e Consorzi;
- la Comunicazione esterna è transitata in Poste Italiane;

- a partire dal 01/01/2015, le Vendite sono state distaccate presso la Capo Gruppo.

A completamento del quadro organizzativo-gestionale è opportuno segnalare che in data 22 ottobre l'Ing Giovanni Turi ha assunto la guida della funzione Ingegneria e Sviluppo Soluzioni Tecnologiche, in sostituzione del Dott. Mirko Mischiatti al quale è stato attribuito incarico di responsabilità all'interno della funzione Sistemi Informativi di Poste Italiane.

Segue l'attuale organigramma di primo livello:



## 7 GESTIONE DEL RISCHIO FINANZIARIO

La situazione patrimoniale e finanziaria non presenta alcuna criticità. La Società Postecom S.p.A. dispone di una adeguata liquidità e, di conseguenza, presenta un basso rischio finanziario non essendo necessario il ricorso a fonti di finanziamento esterne.

Per la completa analisi dei rischi si rinvia a quanto riportato nelle note esplicative al bilancio.

## 8 RAPPORTI CON ENTITÀ CORRELATE

Per l'analisi dei rapporti intercorsi con entità correlate, si rinvia a quanto riportato nelle note esplicative al bilancio.

## 9 AZIONI PROPRIE O DELLA CONTROLLANTE

La Società non ha negoziato nel corso dell'esercizio, né ha in portafoglio al 31 dicembre 2014, azioni proprie o della controllante.

## 10 FATTI SIGNIFICATIVI AVVENUTI DOPO IL 31/12/2014

Dopo la chiusura del bilancio al 31/12/2014 - e fino alla data dell'approvazione dello stesso da parte del Consiglio di Amministrazione - non emergono fatti di rilievo al di fuori della normale gestione.

## 11 PROPOSTE ALL'ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

Il bilancio al 31 dicembre 2014 chiude con una perdita di esercizio pari a € 1.034.958,00. Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea:

- di approvare il bilancio d'esercizio di Postecom S.p.A. chiuso al 31 dicembre 2014;
- di coprire la perdita d'esercizio di € 1.034.958,00 portandola in riduzione alla voce "Altre Riserve".

Per il Consiglio di Amministrazione

L'amministratore Delegato

Vincenzo Pompa