



Giunte e Commissioni

**RESOCONTO STENOGRAFICO**

n. 1

*N.B. I resoconti stenografici delle sedute di ciascuna indagine conoscitiva seguono una numerazione indipendente.*

**8<sup>a</sup> COMMISSIONE PERMANENTE** (Lavori pubblici, comunicazioni)

INDAGINE CONOSCITIVA SULLE PROBLEMATICHE RELATIVE ALLE AUTORIZZAZIONI, AI CONTRATTI DI SERVIZIO ED AI CONTRATTI DI PROGRAMMA NEI SETTORI DEI TRASPORTI, POSTALE, DELLE TELECOMUNICAZIONI, DEI LAVORI PUBBLICI E DELLE INFRASTRUTTURE

76<sup>a</sup> seduta: martedì 24 febbraio 2009

Presidenza del presidente GRILLO

**I N D I C E****Audizione dell'Amministratore delegato di Poste Italiane S.p.A.**

* PRESIDENTE . . . . .	Pag. 3, 6, 7 e passim	* SARMI . . . . .	Pag. 4, 6, 7 e passim
DE TONI ( <i>IdV</i> ) . . . . .	21		
FILIPPI Marco ( <i>PD</i> ) . . . . .	.13, 14, 16		
* GALLO ( <i>PdL</i> ) . . . . .	.11, 12, 16		
* VIMERCATI ( <i>PD</i> ) . . . . .	.19, 21, 22		

---

***N.B. L'asterisco accanto al nome riportato nell'indice della seduta indica che gli interventi sono stati rivisti dagli oratori.***

*Sigle dei Gruppi parlamentari: Italia dei Valori: IdV; Il Popolo della Libertà: PdL; Lega Nord Padania: LNP; Partito Democratico: PD; UDC, SVP e Autonomie: UDC-SVP-Aut; Misto: Misto; Misto-MPA-Movimento per l'Autonomia: Misto-MPA.*

*Intervengono l'ingegner Massimo Sarmi, amministratore delegato e direttore generale di Poste Italiane S.p.A., la dottoressa Simona Giorgetti, responsabile media relations e il dottor Armando Candido, responsabile delle attività con il Parlamento.*

*I lavori hanno inizio alle ore 14,45.*

*PROCEDURE INFORMATIVE*

**Audizione dell'Amministratore delegato di Poste Italiane S.p.A.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'indagine conoscitiva sulle problematiche relative alle autorizzazioni, ai contratti di servizio ed ai contratti di programma nei settori dei trasporti, postale, delle telecomunicazioni, dei lavori pubblici e delle infrastrutture.

Sono presenti l'ingegner Massimo Sarmi, amministratore delegato e direttore generale di Poste Italiane S.p.A., la dottoressa Simona Giorgetti, responsabile *media relations*, e il dottor Armando Candido, responsabile delle attività con il Parlamento.

Preliminarmente all'inizio dei nostri lavori ringrazio l'ingegner Sarmi per aver accettato il nostro invito. È il primo incontro che la Commissione che ho l'onore di presiedere intrattiene con l'amministratore delegato di Poste Italiane S.p.A. Da tempo la Commissione aveva sottolineato la necessità di comprendere meglio l'andamento del gruppo Poste Italiane e i problemi che tale società si trova ad affrontare. So che molti colleghi intendono porre delle domande per capire meglio come il Parlamento possa facilitare il perfezionamento del già avvenuto processo di privatizzazione di un organismo la cui importanza è ben nota.

Raccontavo poco fa all'ingegnere Sarmi un fatto emerso nel corso di un convegno organizzato al Senato. Come ricorderete, l'avvocato Varazzani, nuovo amministratore delegato della Cassa depositi e prestiti S.p.A., in quella occasione ci informò del fatto che la società gestiva i prodotti del risparmio postale, una cospicua risorsa di risparmio degli italiani composta da ben 28 milioni di libretti. Tutte le volte che mi capita di sentir descrivere l'Italia come un Paese dall'impressionante debito pubblico, sottolineo l'importanza di non dimenticare i 28 milioni di persone attualmente in possesso di un libretto aperto alle Poste, dimostrazione del fatto che la vera fotografia dell'Italia è di un Paese non indebitato.

Cedo ora la parola all'ingegnere Sarmi per la sua relazione introduttiva.

*SARMI.* Signor Presidente, colgo l'occasione per illustrare il quadro generale di una azienda che presenta caratteristiche particolari. Attualmente, come lei ricordava facendo riferimento al risparmio postale, Poste Italiane non si occupa solo di posta, ma anche di risparmio e di sistemi logistici; negli ultimi anni siamo riusciti a mettere in campo un contenuto di innovazione in termini di servizi che riteniamo possa essere utile alle persone, sotto i profili della vita civile e degli aspetti sociali. A questo scopo esordirò con una breve presentazione, che consegnerò agli Uffici della Commissione.

Circa la missione del Gruppo, va preliminarmente rilevato che in questi anni il modello di attività di Poste Italiane, nel confronto con tutti gli operatori postali, europei e internazionali (vieppiù in un periodo in cui oggettivamente i volumi postali tradizionali sono in calo per effetto della sostituzione elettronica), viene visto come un positivo punto di riferimento. Proprio tale diversificazione delle attività, infatti, pur lasciando impregiudicata la missione tradizionale consente all'azienda di avere una presenza capillare sul territorio e di erogare il cosiddetto servizio universale, potendo contare anche su altre attività e iniziative che ne rendono accessibile il costo.

Negli ultimi anni, quindi, oltre a cercare di sviluppare l'efficienza delle principali finalità di servizio, abbiamo creato un'infrastruttura di *information and communication technology* (ICT) che fa da punto di sintesi e da legame tra le nostre reti. Ci definiamo, quindi, un'infrastruttura in quanto integrazione di reti.

Le reti cui mi riferisco sono fisiche (tipicamente quelle degli uffici postali), logistiche (quelle in movimento) e immateriali: sappiamo, infatti, che si può fruire di molti servizi attraverso il canale *Internet*. Il nostro concetto (utilizzando un termine poco diffuso) di «multicanalità» è finalizzato a rendere disponibili varie modalità di fruizione dei servizi alle persone, che devono poter scegliere senza sottostare ad una rigidità di proposta che discrimini *a priori* questo o quel modo: a nostro avviso il cliente deve poter disporre di tutte le possibilità consentite dall'uso delle tecnologie.

I risultati dell'azienda negli ultimi anni, fino al 2007 ed anche al 2008, fanno registrare un andamento positivo. Siamo invece un po' preoccupati, naturalmente, per il 2009 così come le altre analoghe aziende operanti non solo nel Paese ma anche in ambito mondiale, perché il nostro settore fornisce una misura immediata dell'andamento dell'economia. In altre parole, gli aspetti logistici correlati all'attività industriale si riverberano immediatamente sul numero dei pacchi spediti; allo stesso modo le lettere, che oggi hanno una caratteristica prevalentemente commerciale, vengono inviate in un numero maggiore o minore in funzione del momento economico.

Sul mercato siamo valutati con un *rating* pari a quello della Repubblica italiana (il più alto in Italia tra quelli assegnati a società *corporate* e a banche) o con un *notch* in meno, a seconda delle varie classificazioni. Inoltre, sviluppiamo un piano di investimenti non trascurabile e ciò è

valso anche per il 2008. Nel prossimo triennio prevediamo di mantenere un livello di investimenti pressoché costante: le oscillazioni dovranno poi essere misurate sul campo con la capacità di realizzare investimenti e sulla base delle opportunità che si presenteranno. Gli investimenti (ancorché ripartiti tra la logistica postale, l'informaticizzazione e l'ammodernamento, e la manutenzione degli uffici postali ed altri edifici) sostanzialmente si concentrano nell'area dell'*information and communication technology*, al servizio delle varie componenti.

Nella relazione consegnata agli Uffici sono poi indicati i passaggi evolutivi nelle sei aree di innovazione e sviluppo strategico. Pur essendo consapevoli che dobbiamo svolgere correttamente i compiti attuali e tradizionali, dobbiamo necessariamente guardare al futuro, come sviluppo d'azienda, non dimenticando anche che, vista la nostra particolare natura, dobbiamo avere una forte sensibilità verso le iniziative di servizio che riguardino l'ambito sociale.

Ai tradizionali servizi postali, quindi, aggiungiamo quelli orientati alla comunicazione elettronica; al corriere espresso aggiungiamo la funzionalità del commercio elettronico; tra i servizi finanziari un nostro punto di assoluta positività è costituito dagli strumenti di pagamento elettronico. Inoltre, negli ultimi anni stiamo cominciando a cimentarci con iniziative internazionali nell'interlocuzione con altri operatori postali: infatti, tutti gli operatori postali del mondo aderiscono ad un'agenzia dell'ONU che detta le regole, gli *standard*, la proposizione dei nuovi servizi. In quest'ambito ricopriamo un ruolo: siamo considerati tra le migliori poste mondiali e in particolare abbiamo avuto la presidenza del settore dell'innovazione, che si occupa di stabilire i nuovi servizi postali evoluti, quelli che prevalentemente interessano la comunicazione elettronica. Un'altra area di innovazione e di sviluppo strategico è legata al mondo della telefonia mobile. Non l'abbiamo creata semplicemente per porci in concorrenza con altri operatori di assoluto profilo che agiscono sul territorio nazionale, ma perché riteniamo di essere assolutamente all'avanguardia mondiale proprio nel declinare il concetto di multicanalità, che consente alle persone di godere della possibilità di accesso a certi servizi anche dal telefonino: solo noi, infatti, permettiamo di eseguire transazioni di pagamento in sicurezza sul telefonino. Proprio oggi ho letto gli avanzamenti delle nostre statistiche: ormai abbiamo oltre 700.000 clienti, ma è interessante rilevare che un numero crescente di essi paga i bollettini di conto corrente dal telefonino, ben sapendo che si tratta di una funzionalità non semplicissima, per la quale occorre digitare quanto meno il codice completo del conto corrente. Però rileviamo che quando offriamo la possibilità di usufruire di servizi che consentano di evitare di dover fare la fila alla posta (lo dico pur sapendo che rimarrà scritto nei Resoconti), un numero progressivo di persone adotta queste nuove funzionalità.

Va inoltre considerato che l'azienda si rende disponibile per qualche progetto correlato all'*e-government*. Mi fa piacere sottolineare che tra i tanti ce n'è uno piuttosto evoluto, che mette insieme i concetti di comunicazione elettronica sicura e di utilità per i cittadini, che propone l'acqui-

sizione di certificati di residenza anagrafici e quant'altro non soltanto – ovviamente – presso gli uffici preposti del Comune, ma anche in tutti gli uffici postali del territorio, come pure da casa o in maniera delocalizzata: per esempio, chi è nato a Milano può chiedere il proprio certificato anche a Roma. Tutto ciò agevola le persone ma facilita anche le aziende che si trovano ad operare in ambiti che richiedono la presentazione di questo tipo di documenti.

Analizziamo ora il tema del recapito, che il signor Presidente aveva riferito essere uno di quelli di interesse per questa audizione, se non il principale.

PRESIDENTE. Infatti, si tratta di uno dei temi di interesse della Commissione.

SARMI. Ho quindi cercato di sviluppare prevalentemente questo aspetto: naturalmente se la documentazione consegnata non risultasse essere adeguatamente centrata sugli altri temi, sarò veramente lieto di poter interagire ad ampio spettro sia in fase di risposta che con la possibilità di fornire ulteriore documentazione agli Uffici della Commissione.

I volumi postali sono in diminuzione in tutto il mondo, per motivi che è anche abbastanza intuitivo comprendere. C'era stato un momento in cui gli Stati Uniti erano riusciti ad andare in controtendenza perché, in una logica legata alle distanze e ad un minore impiego di altri mezzi di comunicazione e di *media* diversi, la pubblicità inviata per lettera veniva considerata uno strumento alternativo ed efficace. Ognuno di noi potrebbe dare un'interpretazione storica sul fenomeno, fatto sta che in Italia la componente del *direct mailing* o del *direct marketing* tramite posta ha preso poco piede. Nelle nostre cassette postali sicuramente rinveniamo una serie di volantini, che però non possiedono la caratteristica della personalizzazione tipica della comunicazione mirata: se, infatti, si è a conoscenza degli interessi di un destinatario, gli si dovrebbe spedire corrispondenza che risponda ai suoi interessi. In pratica, invece, più con filiere di distribuzione molto locali, rileviamo pubblicità di esercizi commerciali piuttosto che promozioni di qualche altra natura. Nel campo della personalizzazione della comunicazione commerciale non abbiamo mai trovato spazi per una somma di motivi e, quindi, oggi il numero delle lettere si riduce in gran parte a comunicazioni fatte da un numero relativamente piccolo di grandi soggetti speditori che destinano la loro corrispondenza a molti. È completamente cambiato il paradigma. Fino a circa 40-50 anni fa c'erano molte lettere «uno a uno»; oggi, invece, ci sono grandi speditori che inviano milioni di lettere («uno verso molti») secondo un modello diverso dallo scopo per cui era stato istituito il concetto di servizio universale. In assenza di altri strumenti di comunicazione, come le telecomunicazioni o lo scambio di dati, la posta individuale veniva infatti annoverata tra i diritti umani. Ancora oggi nella normativa europea – se non erro – si parla del servizio postale come di un servizio che rientra tra i diritti umani, gli *human rights*. Anche chi norma sta cominciando a distinguere la comuni-

cazione importante dalla comunicazione commerciale. Paradossalmente, proprio per questo meccanismo diverso per cui uno spedisce a tanti, cambiano i ragionamenti posti alla base del servizio postale.

Sempre per sviluppare il concetto della riduzione della posta inviata, nel documento vengono fatti dei raffronti internazionali. Più avanti dirò qual è, a mio avviso, la risposta che Poste Italiane vuole dare a questo fenomeno che – anticipo – non è di rassegnazione ad assistere ad un ineluttabile declino, piuttosto di proposizione di un ruolo che risponde sempre al concetto di comunicazione interpretato in chiave moderna. Il paragone che viene alla mente è il settore dei giornali: sappiamo tutti che si sta virando su *Internet*, che le organizzazioni – anche nella fase interna della produzione – si sono adeguate per alimentare sia la copia in formato cartaceo che quella *on line* in vista del fatto che – non si sa quando – si potrà verificare un'inversione dell'interesse in termini di fruizione, ammesso che mai avverrà. Per la posta l'inversione delle percentuali e la riduzione dei volumi cartacei è già reale, basti guardare al numero di *e-mail* inviate ogni giorno. Nel documento consegnato agli atti si mette a confronto la redditività dei vari operatori postali: a tale proposito preciso che con TNT si intendono le poste olandesi, con La Poste l'operatore francese, con DPWN Deutsche Post World Net (l'acronimo dell'operatore tedesco) e con Royal Mail l'operatore britannico.

PRESIDENTE. L'EBIT *ratio* del gruppo Poste Italiane è il più alto tra quelli degli operatori considerati nel confronto?

SARMI. Sì, è superiore a tutti gli altri in termini di redditività. Ciò avviene per il nostro modello di diversificazione che oggi viene considerato come un punto di riferimento. Le poste francesi sono simili a noi, mentre le poste tedesche – che hanno concentrato la loro attenzione nel mondo della logistica, come forse gli onorevoli senatori avranno avuto modo di leggere sui quotidiani od anche sulla stampa specializzata – quest'anno, per la prima volta, chiudono in passivo; oltre a tutto, per finanziare la loro attività di logistica hanno dovuto vendere la banca postale (Postbank) che sta registrando un passivo pari a poco meno di un miliardo di euro. Mentre mi accingevo a venire qui, ho letto una notizia di agenzia sulle poste britanniche per cui, considerate le condizioni di forte disallineamento economico e di qualità, il Governo del Regno Unito sta immaginando di cedere il 30 per cento del pacchetto azionario per permettere all'azienda di sostenere un piano di investimenti che altrimenti non riuscirebbe ad alimentare. In questo momento Poste Italiane è considerata, a livello europeo ma anche più in generale, tra le migliori poste in circolazione.

Sempre nell'ambito di questo confronto volevo caratterizzare il nostro posizionamento in riferimento ad un altro parametro. Non sfugge, infatti, che il lavoro postale è *labour intensive*, fatto cioè di persone. Infatti il recapito, e più tipicamente il cosiddetto ultimo miglio, è un'attività peculiarmente svolta da persone, per cui il costo del lavoro rappresenta la

stragrande maggioranza dei costi totali. Si fa tutto quello che si può fare in termini di ammodernamento e di automazione, ma alla fine dobbiamo considerare che per coprire il territorio nazionale con i livelli di qualità che vengono richiesti dal regolatore nazionale (partendo dal territorio, dal mercato, dagli insediamenti urbani a ritroso) occorre comunque una presenza di oltre 40.000 portalettere; sicuramente ci possono essere delle oscillazioni in funzione delle concentrazioni, delle destinazioni e degli invii di corrispondenza, ma l'ordine di grandezza rimane quello citato.

Si pensi che siamo 154.000 persone, circa la metà delle quali – per comprendere la distribuzione del lavoro – è come se fosse impiegata negli uffici postali e nelle relative strutture di *back office*, mentre l'altra metà è impiegata nel mondo postale logistico e nelle corrispondenti organizzazioni di *back office*.

Serviamo il cliente in un modo un po' diverso da quanto avviene in altri Paesi europei. Disponiamo, infatti, di una rete di 13.944 uffici postali servita direttamente dal personale di Poste Italiane S.p.A. Non è così in altri Paesi, dove si è scelto di avvalersi di terze parti, di meccanismi di *franchising*, ma a vari livelli. Ciò accade, tipicamente, nelle zone rurali della Gran Bretagna, dove manca l'ufficio postale perché il servizio postale essenziale è affidato, ad esempio, ad un negozio della zona. Fino ad oggi, abbiamo ritenuto (ed apparentemente i risultati ci stanno confortando) che disporre di una rete composta da personale direttamente dipendente da Poste Italiane S.p.A. consentisse una maggiore dinamica nella proposta di servizi e garantisse un più efficace servizio al mercato.

PRESIDENTE. Mi scusi, ingegnere Sarmi, ma il dato di 13.944 corrisponde agli uffici o agli sportelli postali?

SARMI. Quel dato si riferisce agli uffici. Gli sportelli sono un multiplo degli uffici e sono circa 70.000, perché alcuni uffici hanno più sportelli. Copriamo tutti i Comuni d'Italia e naturalmente ci sono più uffici laddove maggiori sono gli insediamenti: questo spiega perché i Comuni sono circa 8.000 e noi abbiamo quasi 14.000 uffici con circa 70.000 sportelli, come ho detto. Anche l'apertura degli uffici viene stabilita in funzione del cliente. Pur non essendo semplicissimo per noi (in ciascuna azienda bisogna considerare la dialettica delle relazioni industriali), facciamo in modo di esserci anche quando vengono aperti grandi centri commerciali: in sostanza, siamo presenti là dove è previsto un grande afflusso di persone. Ad esempio, a Roma, in qualcuno di questi nuovi insediamenti abbiamo ottenuto di poter rimanere aperti il sabato fino alle 19 di sera, ma non ancora la domenica, perché l'obiettivo è di essere disponibili nei giorni e nelle ore in cui ciò può risultare utile agli utenti. Siamo sempre alla ricerca di una flessibilità interna proprio per andare incontro alle varie esigenze.

Per quanto riguarda i ricavi da servizi di corrispondenza, le poste tedesche ottengono il miglior risultato, mentre il nostro è praticamente pari a quello delle poste olandesi. Tra l'altro, la situazione cambia poco se



guardiamo all'analisi *pro-capite*, anzi qui la differenza si accentua, perché rispetto agli altri operatori europei abbiamo il più basso numero di invii annui per persona. Ciò dipende da una serie di concause. Del resto, analizzando i dati relativi agli anni passati ho riscontrato che siamo sempre stati su questi livelli: in prospettiva si verificheranno delle riduzioni, ma generalizzate. Ricordo, comunque, che in passato in un paio d'anni siamo riusciti a migliorare un po' i risultati, senza però raggiungere mai i volumi che ancora oggi presentano altri Paesi.

Ampliando questo concetto, mi avvio a parlare di qualità. Si usa a tale proposito la formula «J+1» (può essere definita anche come «K+1»), un riferimento internazionale con cui viene misurata la posta recapitata il giorno dopo il momento della spedizione. A tale riguardo, esiste una metodologia *standard* a livello europeo, secondo le norme dell'European Telecommunications Standards Institute (ETSI), che viene applicata in tutti i Paesi europei e quindi è possibile operare un confronto. C'è però un aspetto originale nelle poste tedesche, che dichiarano da sole il dato che altrove – in Italia e negli altri Paesi – è fornito invece dal regolatore nazionale, vale a dire dal soggetto che misura la qualità postale con metodo campionario, omogeneo in tutta Europa. Il motivo, francamente, mi sfugge ed io stesso mi propongo di approfondire tale aspetto, perché è chiaro che il dato sulla qualità è valido quando è certificato da un soggetto terzo.

È comunque possibile fare una comparazione fra gli operatori dominanti dei vari Paesi europei (Francia, Germania, Gran Bretagna, Olanda, Spagna e Italia), in quanto il metodo è lo stesso ma anche perché – come potrete facilmente immaginare – parte della corrispondenza avviene su flussi internazionali. Infatti, nel nostro Paese oltre alla corrispondenza interna, occorre considerare anche quella diretta al resto del mondo e viceversa. Tra gli operatori postali vigono degli accordi che regolano i costi nei casi in cui venga interessata l'infrastruttura, la rete dell'altro operatore al momento della partenza o della destinazione ed anche in questo caso si applicano parametri di qualità: in altre parole, a parità di volumi, paga di più l'operatore che genera una qualità più bassa e viceversa. Spiegherò, poi, anche come viene sviluppato il tasso di automazione dei processi postali.

Voglio sottolineare il fatto che, pur essendo partiti parecchio tempo dopo gli altri operatori, abbiamo recuperato strada facendo: più avanti vedremo in che modo è avvenuto tale recupero.

Per illustrare in modo completo il meccanismo, occorre fare una premessa su come viene organizzato il servizio, partendo proprio dai clienti, poiché negli ultimi due anni lo abbiamo completamente rivisitato e siamo consapevoli di avere creato per tale motivo anche qualche disagio. Fino a due anni fa, la distribuzione del personale sul territorio era in funzione dei volumi di posta raccolti o consegnati nei 20 anni precedenti, determinati su base statistica, poiché non c'erano elementi di visibilità. Si potevano quindi verificare casi in cui c'erano carenze di personale a fronte di grandi volumi di posta o, viceversa, abbondanza di personale a fronte di scarsi

volumi. Abbiamo allora ricostruito le aree territoriali in relazione ai volumi di posta certi e queste poi sono state rese appannaggio di un portalelettere. Abbiamo poi inserito – sempre in base ad accordi sindacali – la figura professionale di un capo squadra, che oltre a svolgere il lavoro in un'area di competenza garantisca anche un coordinamento su un certo numero di piccole aree. Ciò risponde ad un'esigenza di servizio, perché a partire da 10 o 12 portalelettere c'è bisogno di un punto di riferimento costituito da una persona più esperta, che possa positivamente intervenire sulla qualità del servizio, utilizzando anche le possibili flessibilità interne nell'ambito di questa sommatoria di areole da lui governata. Non sfugga una considerazione sotto il profilo contrattuale delle relazioni industriali, perché tale innovazione dà la possibilità ad un portalelettere di salire di ruolo e quindi di ricevere una maggiore remunerazione nella qualità di capo squadra. Si è quindi attivato un percorso di riconoscimento del lavoro. Negli anni passati, invece, il portalelettere faceva lo stesso mestiere per tutta la vita, con modesta soddisfazione sotto il profilo della crescita professionale ed economica. Abbiamo quindi favorito una crescita verticale, a cominciare dal settore del recapito, proprio per non perdere esperienze. Stiamo anche cercando di arricchire il servizio e, sempre mediante accordi sindacali, stiamo favorendo i passaggi in orizzontale e para-obliquo. In sostanza, il soggetto bravo nel servizio di recapito, dopo qualche anno, può andare nell'ufficio postale, magari ottenendo un inquadramento di livello superiore. L'opposto in genere non capita perché tipicamente, ancora oggi, la persona che lavora all'ufficio postale, per le responsabilità che le sono richieste, è ad un livello contrattuale superiore. Abbiamo quindi iniziato un percorso per cui il portalelettere possa comunque avere uno sviluppo di carriera: pensare che un soggetto per trent'anni svolga sempre le stesse mansioni, con remunerazioni legate al ruolo, rende intrinsecamente difficile la sua soddisfazione nel lavoro.

In sintesi, ai fini dello sviluppo del recapito, abbiamo ridisegnato il territorio e il ruolo del caposquadra; precedentemente avevamo avviato un piano di motorizzazione (gli onorevoli senatori potranno verificarlo sulle strade), dotando moltissimi portalelettere di un motomezzo singolo; infine abbiamo cominciato a lavorare negli uffici, informatizzandoli e dotandoli delle tecnologie che illustrerò in seguito.

Esistono poi dei dati certificati dal regolatore nazionale, che una volta all'anno riceve dalla società che opera per il Ministero delle comunicazioni, che oggi è un dipartimento del Ministero dello sviluppo economico (quindi un soggetto terzo), gli esiti della rilevazione della qualità e li ufficializza con una apposita pubblicazione riportata sulla *Gazzetta Ufficiale*. Pertanto, i dati fino al 2007 sono già comparsi sulla *Gazzetta Ufficiale*; quelli del 2008 sono tratti da rilevazioni che abbiamo ottenuto ufficialmente, ma che non sono ancora state oggetto di pubblicazioni di sintesi.

PRESIDENTE. Cosa si intende, ingegnere Sarmi, con la dicitura «Posta prioritaria (consegne J+1)»?

*SARMI.* La dizione rappresenta il dato relativo alla consegna di posta prioritaria effettuata entro il giorno successivo alla spedizione: nel 2008 ha interessato il 90,5 per cento del totale. Nel documento consegnato agli atti ho anche riportato gli indicatori di sintesi. A questo dato si aggiunge un indicatore di affidabilità che spiega dove finisce l'altro 9,5 per cento ed un ulteriore indicatore che mostra che più del 99 per cento è consegnato entro cinque giorni. La puntualità e l'affidabilità, quindi, si misurano con distinti indicatori. Nel documento sono riportati solo quelli di sintesi, ma nel complesso sono circa 20 indicatori, perché il regolatore nazionale ha posto anche obiettivi di carattere territoriale, cioè regionale, interregionale o locale. In altre parole, si è riconosciuto che deve realizzarsi da parte nostra un'omogeneità di comportamento anche sui territori e sulle fattispecie di spedizione. La spedizione locale presenta profili e obiettivi più elevati; la spedizione con la massima distanza viene considerata con maggiore tolleranza. Per portare la posta tra Nord e Sud usiamo 16 voli notturni e spesso basta un minimo ritardo nella catena per mancare l'obiettivo. Diversa è la situazione del recapito della posta città per città, oggettivamente più facile da organizzare e da portare a compimento. Poi, naturalmente, ci sono i valori di posta internazionale.

*GALLO (PdL).* Per lo smistamento della posta vale sempre quel principio per cui dall'ambito provinciale, per effetto delle necessità di centralizzazione, si finisce poi col fare riferimento al capoluogo regionale?

*SARMI.* Senatore Gallo, la questione non va racchiusa in un ambito definito né deve essere considerata – usando un termine improprio – dogmaticamente. Noi cerchiamo di collocare uno stabilimento dotato di macchine per lo smistamento (operazione che comporta un forte investimento) laddove si verifica l'esistenza di un certo volume postale. Cerchiamo sempre di realizzare un punto d'equilibrio tra le due esigenze: l'accentramento territoriale, che fa sì che l'investimento renda in quanto la macchina, una volta posizionata, sia attiva, e invece una presenza orientata al cliente, dove ancora oggi si eseguono lavorazioni a mano. Questa è la nostra posizione attuale, ma magari già tra qualche anno esisteranno macchine più semplici e dal costo più contenuto che ci permetteranno di arrivare sempre più vicino al cliente. A volte sembra che si riporti indietro la posta, prima di consegnarla.

*GALLO (PdL).* Volevo richiedere qualche dato specifico. Mi riferisco, ad esempio, alla posta che da Lecce va a Bari per poi tornare a Lecce.

*SARMI.* Sicuramente quell'ambito è paradossale, ma deve essere valutato nell'insieme delle competenze, altrimenti in determinate realtà si dovrebbe lasciare un certo numero di persone per svolgere il lavoro a mano: riprendendo il discorso svolto poc'anzi, bisogna però considerare che il lavoro meno qualificante e meno gradito è costituito proprio dallo

smistamento a mano delle lettere; il recapito, invece, è già considerato un momento di contatto con il cliente, a cui si può aggiungere valore.

GALLO (*PdL*). Lo smistamento effettuato direttamente in ambito provinciale comporterebbe minori costi.

SARMI. Si può fare così, perché non è una condizione che dobbiamo considerare statica ed ineluttabile: è un fatto dinamico. Negli anni l'accentramento e il decentramento sono stati decisi in funzione delle opportunità. È chiaro che vi è anche una certa inerzia nello spostare il baricentro, ma il meccanismo è assolutamente flessibile. In altre parole, non abbiamo alcun obbligo né vi è una specifica determinazione che ci induca a rimanere dove già siamo. Certo, se si è investito nella costruzione del centro si cerca di sostenerlo per un po' di anni, in base ad un principio di ragionevolezza; ma non escludo che per il futuro comincino a rendersi disponibili macchine meno costose – che peraltro ho già visto – che riescano a contemperare entrambe le esigenze.

Sul fronte evolutivo e dell'innovazione, nel confronto, siamo veramente molto avanti. Seguiamo i flussi logistici in tempo reale, tanto più ponendoci quegli obiettivi che richiedono un certo grado di certezza, visto che la posta non viene spedita con una prevedibilità statistica proprio per il meccanismo che ho illustrato. Mentre è intuibile che una bolletta sia spedita con una certa cadenza, una campagna di comunicazione da parte di un cliente avviene in maniera impulsiva. Pertanto, se non avessimo investito secondo principi di flessibilità nel meccanismo di accoglimento e smistamento della posta, ci saremmo potuti trovare nella condizione in cui una moltitudine di clienti che avesse voluto procedere a spedizioni massicce avrebbe finito coll'ingolfare uno dei punti della catena a valle. Seguire in tempo reale i flussi non ha soltanto valore in termini di funzionalità dello stabilimento ma, come vediamo con le innovazioni più recenti, coinvolge il processo fino al portalettore. Il controllo di Poste Italiane, quindi, è necessario per valutare tutto il funzionamento, per rispondere ai grandi clienti e per migliorare la situazione in termini di esercizio e di manutenzione. Come vedremo in seguito, infatti, se mentre si sta smistando la posta una macchina si ferma e non c'è una continuità di intervento si rischia di perdere quelle ore che ci fanno mancare l'obiettivo assegnato.

Attualmente delle 11 sale logistiche di controllo previste, ne sono in funzione tre: una a Roma, una a Milano e una a Napoli. Pertanto, in 11 aree del territorio nazionale ci sarà un luogo in cui il flusso della corrispondenza sarà seguito punto per punto. Spiego tecnologicamente come: nel momento in cui si preleva la posta dalla cassetta un sensore legge un codice che indica che la cassetta è stata svuotata. Poi registriamo la quantità della corrispondenza in ingresso al punto di accentrimento. Su ogni carrello del centro di smistamento stiamo applicando – il sistema non è ancora completamente diffuso – un indicatore interrogabile con la tecnologia *radio frequency identification* (Rfid), che ci permette di indivi-

duarne la destinazione. Immaginiamo un meccanismo analogo nella fase di consegna, con cui arriviamo alla novità che sto anticipando, relativa al portalettere.

Esaminando il documento consegnato agli atti si può comprendere come è costituita l'infrastruttura dei centri di smistamento, ma va anche sottolineato un nuovo concetto. Stiamo cercando di fare in modo che le macchine non leggano soltanto l'indirizzo, ma considerino quello più aggiornato: quando la macchina lavora una lettera fa anche un controllo sulla sussistenza di un cambiamento dell'indirizzo di destinazione del cliente verificatosi negli ultimi tempi ed in caso positivo provvede ad attaccare automaticamente un'etichetta su cui è riportato il nuovo indirizzo. La seconda innovazione, ancora più importante, mira ad avere alla destinazione finale pacchetti di posta già suddivisi per portalettere. Mentre oggi, infatti, la prevalenza della posta arriva nei siti in una cassetta e poi viene affidata ai portalettere che singolarmente si preoccupano di incasellarla, laddove la posta è smistabile meccanicamente stiamo proponendo di portare avanti il sistema di smistamento dei pacchetti tramite codice a barre che consente di destinarli ad ogni singolo portalettere che si organizzerà per la distribuzione. L'ulteriore passaggio su cui stiamo lavorando prevede non soltanto di dare il pacchetto ad ogni portalettere, ma anche di prepararlo in sequenza, ordinandolo cioè per via e numero civico, in modo che questi non debba far altro che prendere il pacchetto, caricarlo, informare il sistema che l'ha ricevuto e che lo sta per consegnare e andare effettivamente a consegnarlo.

Per dare l'idea della situazione attuale, oggi arriviamo a smistare l'85 per cento del formato piccolo, che è la busta normale più facilmente meccanizzabile: l'84 per cento di questo va al portalettere. Per l'altra metà della corrispondenza, che è nel formato grande e spesso non meccanizzabile, si torna alla lavorazione a mano.

FILIPPI Marco (PD). Può precisare meglio questo aspetto dello smistamento e della finalizzazione?

SARMI. Senz'altro. Il dato sullo smistamento messo in evidenza nella relazione si riferisce alla percentuale smistata tramite macchina. Se siamo, per esempio, nel centro di smistamento di Roma vi sono le cassette in uscita, ad esempio, per Milano, Genova e Napoli. La cassetta rientra ancora nello smistamento automatico. Quando invece l'operazione è definita come finalizzazione al portalettere vuol dire che nella cassetta destinata a La Spezia – cito questa città in onore del Presidente – ci sono tanti pacchetti già di competenza delle zone territoriali in cui c'è un portalettere. Se la cassetta arriva all'ufficio di La Spezia deve essere portata all'ufficio dei portalettere dove deve essere suddivisa; invece, in questo modo vengono consegnati dei pacchetti cellophanati a macchina. Il passaggio finale o *sequencing* organizza il pacchetto in base al percorso che deve fare il portalettere. Con il *sequencing* siamo all'inizio, ma il dato sui pacchetti affidati al portalettere è già significativo.

FILIPPI Marco (*PD*). L'84 per cento della finalizzazione è quindi riferito all'85 per cento dello smistamento?

*SARMI*. Ci sono 12,3 milioni di pezzi meccanizzati e 9,1 milioni di pezzi finalizzati al portalettere: l'84 per cento di questi è pacchettizzato.

Ricordo, inoltre, che abbiamo realizzato un centro di scambi internazionale dedicato alla posta internazionale, con cui ci si è concentrati su questa attività specifica ottenendo un miglioramento del lavoro.

Circa la piattaforma logistica integrata va considerato che in maniera diversa noi utilizziamo le funzionalità di rilevamento della posta per regolare un processo interno, ma anche per offrire servizi ai clienti. Faccio, a tal proposito, un esempio: la classica lettera raccomandata ha un valore, in quanto può avere un significato legale o contenere una comunicazione rilevante; è importante, allora, sapere se è stata consegnata e tale informazione si ottiene quando torna al mittente il cosiddetto avviso di ricevimento. Oggi i portalettere stanno cominciando ad avere con sé un telefonino speciale con cui danno al sistema l'informazione sull'eventuale avvenuta consegna. Questo non serve solo per sapere se la lettera è stata consegnata o se deve riandare in consegna, ma anche per consentire al mittente di seguire sul proprio computer i vari passaggi e di conoscerne lo stato di consegna. Quando il portalettere non disponeva di queste apparecchiature ci si fermava all'ultimo centro di scambio, prima della consegna al portalettere. Con questa novità, che poi descriveremo analiticamente, si fornisce una ulteriore importante informazione.

PRESIDENTE. Chiunque è in grado di accedere a tale informazione?

*SARMI*. Solo il mittente, perché dobbiamo comunque salvaguardare la riservatezza.

Arriviamo ora al cosiddetto «postino telematico». Prima c'è la necessità logistica di poter essere certi che un oggetto è partito ed arrivato. Ricorro all'esempio delle raccomandate, ma in immediata prospettiva seguiranno altri flussi di corrispondenza: si è iniziato dalle raccomandate perché hanno un valore legale, ma poi il principio verrà esteso. Stanti gli oltre 40.000 portalettere, per ora, con la visibilità che abbiamo, ci siamo posti l'obiettivo di equipaggiarne 12.500. Se non ricordo male, oggi siamo giunti a più di 3.000 portalettere già equipaggiati ed entro il prossimo luglio dovremmo arrivare a 12.500 unità. Successivamente vedremo che tipo di servizi si potranno fare in aggiunta a quelli esistenti (anche se poi, naturalmente, parlerò delle criticità). Innanzitutto vi sono i servizi postali o tradizionali o con contenuti di innovazione. Ritornando al telefonino di PosteMobile, con questo strumento possiamo fare anche operazioni di pagamento. Il passaggio successivo è, dunque, permettere al portalettere, specie nelle campagne, nelle periferie e tutte le volte che viene a contatto con la persona, di offrire anche dei servizi. Intendiamo, in altre parole, offrire alle persone servizi come il pagamento del bollettino in ambiti ulteriori; è un modo per arricchire il profilo di servizi: è come portare a casa

del cittadino alcuni servizi d'ufficio postale. Su questo principio si possono costruire tantissime cose: il mondo del commercio elettronico oggi si svolge con una carta prepagata e tra l'altro la carta Postepay di Poste Italiane è molto utilizzata. Molte persone possono voler pagare solo alla consegna del bene. In questo caso, la transazione relativa al pagamento nel momento della consegna del bene da parte del portalettere viene resa nota al mittente e, quindi, chi ha effettuato la «tentata vendita» è in grado di venire a conoscenza del momento in cui è avvenuta la consegna ed in cui è stato effettuato il pagamento. Si tratta sempre di profili di arricchimento del servizio che rientrano nella categoria del commercio elettronico. Nel documento consegnato agli atti della Commissione è riportato anche un elenco di servizi che abbiamo immaginato di fare.

Venendo alle criticità, oltre ad aver rimesso mano all'esistente su tutto il territorio nazionale chiedendo delle volte spostamenti di persone, ci sono due tipicità che hanno caratterizzato il lavoro di Poste Italiane. Una di queste è data dal fatto che, già molti anni addietro, parte della corrispondenza veniva recapitata non da Poste Italiane, ma da soggetti terzi, agenzie di recapito, che in qualche caso svolgevano questo servizio in nome e per conto di Poste Italiane, proprio perché erano state di ciò incaricate dall'amministrazione di allora. Questo rispondeva ad un'esigenza di molti anni fa, poi si è avviato un processo di liberalizzazione europeo che ha cambiato le regole del gioco e i contratti di questo tipo sono giunti a scadenza. Pertanto, una volta esaminati tutti i profili normativi abbiamo svolto una gara per l'espletamento del servizio in quegli stessi territori, cercando di fare attenzione e di avere rispetto nei confronti di chi in questo settore già lavorava in quelle aree, proprio per instaurare il rapporto in una chiave attuale. Questa procedura è andata generalmente bene, però sono emerse criticità puntuali. In particolare, le criticità maggiori (a cui se ne sono aggiunte altre di tipo contingente, che poi illustrerò) si sono riscontrate nell'area di Milano, dove uno degli operatori tradizionali ritenne di non partecipare alla gara, che fu affidata ad un altro soggetto, il quale però si mostrò non adeguato a garantire il servizio. In quel caso, quindi, siamo arrivati alla risoluzione del rapporto, in parte nuovamente internalizzando il servizio e in parte affidandolo ad un soggetto terzo.

Posso citare anche altri fenomeni, che riguardano Poste Italiane. L'estate scorsa forse gli onorevoli senatori avranno avuto modo di confrontarsi con un dibattito sul lavoro a tempo determinato e su una vicenda che ha assunto un rilievo significativo per Poste Italiane, vale a dire la reintegrazione nel posto di lavoro, da parte della magistratura del lavoro, di persone che avevano lavorato per questa azienda in anni lontani, intorno al 1999.

**PRESIDENTE.** Si trattava di migliaia di persone.

**SARMI.** Sì. In seguito ad accordi sindacali, Poste Italiane ha stabilizzato circa 20.000 unità. Purtroppo (lo dico in quanto parte interessata), l'a-

nomalia dei provvedimenti di reintegra, a mio avviso, è non tanto nella decisione del giudice – che non discuto – sul fatto che questo tipo di rapporto di lavoro debba prevedere poi un'assunzione, quanto nel dover pagare chi viene reintegrato per sentenza del giudice dal periodo in cui ha svolto il rapporto di lavoro fino ad oggi. Tra l'altro, costui non ha l'obbligo di dichiarare, in sede giudiziaria, se nel periodo intercorso tra lo svolgimento del lavoro presso l'azienda e la reintegrazione abbia avuto altri impieghi, per i quali abbia ricevuto la contribuzione a fini previdenziali. Scusate se faccio questa digressione, ma l'argomento mi sta a cuore nella qualità di amministratore delegato di Poste Italiane. Il problema consiste nel fatto che Poste Italiane ha un fondo di 400 milioni di euro che deve usare per questo motivo e non certo per assumere le persone, visto che le abbiamo assunte tutte. A luglio 2008 abbiamo anche stipulato un secondo accordo sindacale che ha riguardato 11.000 persone. Non trovo però giusta questa corresponsione economica, che sottrae enormi risorse all'azienda.

La proposta che stiamo veicolando al Ministero del lavoro è di garantire un'indennità (ad esempio pari ad un anno), stabilendo però l'obbligo per l'interessato di dichiarare se, nel periodo intercorso tra la fine del rapporto di lavoro presso Poste Italiane e la successiva reintegrazione, abbia avuto altri impieghi per i quali siano stati pagati i contributi previdenziali. Senza questa verifica preliminare, infatti, paradossalmente si corre il rischio di pagare i contributi in riferimento a periodi di lavoro per i quali i versamenti a fini previdenziali sono già stati effettuati da altri datori di lavoro. Ma le sentenze del giudice del lavoro sono esecutive.

*GALLO (PdL).* Quindi il lavoratore non soltanto deve essere reintegrato nel posto di lavoro, ma deve essere pagato anche per il periodo in cui non ha lavorato.

*SARMI.* Questo è il punto. Ripeto, non discuto sulla reintegrazione nel posto di lavoro, però mi permetto di sottolineare che per il resto si crea una disparità nei confronti di qualsiasi altro lavoratore. Ognuna di queste cause che arriva a sentenza ci costa dai 70.000 ai 90.000 euro, quindi ci sottrae risorse che potrebbero essere utilizzate in ben altro modo oltre a crearci notevoli difficoltà.

*FILIPPI Marco (PD).* Questo accade perché le assunzioni a tempo determinato sono durate più del tempo previsto.

*SARMI.* A volte sì, ed è quindi giusto che venga applicato il contratto; altre volte ci sono interpretazioni diverse. Mi spiego meglio. In tutti i lavori postali ci sono rapporti di lavoro stagionali per i periodi di punta d'estate (quando dobbiamo mandare in ferie le persone) e d'inverno (nel periodo natalizio). È successo, però, che il lavoro è stato nuovamente affidato a chi lo aveva già svolto. Non è un fatto banale, perché adesso stiamo rischiando – questo è uno degli elementi di criticità – di reinserire



persone che non hanno più lavorato in questo settore e che non conoscono gli indirizzi, perché pochi mesi di lavoro non bastano ad acquisire la necessaria professionalità. Questo è un fatto che va oltre le responsabilità gestionali di mia competenza e riguarda tutto il sistema, perché continua a generare criticità. Ovviamente, stiamo aumentando le persone assunte stabilmente, ma comunque d'estate Poste Italiane, per mandare in ferie le persone, avrà sempre bisogno di lavoratori stagionali. Oggetto di verifica, piuttosto, dovrebbe essere il soggetto datoriale che utilizzi strumentalmente quel tipo di contratto.

Un altro problema è dato dal fatto che i nostri numeri sono sempre grandi, perché abbiamo 154.000 dipendenti, con 40.000-50.000 portalettere e gli impiegati negli uffici postali. Il solo meccanismo delle ferie genera migliaia di questi contratti a tempo determinato, al fine di assicurare la continuità del servizio. È un punto che merita un'attenzione più ampia, secondo me, perché ci sono elementi che generano distorsioni, come la questione della compensazione, che ci stanno creando problemi.

Occorre poi fare un discorso più generale. Anche in altre esperienze di lavoro in cui si operava in posizione monopolistica, mi sono trovato davanti all'insorgere della concorrenza. Tramite un numero dedicato di *call center* che abbiamo istituito a Milano abbiamo verificato che gli utenti non guardano la busta per vedere se sopra è stampato il logo di Poste Italiane o di un altro operatore, quindi attribuiscono a noi anche i comportamenti scorretti dei nostri concorrenti: ciò è naturale, perché si pensa che il servizio sia svolto sempre da Poste Italiane.

A volte subiamo pratiche un po' azzardate perché, nell'ambito di un servizio universale, non conviene a nessuna azienda tenere in piedi da sola un'organizzazione di questo tipo, a causa dell'aspetto geografico ed in particolare del profilo orografico del nostro territorio. La concorrenza, quindi, si sviluppa nelle città, dove gli operatori concorrenti si organizzano e recapitano la posta *in loco*, ma succede che gli altri operatori finiscano coll'infilare nelle buche delle lettere o magari nei centri di smistamento quella destinata fuori città. Bisogna fare molta attenzione a questo tipo di concorrenza, perché è attuata non sul piano della tecnologia delle telecomunicazioni, ma su quello del lavoro. Quando in Germania è stato individuato un tipo di contratto unico, gli olandesi che stavano facendo concorrenza in Germania, in risposta, hanno ritardato la liberalizzazione nel loro Paese. Si tratta quindi di questioni che riguardano il sistema, il Paese. C'è poco da dire: le regole del gioco richiedono che sia previsto un contratto di lavoro unico per il settore; poi ogni azienda potrà prevedere forme diverse di flessibilità, in base alle proprie esigenze. È però necessario un contratto di lavoro unico di settore, altrimenti rischiamo, come è capitato di vedere, che siano stabilite condizioni di lavoro un po' disinvolute.

Vorrei svolgere un'ultima considerazione, cercando di non annoiare, sull'innovazione. Il ragionamento alla base di tutto riguarda il nostro destino: immaginando che si arrivi paradossalmente a consegnare l'ultima lettera, che ruolo avremo? Scompariremo? No, le nostre conoscenze nel

mondo della comunicazione ci servono anche nel mondo estremo della comunicazione elettronica. Naturalmente vi sarà ancora un lunghissimo periodo in cui potremmo ricoprire un ruolo nel gestire la cosiddetta comunicazione ibrida, relativa a quello che nasce elettronico e arriva fisico e viceversa. Qual è il nostro valore aggiunto? Ricorrendo alla tecnologia abbiamo predisposto tutti gli elementi e i profili di servizio che consentono di avere una comunicazione sicura. Provo a fare un esempio banale. Se ci riflettiamo per un attimo, per le raccomandate vi è la certezza di chi riceve – ammesso che non usi una firma falsa – e dell’invio di una busta; non ci sono certezze sul contenuto della busta e non si sa chi sia il mittente, perché potrebbe aver scritto un nome diverso. Applichiamo tutti questi concetti alla comunicazione elettronica. Si può partire da un’identificazione certa del mittente con uno dei profili citati, come la marca temporale o la firma digitale; vi è poi la garanzia che il contenuto, una volta trasmesso in rete, non venga alterato (sappiamo quanto siano frequenti questi fenomeni su *Internet*); vi è inoltre la garanzia, laddove necessaria, che chi firma per la ricezione sia proprio colui che è preposto a farlo; infine viene fornita un’informazione a chi invia e a chi riceve diretta a garantire l’identità del mittente e del ricevente, dal momento che è diffusa da una parte terza, una sorta di notaio, rappresentata dall’operatore postale. Partendo da questo concetto di base, oltre a fornire un’offerta con tutti i moduli, ci stiamo adoperando affinché nell’ambito dell’Unione postale universale, che riunisce tutti gli operatori postali, lo *standard* italiano si diffonda a livello mondiale. Ciò significa che qualora qualcuno volesse inviare su *Internet* una comunicazione sicura in qualsiasi parte del mondo, la potrebbe irrobustire con uno *standard* interoperabile, che funzioni in tutto il mondo. Ricordo che ancora oggi alcuni sistemi di firma digitale non standardizzati non permettono l’interoperabilità. Al contrario, poter contare su un operatore postale che fa questo, e non solo, come mestiere è una garanzia.

Invito il signor Presidente e tutta l’onorevole Commissione a visitare le nostre sale di controllo per vedere in particolare cosa succede nel mondo *Internet*. Ogni giorno subiamo tra i 40 e i 50 attacchi di *phishing*, furti di identità, operazioni criminose che nascono dal furto di identità e magari finiscono con il versamento di soldi prelevati da una persona inconsapevole su un altro conto corrente. Ciò richiede una gestione in tempo reale, tutti i giorni, di un profilo di una comunicazione elettronica sicura. Credetemi, stiamo procedendo verso il mondo del commercio elettronico e verso tante altre funzionalità senza aver pensato all’aspetto fondamentale della sicurezza della comunicazione. Questo ragionamento può essere analogamente applicato a molte altre funzionalità. Faccio un esempio concreto: il fatto di avere documenti certificati con firma digitale ci sta permettendo di offrire ai cittadini un servizio di «anagrafe» presso l’ufficio postale o a casa. Abbiamo cominciato con il Comune di Milano, la prossima settimana vedrò il sindaco di Roma e presto questo servizio si diffonderà in altre realtà del territorio. Già oggi a Milano in un ufficio postale si può richiedere il proprio certificato anagrafico stampato, passando dal for-

mato elettronico a quello cartaceo. Il certificato stampato presenta un simbolo, un codice bidimensionale a lettura ottica, che rappresenta la firma digitale del documento ed è molto più autentico di un certificato in cui si può imitare la firma all'ufficiale anagrafico. L'estensione riguarda tutta l'Italia: chiunque, pur essendo nato in un luogo diverso, potrà chiedere un qualsiasi certificato *on line*, stampandoselo con la stessa visibilità o direttamente presso l'ufficio postale, disponendo così di un'offerta di servizio molto più ampia. Dalla settimana scorsa un'ASL modello di Treviso, che digitalizza tutti i dati delle ricette, ha interagito con noi, per cui il medico scrive la ricetta che viene inviata con queste caratteristiche al farmacista e noi, con il portalettere, ritiriamo i medicinali (avendo offerto il servizio di comunicazione sicura) e li recapitiamo a casa ovunque sia il cliente. Questi ingredienti, uniti all'altro punto di forza di Poste Italiane, rappresentato dai sistemi di pagamento elettronici, compongono una infinità di profili di servizio che possiamo immaginare nel mondo dell'*e-government* e della vita sociale, che permettono di svolgere dal telefonino, dal *computer*, dall'ufficio postale o attraverso il portalettere che viene a casa un'infinità di operazioni che ci rendono più semplice, come persone e come aziende, la vita con cui ci dobbiamo confrontare tutti i giorni.

Chiedo scusa se ho impiegato troppo tempo per svolgere la relazione, focalizzandola sulla dimensione postale; vi è poi la parte relativa ai servizi finanziari, che ritengo ugualmente interessante. Tengo a sottolineare che con 12 milioni di carte elettroniche gestite siamo il più grande operatore, anche in confronto a qualsiasi operatore bancario esistente sul territorio nazionale. Anche questa è una capacità che intendiamo sviluppare sempre di più nel mondo del denaro elettronico.

PRESIDENTE. Ingegnere Sarmi, a nome della Commissione la ringrazio per questa esauriente relazione sullo stato di Poste Italiane S.p.A. La ringrazio anche per la documentazione che ha consegnato agli Uffici, che sicuramente sarà utilizzata da tutti i colleghi per il necessario approfondimento. Considerata l'ora, mi permetterei di avanzare la seguente proposta: se alcuni colleghi volessero utilizzare questi pochi minuti per porre qualche domanda all'ingegnere Sarmi, potremmo sicuramente procedere; diversamente, contando sulla sua disponibilità, potremmo aggiornare l'audizione in modo da dare ai colleghi il tempo per rileggere la relazione consegnata, maturare le domande e aprire un dibattito magari nel corso della prossima settimana.

VIMERCATI (PD). Sono d'accordo con la proposta avanzata dal signor Presidente.

Vorrei cogliere l'occasione per anticipare un quesito, in modo da dare il tempo all'ingegnere Sarmi di elaborare una risposta. Sul tema è stata anche presentata un'interrogazione alla Camera. Vorrei avere un'informazione specifica sulla questione delle obbligazioni postali *index linked*, che riguardano circa 70.000 risparmiatori, come abbiamo letto sulla stampa. Vorrei avere, magari la prossima volta, un'informazione precisa sul pro-

blema e su quali risposte sono state date alla questione, anche perché mi risulta che siano coinvolti prevalentemente piccolissimi risparmiatori e che il danno di cui si parla sia molto rilevante. Mi pare ci sia un'iniziativa di Poste Italiane per limitare il danno, ma le informazioni che circolano sono piuttosto imprecise. Si tratta, ripeto, di 70.000 risparmiatori che hanno sottoscritto obbligazioni postali *index linked* (non ricordo esattamente la denominazione del prodotto finanziario in questione) e dalla stampa si evince che una quota di questi risparmiatori ha ricevuto un danno pari al 70 per cento del capitale e un'altra parte pari a circa il 50-55 per cento. Mi risulta che ci siano iniziative per rinegoziare con i risparmiatori altre scadenze, per provare a limitare il danno. Su questo tema mi piacerebbe sapere bene da Poste Italiane quale sia la situazione, anche perché – ripeto – la questione ha interessato persone che hanno capitali di 5-6.000 euro; si tratta quindi di piccolissimi risparmiatori, gente del popolo, come i risparmiatori di Poste Italiane.

PRESIDENTE. Trattandosi di una questione piuttosto delicata, sarebbe forse opportuno che l'amministratore delegato rispondesse in altra seduta.

SARMI. Signor Presidente, rispondo subito per non lasciare alcun vuoto, salvo approfondimenti. La notizia è giusta: si trattava di 70.000 risparmiatori che hanno acquistato nel periodo 2001-inizi 2002 sei prodotti, se non ricordo male, costruiti sul meccanismo *index linked*. Facendo una cronistoria, informo che noi abbiamo seguito questi prodotti nel tempo e li abbiamo ristrutturati, ma nel momento in cui c'è stata la crisi di mercato il valore di questi prodotti è sceso molto. Di conseguenza, abbiamo deciso di proporre ai clienti un prodotto a capitale garantito di Poste Italiane alle seguenti condizioni: su un investimento a capitale garantito di 1.000 euro nella rinegoziazione in corso viene riconosciuto l'intero capitale versato più un tasso di interesse del 5 per cento con la contropartita di permanere per altri tre anni circa nel prodotto. Naturalmente ciò è stato lasciato alla scelta dell'interessato perché stiamo parlando di polizze che andrebbero a scadere a dieci anni di distanza dalla sottoscrizione, quindi nel periodo 2011-2012. Ad oggi, se non ricordo male, abbiamo avviato questo piano immaginando di concluderlo contattando le 70.000 persone entro il mese di marzo. Tutte quelle che abbiamo contattato – che se non ricordo male sono circa l'80 per cento, se non di più – hanno aderito al nuovo prodotto. Tra il rischio di attendere due anni e non prendere il capitale di questa polizza sottoscritta presso di noi e l'offerta di Poste Italiane di ottenere il capitale garantito più interessi al 5 per cento postposti di tre anni, è stata scelta quest'ultima opzione. Questa è la fotografia della situazione.

Non so se avremmo potuto prevedere tutto questo; sulla questione sono abbastanza oggettivo perché allora non c'ero, ma nel 2001 prodotti simili venivano offerti normalmente sul mercato. Poste Italiane ha sempre operato in maniera prudente, ma da qualche anno ha accentuato questo at-

teggimento prudenziale. Faccio un esempio: da qualche mese non vendiamo né polizze *unit linked* né polizze *index linked*; vendiamo soltanto il cosiddetto ramo primo, che tratta di polizze obbligazionarie. Da circa un anno e mezzo-due anni non abbiamo collocato sul mercato prodotti che avessero tra gli emittenti «obbligazioni americane». Posso assicurare che il portafoglio di prodotti erogati da Poste Italiane, a parte questa specificità che il senatore Vimercati ha giustamente sottolineato, è composto da obbligazioni di emittenti come ad esempio l'Enel o la Banca Imi; in passato abbiamo anche venduto qualche obbligazione americana, con risultati assolutamente normali sul mercato. Aggiungo che il risparmio postale che ha citato il signor Presidente riguarda la stragrande maggioranza dell'offerta di Poste Italiane: stiamo parlando di 270 miliardi tra buoni fruttiferi postali e libretti di risparmio. Quello che dà ancora maggior conforto è che la raccolta del denaro sui conti correnti da noi viene investita tutta in titoli di Stato dell'area euro e il patrimonio è costituito per circa il 90-95 per cento di titoli di Stato emessi dal Governo italiano e per circa il 5 per cento dal Governo tedesco. È quindi difficile immaginare cosa sarebbe successo se si fosse fatto altrimenti o valutare se quanto è stato fatto sia stato giusto o no. Non nascondo che questa offerta ci è costata parecchi soldi: però abbiamo ritenuto giusto, di fronte ad una clientela che poteva non avere compreso il rischio correlato al prodotto, di offrirne un altro con caratteristiche di garanzia assolutamente assimilabili ai prodotti del risparmio postale.

PRESIDENTE. Questi prodotti che cosa erano esattamente? Immagino che il problema fosse rappresentato dai clienti che andavano in banca e chiedevano un prodotto che rendesse di più: se apprendevano che il *bond* argentino rendeva il 20 per cento lo volevano subito, salvo poi stupirsi al momento del mancato pagamento dei rendimenti da parte dell'Argentina.

VIMERCATI (PD). Era un po' diverso.

PRESIDENTE. Non conosco il prodotto, non ne ho letto sui giornali. Che genere di prodotto era?

SARMI. Per me sarebbe più semplice dire che si è trattato di un errore.

Il prodotto si chiama *index linked* in quanto il suo rendimento aggiuntivo è legato all'andamento di indicatori di mercato esterni: si tratta, quindi, di un prodotto strutturato.

DE TONI (IdV). È un prodotto tossico?

SARMI. Come dicevo, è un prodotto strutturato in cui c'è una scommessa sul verificarsi di determinati indici oggettivi. Non dimenticate che le Poste Italiane sono regolate dall'Isvap: il prodotto, quindi, era in linea

con le normative vigenti all'epoca. La sensibilità di Poste Italiane è sulla clientela, perché si interroga se la clientela ha veramente capito la natura del prodotto. Mi sento di dire che queste cose le diciamo tutti, oggi, a valle di quanto è successo sui mercati; se però torniamo indietro di qualche anno e andiamo a rileggere come venivano presentate queste cose, troviamo una storia diversa. Lo dico con tutta la sensibilità e l'attenzione possibili perché tutti noi abbiamo avuto l'esperienza con le dot-com, con certe compagnie, con gli *startup*. Le pagine dei giornali finanziari e non solo hanno incoraggiato tutti i risparmiatori ad acquistare le azioni di compagnie che lavoravano nel mondo *Internet*. Più che giudicare se sia stato giusto o sbagliato, secondo me dovremmo valutare se si è reagito bene o no. Mi sento, inoltre, di dire – sinceramente – che Poste Italiane ha investito risorse importanti in questa operazione prima ancora di altre compagnie d'assicurazione.

VIMERCATI (*PD*). L'ho sempre riconosciuto. Spero che la prossima volta ci farà avere della documentazione al riguardo, anche per capire se ci sono altri prodotti strutturati che possono avere lo stesso rischio, magari emessi nel 2003 o nel 2004.

PRESIDENTE. Ringrazio il nostro ospite per il contributo offerto ai nostri lavori e, in considerazione delle richieste di intervento formulate, rinvio il seguito dell'audizione ad altra seduta.

Rinvio altresì il seguito dell'indagine conoscitiva ad altra seduta.

*I lavori terminano alle 16,05.*



