

10.3 Nel prospetto che segue sono riportati i principali dati consolidati relativi al Gruppo Poste.

Principali dati consolidati Gruppo Poste				
Dati consolidati (milioni di euro)	31 dic. 2000	31 dic. 2001	31 dic. 2002	31 dic. 2003
Ricavi	7.127	7.591	7.798	8.173
Risultato operativo netto	(52)	198	245,6	437,7
Risultato netto	(393)	(74)	22	90,3
Immobilizzazioni	6.448	6.309	6.385	6.167
Patrimonio netto	1.277	1.199	1.220	1.310,5
Indebitamento Finanziario netto	(915)	(1.278)	(1.705)	(1.607,9)

Come si è avuto modo di riferire anche nel precedente referto, il risultato netto del Gruppo Poste riflette quello della Capogruppo che, conseguentemente, rappresenta la quasi totalità dell'area di consolidamento.

Le immobilizzazioni si riducono complessivamente di circa 200 milioni di euro e tale diminuzione attiene essenzialmente alle immobilizzazioni finanziarie e nello specifico ai crediti verso controllante stante la variazione in diminuzione di 240,6 milioni di euro determinata dall'incasso nel 2003 della quota di mutui di competenza 2002 stanziata nel bilancio dello Stato di quell'anno e incassato dalla Capogruppo nei primi mesi del 2004.

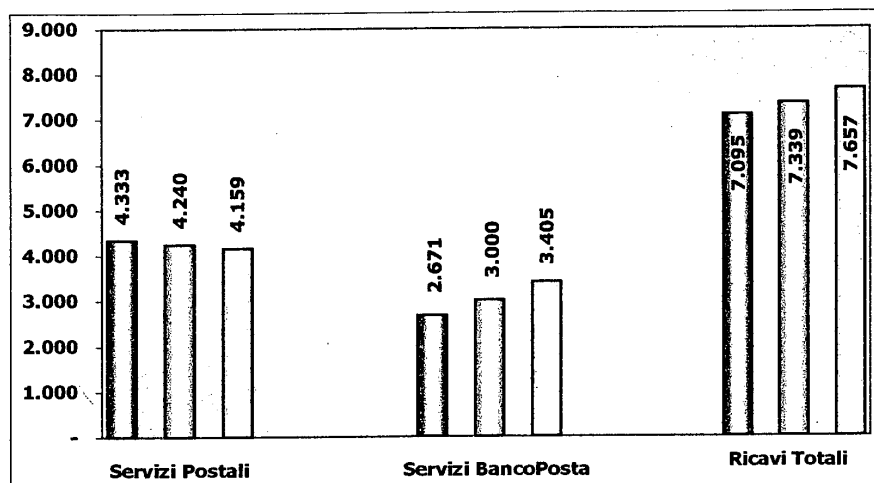
L'indebitamento finanziario netto si attesta a 1608 milioni di euro con un miglioramento di 97,5 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2002 (infra 10.6).

10.4 I ricavi delle vendite e delle prestazioni di Poste Italiane nel 2003 si stabiliscono a quota 7.657 milioni di euro e, complessivamente, si incrementano del 4,3% rispetto al 2002 in cui gli stessi ricavi si erano attestati a 7.339 milioni di euro.

RICAVI NEI SERVIZI POSTALI E NEI SERVIZI DI BANCOPOSTA					
	2001	2002	2003	Δ 03/02	Δ % 03/02
Ricavi Servizi Postali	4.333	4.240	4.159	- 81	-1,9%
Ricavi Servizi Bancoposta *	2.671	3.000	3.405	405	13,5%
Ricavi Totali **	7.095	7.339	7.657	318	4,3%

* I ricavi dei servizi di Bancoposta sono espressi al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti, che per il 2003 ammontano a euro 255 mln.

** Compresi i ricavi per i servizi di Telecomunicazioni che per il 2003 ammontano a 93 mln di euro



in milioni di €

Segnatamente ai servizi postali si registra una significativa diminuzione dei ricavi, stante il decremento complessivo dell'1,9% nel 2003 rispetto all'anno precedente (4.159 milioni di euro nel 2003, 4.240 milioni di euro nel 2002).

La diminuzione dei ricavi nei servizi postali, tranne limitate eccezioni (posta elettronica ibrida e spedizioni senza la materiale affrancatura), investe tutto l'insieme dei servizi con una punta massima di decremento dell'8,8% relativa ai ricavi per carte valori con particolare riferimento alla vendita di francobolli, il cui introito risente in maniera più diretta

dell'andamento delle attività economiche e della connessa movimentazione dei beni.

Dai risultati commerciali dei servizi postali si rileva una significativa riduzione dei volumi (-16,7%) dei prodotti rientranti nella voce "Stampe Periodiche in A.P." conseguente al minor numero di soggetti ammessi alle agevolazioni previste per gli editori, cui corrisponde un aumento dei ricavi di 20,4 milioni di euro (+10,5%) rispetto al 2002, a seguito del sostanziale mutamento del mix prodotto/prezzo determinato dall'entrata in vigore delle nuove condizioni tariffarie.

I ricavi per i servizi di Bancoposta si incrementano del 13,5% passando da 3.000 milioni di euro del 2002 a 3.405 milioni di euro nel 2003, con un evidente effetto traino sul totale dei ricavi.

Nell'ambito dei ricavi per i servizi in argomento, un consistente incremento, pari al 9,6%, viene fornito dalla remunerazione per i servizi di conto corrente conseguente al maggior numero di c/c del segmento retail e all'aumento delle giacenze medie.

Con un incremento del 9,8% si collocano i ricavi per le attività di raccolta del risparmio postale (buoni fruttiferi e libretti) determinati sulla base della nuova convenzione stipulata nel corso del 2003 con la Cassa Depositi e Prestiti.

Di rilievo risulta essere il contributo ai ricavi del Bancoposta di tutta una serie di servizi che solo di recente sono presenti nel catalogo di offerta di Poste italiane e che attengono principalmente al servizio di collocamento di titoli emessi da Enti pubblici e privati, al servizio di intermediazione assicurativa per la vendita di polizze vita, al servizio di collocamento di prestiti personali per conto terzi e alle commissioni attive su carte di debito, tanto per citare i più importanti. Tali nuovi servizi hanno contribuito nel 2003 con un incremento complessivo pari al 25%.

In misura ancora più evidente, pari al 28,9%, risulta l'incremento derivante dai proventi per servizi di conto corrente che accolgono principalmente le commissioni per l'accettazione dei bollettini. In proposito si deve osservare che a fronte di una modesta crescita nel numero dei bollettini accettati (+0,6%), la parte più consistente dell'incremento dei ricavi è da attribuire all'aumento tariffario intervenuto a partire dal 1° gennaio 2003 che ha portato il prezzo unitario del bollettino da 0,77 ad 1 euro. Ove si tenga conto che il numero dei

bollettini accettati nel 2003 è stato di circa 640 milioni, l'incidenza effettiva dell'aumento tariffario è stata di circa 148 milioni di euro. E' evidente come tale incremento abbia assunto un peso determinante sia sulla percentuale di incremento dei ricavi del Bancoposta, sia di riflesso sul risultato finale di esercizio.

Sempre in tema di servizi di Bancoposta, una contrazione si registra invece nei ricavi per remunerazione sia dei servizi delegati che dei servizi di Tesoreria (rispettivamente -13,1% e - 23,8%).

10.5 I costi riferiti alla gestione operativa del 2003 si attestano complessivamente a 6.669,6 milioni di euro, con un lieve incremento rispetto al 2002 (+1,1%).

Costi operativi				
	2001	2002	2003	Δ % +/- 03/02
Costi del Personale *	(4.879,2)	(4.781,5)	(4.812,6)	0,7%
Altri costi operativi	(1.759,5)	(1.814,8)	(1.857,0)	2,3%
TOTALE COSTI OPERATIVI	(6.638,7)	(6.596,3)	(6.669,6)	1,1%

* Inclusi CTD, formazione lavoro, personale comandato , sospeso ed escluso personale interinale.

Il costo del personale si attesta a un livello che è prossimo rispetto a quello dell'anno precedente (+0,7%). Tale stabilità, tuttavia, è da correlare al trend di riduzione dei dipendenti presenti in Azienda che nel 2003 sono diminuiti di 5.279 unità rispetto al 2002. In effetti il vantaggio economico di cui avrebbe potuto beneficiare la Società per effetto della diminuzione del personale è stato in massima parte assorbito dagli aumenti conseguenti ai rinnovi dei contratti collettivi di lavoro sia del personale dirigente che non dirigente siglati entrambi nel 2003.

Consistenza del personale				
	2001	2002	2003	Δ % +/- 03/02
Numero di dipendenti * (media annua)	166.125	158.978	153.699	-3,32%

* Inclusi CTD, formazione lavoro, personale comandato , sospeso ed escluso personale interinale.

Gli effetti dell'aumento conseguente ai rinnovi contrattuali si evincono dal *costo medio unitario* che nel 2003 si è incrementato di 1.215 euro, pari al +4%, rispetto al 2002. Il totale del costo del personale va valutato anche con riferimento al costo per il lavoro interinale, il cui importo (pari a 59,5 milioni di euro sostenuto per circa 2.000 unità) figura in bilancio tra i costi per servizi. Pertanto, ove si tenga conto di tale voce di costo che appare in bilancio per la prima volta nel 2003, la variazione in incremento del costo del lavoro passa dal citato 0,65% all'1,90%.

Inoltre, va precisato che la Società anche nel 2003 ha sostenuto un consistente onere straordinario, per un totale di 81 milioni di euro, per incentivazione all'esodo che solo in parte (euro 38,6 milioni) risulta coperto da precedenti accantonamenti.

Va pure evidenziato (ante 5.6.3) che tra i costi riconducibili al personale dirigente è compreso il costo per il *benefit company car* che prevede l'assegnazione ai dirigenti, che occupano ruoli di particolare rilevanza, di una vettura aziendale ad uso promiscuo. A fronte di tale benefit il dirigente paga un canone mensile che concorre alla formazione del reddito da lavoro dipendente. Costo che ha inciso sul bilancio dell'esercizio 2003 della Società per un totale di ca. € 560 mila.

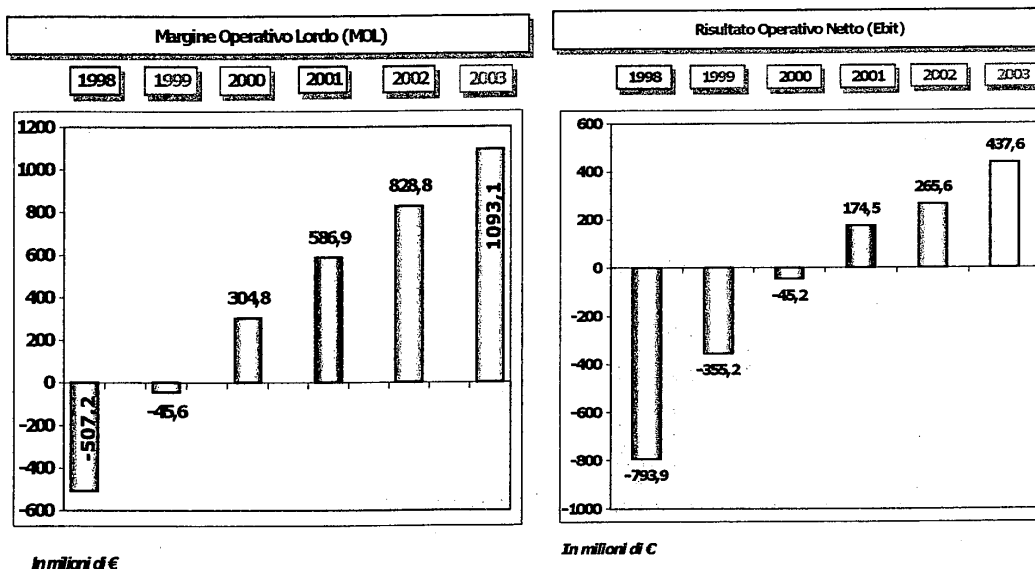
Gli *altri costi operativi* registrano complessivamente un incremento del 2,3% rispetto al 2002. Su tale incremento incide particolarmente la voce relativa al costo del lavoro interinale (+59,5 milioni di euro) senza la quale si sarebbe determinata la sostanziale stabilità dell'ammontare degli altri costi operativi. Tuttavia, all'interno dell'aggregato vengono in evidenza, tra l'altro, da una parte la diminuzione delle spese a sostegno della pubblicità e della propaganda (-12,5 milioni di euro rispetto al 2002), dall'altra il forte incremento delle spese legali relative al contenzioso con il personale, il cui costo è passato dai 5,3 milioni di euro del 2002 ai 24,5 milioni di euro del 2003. Tale ultimo aspetto, peraltro, merita particolare attenzione stante la prospettiva di un suo ulteriore incremento correlato alle nuove cause insorte nel 2003 (oltre 10.000 contro le 7.000 circa del 2002) con una incidenza prevalente della tipologia legata alla costituzione del rapporto di lavoro.

10.6 La crescita dei ricavi e in particolare quelli relativi ai servizi di Bancoposta, unitamente al contenimento dei costi operativi, sono

conseguenti al positivo andamento della gestione operativa che ha generato anche per il 2003 un margine operativo lordo (MOL) in crescita. Nel 2003, infatti, il MOL si attesta a quota 1.093 milioni di euro con un incremento del 31,9% rispetto al 2002.

Anche il risultato operativo netto (EBIT), ovvero il livello di reddito operativo che tiene conto degli ammortamenti e degli accantonamenti ma esclude il costo degli interessi e delle tasse, chiude il 2003 con un valore positivo per 437,6 milioni di euro (265,6 milioni di euro nel 2002) pur in presenza di un aumento sia degli *ammortamenti* per costi relativi a progetti di investimento avviati in passato che degli *accantonamenti* a fondi oneri e rischi per fronteggiare alcune tipologie di vertenze di natura giuslavoristica.

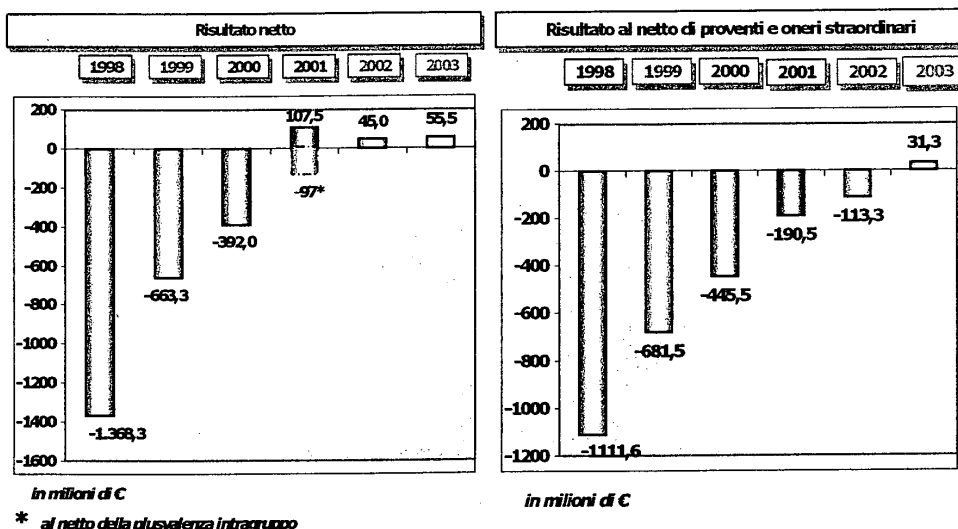
Le rappresentazioni grafiche che seguono evidenziano il trend evolutivo sia del MOL che dell'EBIT dal 1998 al 2003.



Il saldo dei proventi ed oneri finanziari risulta negativo per 160 milioni di euro (era negativo per 133,2 milioni di euro nel 2002). Nell'ambito della situazione finanziaria sono due gli aspetti più rilevanti che concorrono alla determinazione di tale saldo. Da una parte vi è una diminuzione complessiva degli interessi passivi (corrisposti per mutui, debiti verso banche e prestiti obbligazionari) che hanno inciso sull'esposizione finanziaria per 188,6 milioni di euro (la stessa voce nel 2002 incideva per 220,8 milioni di euro). Dall'altra parte vi sono oneri netti generati dalla

gestione degli strumenti derivati per 42,2 milioni di euro. Tali oneri si sono determinati in quanto la Società si è trovata nella necessità di chiudere tutta una serie di contratti in strumenti derivati che erano stati stipulati in precedenza per allinearsi ai principi contabili IAS. La chiusura di tali contratti ha comportato proventi per plusvalenze e scambio di differenziali di interesse di competenza per 66,1 milioni di euro, ed ha generato interessi ed oneri per minusvalenze e scambio di differenziali di interesse di competenza per 108,3 milioni di euro.

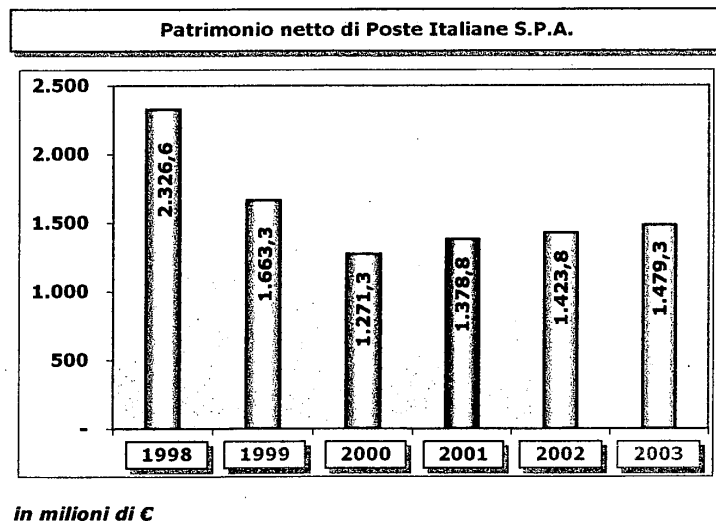
Il saldo dei proventi ed oneri straordinari risulta positivo per 24,2 milioni di euro (era positivo per 158,3 milioni di euro nel 2002). Tra i proventi straordinari si segnalano assorbimenti a conto economico per 82,7 milioni di euro per stime di passività effettuate nei precedenti esercizi e ritenute non più necessarie e plusvalenze derivanti dalla vendita straordinaria di immobili per 45,3 milioni euro.



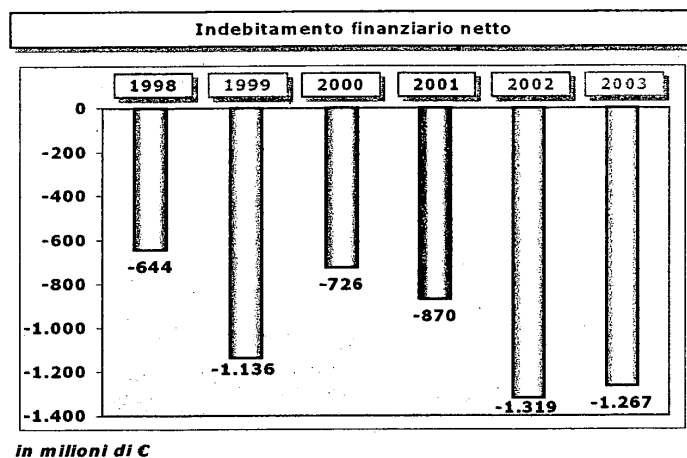
Queste voci hanno contribuito a mantenere i proventi straordinari del 2003 (213,7 milioni di euro) sullo stesso livello di quelli del 2002 (217,6 milioni di euro) ma hanno contribuito anche a fronteggiare i maggiori oneri straordinari che si sono registrati nell'anno e dovuti principalmente a incentivi all'esodo nell'ambito del processo di riorganizzazione aziendale (81 milioni di euro) e a rischi di natura finanziaria, gravanti sul portafoglio derivati al 31 dicembre 2003, riconducibili ad operazioni avviate anche in esercizi precedenti (53,3 milioni di euro).

L'esercizio 2003, al netto delle imposte, chiude con un utile di 55,5 milioni di euro e va a costituire il terzo bilancio consecutivo (il secondo ove si consideri la plusvalenza infragruppo realizzata nel 2001) in attivo per Poste italiane. Lo stesso risultato di esercizio valutato al netto dei proventi ed oneri straordinari, invece, chiude per la prima volta con un risultato positivo di 31,3 milioni di euro.

Il patrimonio netto di Poste italiane Spa, a seguito della delibera dell'Assemblea ordinaria dei soci di destinare l'utile di esercizio pari a 55,5 milioni di euro a riserva legale per 2,8 milioni di euro e a utili portati a nuovo per 52,7 milioni di euro, si incrementa dello stesso importo dell'utile netto determinando un andamento in crescita nell'ultimo triennio.



L'indebitamento finanziario netto al 31 dicembre 2003 è pari a 1.267,2 milioni di euro, con un miglioramento di 52 milioni di euro rispetto all'analoga situazione al 31 dicembre 2002. Tale miglioramento, dovuto all'attività gestionale che nel corso dell'esercizio ha generato liquidità per 264,3 milioni di euro (nel 2002, invece, l'attività gestionale aveva assorbito cassa per 473 milioni di euro), pone un lieve freno all'indebitamento finanziario netto, che nel 2002 aveva raggiunto il valore più elevato dal momento della trasformazione di Poste italiane in società per azioni.



Al fine di poter esprimere un giudizio sulla solidità patrimoniale di Poste italiane di seguito viene riportato l'andamento del relativo indice a partire dal 1998.

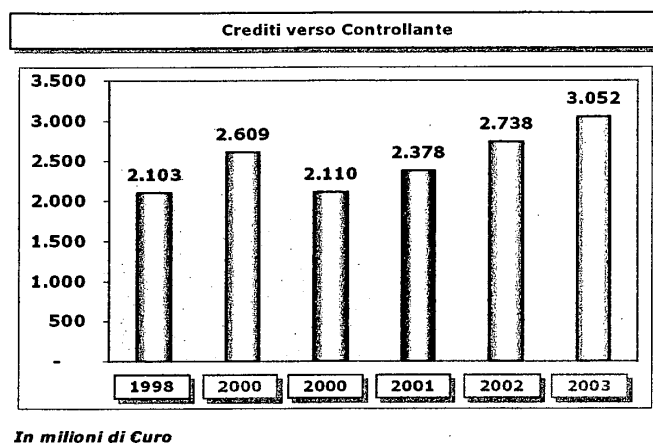
Indice di solidità patrimoniale Poste Italiane					
1998	1999	2000	2001	2002	2003
0,28	0,68	0,57	0,63	0,93	0,86

Il lieve miglioramento dell'indebitamento finanziario netto registrato a fine 2003 insieme all'incremento del patrimonio netto portano a una contrazione dell'indice di solidità patrimoniale, che, come è noto, è tanto migliore quanto più è basso.

Indice di solidità patrimoniale del Gruppo Poste Italiane					
1998	1999	2000	2001	2002	2003
0,28	0,73	0,72	1,07	1,40	1,23

Nonostante si registri anche per l'intero Gruppo un miglioramento dell'indice, che si attesta nel 2003 su un più contenuto 1,23 rispetto al livello di 1,40 registrato nel 2002, questo rappresenta indubbiamente un valore che ancora rimane al di sopra della "soglia di attenzione". In proposito, va precisato che si è in presenza di una situazione che può definirsi "sostenibile" quando tale indice è prossimo all'unità, ovvero vi è un rapporto di parità tra indebitamento finanziario netto e patrimonio

netto. Il peso che grava sull'indebitamento del Gruppo ma in particolare di Poste italiane è strettamente correlato ai debiti bancari e ai finanziamenti cui è costretta a ricorrere la Capogruppo per le attività gestionali e di investimento.



La rappresentazione grafica evidenzia come la massa dei crediti vantata nei confronti della Pubblica Amministrazione, seppure si presenti in misura elevata già dal 1998 si alimenta costantemente senza mostrare segni per un'inversione di tendenza. Solo negli ultimi due anni tali crediti sono cresciuti rispettivamente del 15% e dell'11%.

- 10.7** Altra importante notazione attiene all'esigenza imprescindibile e improcrastinabile per l'Azienda di potenziare il sistema di regole e procedure con misure più severe per prevenire e contrastare efficacemente l'insorgenza di episodi e fenomeni che possano arrecare danni di tipo economico-patrimoniale e di immagine alla stessa Società. Il riferimento, nello specifico, attiene alle operazioni finanziarie in derivati, all'operatività dei Buoni Postali Fruttiferi e all'attività contrattuale svolta da Poste Tutela Spa, le cui fattispecie sono state trattate nel corso della presente relazione (ante 4.1.2-Proventi e oneri finanziari, 6.4, 9.3 e 8.6). In questa sede va osservato che detti fenomeni hanno assunto una rilevanza particolare in relazione alla notevole entità delle somme sottostanti nel primo caso, alla vasta estensione territoriale delle

anomalie riscontrate nel secondo e alle numerose situazioni di irregolarità accertate in ordine all'attività contrattuale di Poste Tutela nel terzo.

10.7.1 Relativamente alla "partita dei derivati", gli accertamenti effettuati dalla società di revisione per il periodo 1999-2003, hanno rivelato gravi irregolarità che si sono concentrate in particolare nell'anno 2003 e attengono ai seguenti profili:

- un numero consistente di operazioni non ha superato il test di efficacia delle coperture misurato secondo i criteri dello IAS 39 ed è stato quindi considerato – alla luce delle nuove normative – di tipo meramente speculativo, piuttosto che come avrebbe dovuto essere, con finalità di copertura delle posizioni debitorie della stessa Società;
- la maggior parte delle operazioni è stata condotta con due specifici istituti finanziari;
- l'operatività in derivati è stata condotta eludendo le deleghe e i poteri di firma approvati dal Consiglio di Amministrazione di Poste italiane nella riunione del 9 ottobre 2001. Infatti, il confronto delle condizioni contrattuali con i poteri di firma stabiliti, ha permesso di constatare che numerose operazioni finanziarie in derivati su tassi di interesse sono state suddivise in più contratti aventi le stesse caratteristiche (tassi di interesse, valute, scadenze), la cui somma eccede i limiti concessi. Inoltre, numerose operazioni per rilevanti importi, sia singolarmente che cumulativamente, hanno avuto a riferimento tassi di interesse e/o cambi relativi a valute estere sebbene, nel periodo in osservazione, Poste italiane non abbia avuto significative attività o passività correlate a tassi di interesse e/o cambi riferiti a valute estere;
- le operazioni non venivano registrate in contabilità ma censite con una codifica alfabetica, ad esclusivo uso interno all'Area Finanza. L'elusione delle procedure aziendali, che prevedono l'iscrizione tra i conti d'ordine del valore nozionale dei suddetti strumenti finanziari, ha impedito agli organi preposti alla vigilanza di esercitare il necessario controllo.

Tale *modus operandi* ha fatto sì che al 31 dicembre 2003 il valore corrente (marking to market) del portafoglio titoli della Società esponesse un valore negativo pari a 103,8 milioni di euro. Tale cifra va peraltro

valutata anche alla luce dell'effettivo costo dell'indebitamento della Società nello stesso periodo.

10.7.2 Quanto ai Buoni Postali Fruttiferi, sono state commesse delle irregolarità allo scopo di conseguire surrettiziamente gli obiettivi commerciali di raccolta nell'ambito del programma commerciale, denominato "Rush Finale", avviato nell'ottobre 2003. In proposito, l'indagine eseguita dalla Direzione Internal Auditing, ha accertato che in un numero elevato di Uffici Postali (è stato esaminato un campione complessivo di 173 Uffici), sono state utilizzate diverse modalità per incrementare artificiosamente il volume della raccolta lorda tramite la sottoscrizione di nuovi Buoni Postali Fruttiferi e il loro successivo disinvestimento in tempi molto ravvicinati. Tali anomalie hanno avuto riflessi negativi anche e soprattutto nel rapporto tra la Società e la Cassa Depositi e Prestiti che, come noto, corrisponde a Poste italiane una commissione commisurata all'andamento della raccolta lorda attuata attraverso la sottoscrizione dei Buoni Postali.

10.7.3 Da ultimo, le numerose e gravi irregolarità commesse nell'ambito dell'attività contrattuale svolta da Poste Tutela hanno riguardato la totalità degli atti negoziali, con anomalie riconducibili tra l'altro alla previsione di clausole non conformi con il Disciplinare allegato al mandato fiduciario conferito dall'Amministratore Delegato di Poste italiane e all'affidamento dei servizi senza attuare in nessun caso procedure ad evidenza pubblica e senza tener conto delle regole di riferimento valide per la Capogruppo.

10.8 L'esame dell'attività contrattuale svolta dalla Società ha evidenziato anche per l'esercizio 2003 il persistere delle contrattazioni dirette in luogo delle gare allargate alla partecipazione di più soggetti.

Pur prendendo atto di un lieve decremento sia in sede centrale che periferica del ricorso alla trattativa privata, la Sezione osserva che la normativa che regola la materia limita tale ricorso solo a fattispecie determinate. Conseguentemente va ribadita la necessità da parte di tutte le strutture aziendali di effettuare una corretta e tempestiva programmazione dei propri fabbisogni al fine di consentire alla Direzione Immobili e Acquisti l'espletamento delle pubbliche gare.

10.9 In tema di risorse umane, non trascurabile risulta l'impiego di personale a tempo determinato (CTD, interinali e apprendisti) che nel 2003 è stato presente in Azienda con una media mensile complessiva di circa 6.000 unità. Inoltre, il 94% degli apprendisti e dei CTD viene impiegato nell'area del recapito. E' quindi evidente l'importanza di tale personale per fronteggiare momentanee carenze o picchi di traffico stagionale, tuttavia, la Corte richiama l'attenzione sulla necessità di programmare con sufficiente anticipo la sostituzione delle unità i cui contratti vanno in scadenza per assicurare l'efficiente continuità delle prestazioni.

10.10 Negli ultimi anni, a partire dalla trasformazione in SpA (1998), Poste italiane ha conseguito traguardi importanti nel segno della crescita e del miglioramento, con aumento del fatturato, del MOL, dell'EBIT, del risultato al netto di proventi ed oneri straordinari e dello stesso risultato di esercizio, come illustrato nelle pagine che precedono. Questi obiettivi sono stati resi possibili in virtù di una gestione che ha saputo intervenire sulle giuste leve. Poste italiane può contare su alcuni fattori che sono alla base dei successi conseguiti:

- una struttura diffusa e capillare in grado di raggiungere tutti i punti del territorio nazionale;
- una rete informatica su cui transitano quotidianamente numerosissime operazioni finanziarie e commerciali;
- un patrimonio di risorse umane che, grazie ad un'attività formativa di grandi dimensioni, è in continua crescita professionale;
- un'offerta di servizi che risulta rinnovata, ampliata e strutturata per i diversi segmenti di clientela.

Questi fattori sono fra di loro strettamente collegati da un altro importante elemento: la fiducia che i clienti ripongono in Poste italiane nell'affidare i propri oggetti da spedire o del denaro da custodire o trasferire.

Sono proprio i clienti, intesi come cittadini, imprese o Pubblica Amministrazione, che rappresentano i fruitori, i destinatari dei servizi stessi e tutti vorrebbero rientrare nel novero di quelli soddisfatti. Ciò tuttavia non sempre avviene, in quanto vi è una percentuale di clienti

(ante 10.2) per i quali i servizi sono resi con un livello di qualità inferiore rispetto agli standard prefissati.

A ciò si aggiungono altri fattori di criticità in fatto di qualità, legati rispettivamente al fenomeno delle code agli sportelli degli Uffici Postali, che tuttora risulta persistere nonostante i consistenti investimenti effettuati, e alla distribuzione del personale che, in presenza di diffuse situazioni di carenza, determina disagi nell'erogazione dei servizi.

A questi elementi di criticità, che attengono alla sfera della qualità e quindi del cliente e della sua centralità, si aggiungono altre problematiche su cui la Sezione non può che richiamare l'attenzione.

Nel panorama delle società del Gruppo, vi sono isolate realtà di successo, come Poste Vita, cui si contrappongono risultati gestionali, della maggior parte delle altre società, rappresentativi dell'esistenza di situazioni di criticità: il Gruppo Postel, che nel 2003 ha effettuato diverse operazioni di assestamento, ha chiuso con un risultato negativo di 2 milioni di euro; il Gruppo SDA ha chiuso in attivo per 37 milioni di euro ma ha beneficiato della plusvalenza generata dalla cessione della partecipazione nella Bartolini (59,7 milioni di euro); Postecom SpA, anche se ha migliorato le gestione operativa rispetto al passato, chiude ancora con una perdita di 5,4 milioni di euro.

Inoltre, va considerato che il contesto in cui opera Poste italiane è caratterizzato da operatori che affinano continuamente e con energia le proprie risorse per la conquista di ogni possibile spazio o segmento e la crescente apertura del mercato dei servizi postali a nuova concorrenza.

Altresì, non trascurabile appare la necessità di prevedere più puntuali sistemi di monitoraggio e di controllo, ogni qualvolta vengono sviluppate nuove procedure, lanciate nuove iniziative commerciali, attribuite le deleghe aziendali e in tutte le attività e i settori in cui possono risiedere potenziali rischi, al fine di ridurre e/o contrastare l'insorgenza di fenomeni anomali o irregolari.

