



Giunte e Commissioni

RESOCONTO STENOGRAFICO

n. 6

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

8^a 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

92^a seduta: mercoledì 8 aprile 2009

Presidenza del presidente GRILLO

I N D I C E**Audizione di rappresentanti delle Organizzazioni sindacali del settore postale**

* PRESIDENTE	<i>Pag.</i> 3, 6, 11 e <i>passim</i>	* AMICONE	<i>Pag.</i> 7, 22, 23
* DONAGGIO (PD)	17	* LIMA	9, 21
FILIPPI Marco (PD)	14	* MICELI	5, 6, 20 e <i>passim</i>
* MUSSO (Pdl)	18	PINTO	4
		* SEMINARA	12
		* TRIZZINO	11

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 per la CGIL-SLC, il segretario generale Emilio Miceli e i funzionari dell'area servizi Graziano Benedetti e Nicola Di Ceglie; per la SLP-CISL, il segretario nazionale Bruno Pinto; per la UILPOST, il segretario generale Ciro Amicone e i segretari nazionali Donato Bonomo e Maurizio Vannoli; per la UGL Comunicazioni, il segretario nazionale Sergio Seminara e Ubaldo Autenzio; per la FAILP-CISAL, Alessandro Pico e Carlo Lima per la SAILP-CONFESAL, il segretario generale Raffaele Gallotta, il segretario generale aggiunto Giovanni Duranti e i segretari nazionali Eugenia Esposito, Astolfo Trizzino e Pasquale Russo.

I lavori hanno inizio alle ore 15,10.

PROCEDURE INFORMATIVE

Audizione di rappresentanti delle Organizzazioni sindacali del settore postale

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'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, sospesa nella seduta del 2 aprile scorso.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo e che la Presidenza del Senato ha già preventivamente fatto conoscere il proprio assenso. Se non vi sono osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei lavori.

È oggi in programma l'audizione delle Organizzazioni sindacali del settore postale.

Sono qui presenti, per la CGIL-SLC, il segretario generale Emilio Miceli e i funzionari dell'area servizi Graziano Benedetti e Nicola Di Ceglie; per la SLP-CISL, il segretario nazionale Bruno Pinto; per la UILPOST, il segretario generale Ciro Amicone e i segretari nazionali Donato Bonomo e Maurizio Vannoli; per la UGL Comunicazioni, Sergio Seminara e Ubaldo Autenzio; per la FAILP-CISAL, Alessandro Pico e Carlo Lima; per la SAILP-CONFESAL, il segretario generale Raffaele Gallotta, il segretario generale aggiunto Giovanni Duranti e i segretari nazionali Eugenia Esposito, Astolfo Trizzino e Pasquale Russo.

Ringrazio i nostri ospiti per la disponibilità e cedo loro subito la parola.

PINTO. Signor Presidente, abbiamo predisposto un documento che vorrei consegnare alla Commissione prima di accingermi alla sua illustrazione.

Per quanto riguarda le problematiche relative ai contratti di servizio e di programma nel settore postale, Poste spa svolge attualmente il servizio postale universale in base al contratto di programma stipulato con il Ministero dello sviluppo economico.

Il servizio postale universale, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n. 261 del 1999, comprendeva la raccolta, il trasporto, lo smistamento e il recapito degli invii postali fino a 2 chilogrammi (ivi compresi gli invii raccomandati ed assicurati) e dei pacchi fino a 20 chilogrammi. Le successive liberalizzazioni del settore hanno limitato la riserva a favore di Poste esclusivamente per la raccolta, il trasporto, lo smistamento e il recapito degli invii postali entro il limite di peso di 50 grammi (tale limite decade se il prezzo è pari o superiore a 1,50 euro), nonché, indipendentemente dai limiti di peso e di prezzo, per gli invii raccomandati attinenti alle procedure giudiziarie ed alle procedure relative all'attività della pubblica amministrazione. Attualmente Poste spa svolge il servizio utilizzando, non solo aziende del gruppo, ma anche agenzie di recapito private.

Questo tipo di collaborazione avrebbe dovuto cessare nel 2006, ma i risvolti sociali di cessazione degli appalti in quel settore portarono Poste spa e le agenzie di recapito private a sottoscrivere l'11 dicembre 2007, unitamente al Ministero della comunicazione, un *memorandum* nel quale Poste spa si impegnò a proseguire nell'appaltare servizi alle agenzie private fino al 31 dicembre 2010, per un valore nel triennio di ulteriori 168 milioni di euro. Nel *memorandum* venne eliminato ogni vincolo di non concorrenzialità, pertanto le aziende private coinvolte negli appalti sono partner del gruppo Poste per i servizi appaltati, ma svolgono contestualmente altri servizi in concorrenza con Poste.

La prima considerazione che ci sentiamo di fare al riguardo è che la concorrenza nel settore non avviene sulla qualità, ma sull'abbattimento dei costi, attuato utilizzando forme di lavoro atipico: tempi determinati, cooperative create *ad hoc*, quando addirittura non si utilizza in maniera anche significativa il lavoro nero. Vi sono stati articoli di giornale, anche recenti, che hanno contestato il livello di qualità di una delle maggiori agenzie private che operano nel settore. Questo ovviamente crea alle organizzazioni sindacali enormi problemi per quel che riguarda la tutela dei lavoratori coinvolti. Contestualmente però – e questo è ancora peggio – non si registrano condizioni di qualità del servizio, cui invece la collettività avrebbe diritto.

Questo ci pone di fronte ad una duplice esigenza. La prima è di carattere normativo e riguarda la necessità che vi sia un intervento nel settore che imponga a tutti i soggetti che vi operano livelli adeguati di qualità e livelli minimi garantiti nel trattamento economico-normativo degli addetti: in Germania, ad esempio, per evitare il proliferare della concorrenza basata sul *dumping* sociale, è stato introdotto un salario minimo ga-

rantito per legge, che ha messo fuori mercato quelle imprese che non avevano i requisiti di solidità ed affidabilità.

La seconda esigenza è invece di origine contrattuale: bisogna arrivare ad un contratto di settore che scriva regole uguali per tutti, in maniera tale che la concorrenza nel settore sia riferita a più alti livelli di qualità ed alla fornitura di servizi a valore aggiunto e non solo meramente ad un'aggressiva politica sui costi che abbassa la qualità dei servizi svolti e diminuisce le tutele del lavoro.

Un'altra questione riguarda l'apertura del mercato il 1° gennaio 2011. Il mercato si apre, ma il servizio universale resta in quanto diritto dei cittadini. Pertanto il legislatore dovrà anche attivarsi in tempi brevi, e preferibilmente coinvolgendo le parti interessate, per scrivere le nuove norme che regoleranno l'erogazione del servizio universale ed anche le modalità del suo finanziamento, atteso che oggi in realtà i rimborsi dello Stato sono in misura inferiore ai costi vivi del servizio, ed arrivano anche con notevole ritardo (gli ultimi sono stati proprio congelati).

La concorrenza si incentra nelle città e nei centri più grandi, mentre nelle realtà minori e più disagiate gli operatori privati si guardano bene dal presenziare. Pertanto le nuove norme ed i nuovi vincoli a mercato aperto per tutti gli operatori del settore dovranno assicurare che il servizio postale rimanga universale e, dunque, come diritto a disposizione di tutti i cittadini, a prescindere dalla realtà geografica in cui vivono.

MICELI. Vorrei aggiungere soltanto qualche breve considerazione a quanto già detto dal collega della CISL, rinviando però alla nota scritta che abbiamo consegnato alla Commissione.

In tutti questi anni abbiamo assistito a due fenomeni che hanno camminato sostanzialmente di pari passo: da una parte, la riduzione dei costi del servizio universale a carico dello Stato e, dall'altra, la riduzione di efficienza dell'azienda postale in ordine allo svolgimento del servizio, sia in termini di diminuzione degli sportelli, sia sul piano del recapito in senso stretto. Tale situazione rappresenta evidentemente un grande problema, soprattutto se si tiene conto del fatto che ci stiamo avviando verso un processo di liberalizzazione che si compirà pienamente nel 2011: bisognerà trovare dunque nuovi terreni e nuove regole che ci consentano di assicurare la copertura di un servizio universale che per un'azienda a rete è necessaria, altrimenti si rischia di tagliare fuori una parte dei cittadini italiani da un servizio assolutamente importante come quello postale.

D'altra parte, però, è fondamentale anche assicurarci che i soldi destinati dallo Stato alle Poste e al servizio universale siano effettivamente investiti per garantirne l'efficienza. Al contrario, infatti, se ci si limitasse soltanto a far confluire risorse nel calderone delle Poste, cioè di un'azienda che comunque opererà dentro il mercato, obbedendo quindi ad un altro tipo di logica, senza nessun tipo di investimento sull'efficienza, ci permettiamo di dire che quelle risorse non rappresenterebbero certamente l'elemento più importante. Dico questo perché in questi anni le Poste, pur senza essere una banca, hanno sostanzialmente accentuato le loro

caratteristiche di azienda bancaria, ponendosi però come una banca un po' strana.

PRESIDENTE. Una banca un po' strana, ma con un sacco di risparmi.

MICELI. Sì, è vero, signor Presidente, una banca con un sacco di risparmi, che però al contempo non utilizza le stesse regole del sistema bancario, determinando in qualche modo condizioni di competitività assolutamente particolari, come lei ben sa. Poste Italiane ha seguito questa strada fino a spingersi dentro la giungla dei prodotti tossici, e questo evidentemente è un problema importante. Infatti, poiché le Poste nell'immaginario collettivo rappresentano lo Stato – ed è giusto che sia così – il risparmio che viene ad esse affidato non ha una propensione al rischio. È il risparmio di tanti anziani e anziane, di persone che vogliono stare fuori dalle fasce di rischio, altrimenti si rivolgerebbero alle banche.

Questo aspetto non è stato colto ed ha coinvolto l'azienda postale nella vicenda ormai nota denunciata dai *media* la cui eco, evidentemente, ha danneggiato l'immagine aziendale. Nei prossimi anni si può prevedere che la relativa onda d'urto determinerà effetti nel corpo dell'azienda.

L'aver accentuato in questi anni tale caratteristica ha comportato, come emerge anche dai dati relativi al bilancio presentato dall'amministratore delegato, un sostanziale disinvestimento nel settore che copre il servizio universale.

Cosa è accaduto? A differenza di quanto succede in molte aziende di servizi, in tutti questi anni l'ente Poste non ha raggiunto punte di eccellenza; non si è né radicato laddove vi era grande redditività, né ha provato a superare i disservizi o i problemi derivanti dalla gestione del servizio universale. Ciò ha comportato, da una parte, un rallentamento, la perdita di grandi clienti (e questo non è un elemento secondario) e, dall'altra, i disservizi a tutti noti. Ciò è accaduto in città come Milano, ma anche a Ragusa, cioè sia in zone in cui è presente una forte offerta e una forte domanda, che quindi richiederebbero una efficace funzionalità dell'azienda, sia in altre che per particolari caratteristiche, per problemi orografici o per povertà di domanda sollecitano una maggiore offerta.

Tutto ciò evidenzia l'esigenza di far prevalere l'idea di un'azienda ibrida. Puntare sull'immagine di una grande azienda bancaria con una piccola appendice, a nostro avviso, è sbagliato.

Infine, un accenno al processo di liberalizzazione. In proposito appare singolare che l'azienda Poste si sia battuta come forse ben altre battaglie meriterebbero. Si è battuta contro il processo di liberalizzazione dimostrando paura, debolezza e preoccupazione. Hanno fatto e tentato di tutto, soli anche in Europa (perché in Europa, a parte i polacchi e pochi altri, nessuno era disponibile a seguirli). Ma ciò che mi preme sottolineare è che l'azienda, anziché investire per puntare e scommettere sulle liberalizzazioni (come un grande monopolista dovrebbe fare per tentare di entrare subito nel processo), in questi anni ha puntato all'idea che comunque si

sarebbe arrivati ad una soluzione pattizia (non si sa come e quando) che avrebbe spostato nel tempo (fin quando fosse stato possibile) i tempi di liberalizzazione ed ora, come conseguenza, non è affatto pronta. Ciò che è accaduto in questi mesi ne è un esempio. È stata perseguita la strada dell'internalizzazione. Ora il fatto che un monopolista internalizzi già di per sé rappresenta una notizia, peraltro anche di un certo peso, perché chi detiene quasi per intero il mercato e si dedica completamente all'ultimo residuo spicchio per provare a sterilizzare la concorrenza prima della liberalizzazione denota paura, impotenza, timore che possa nascere una concorrenza forte.

Questo è ciò che è accaduto e ha portato l'azienda in una condizione di difficoltà. Quando parlavo di grandi clienti mi riferivo a questo: anche laddove c'è alta redditività si perde; il che significa che l'azienda postale non funziona. Ha funzionato il «Bancoposta» che ha garantito delle buone *performance*, ma non la macchina tradizionale, i 14.000 sportelli di cui l'ingegner Sarmi parla sempre e che magari nel frattempo sono stati ridotti. Tutto ciò non ha funzionato soprattutto con riguardo all'erogazione dei servizi postali e agli uffici postali.

Sfido chiunque a trovare un ufficio postale efficiente in cui la gente entra, sta per pochi minuti e va via. Probabilmente, può verificarsi in qualche ufficio periferico dove ci si reca saltuariamente, ma non in un grande ufficio. Nei grandi uffici i dipendenti prendono servizio, svolgono lavoro straordinario che non gli viene retribuito, sono stressati (perché questo accade nei grandi uffici) e, di conseguenza, anche l'offerta dei servizi è scadevole perché non si ha il tempo per offrire tutti i servizi che Poste potrebbe offrire; non ci sono gli spazi, né le condizioni.

Tutto questo meriterebbe una discussione approfondita guardando con preoccupazione non solo alla crisi in corso, ma anche alle caratteristiche strutturali che non consentono, né consentiranno nei prossimi anni, a Poste italiane di ottenere le *performance* economiche di cui ha beneficiato nel corso degli ultimi anni.

Siamo convinti che sia questo il vero problema su cui avviare una discussione, lasciando da parte l'idea che, forte dei successi del segmento di «Bancoposta», l'azienda avrebbe potuto coprire tutto il resto. È giunto il momento della competizione e, come si suol dire, il re è nudo. La verità è che né a Milano, né nell'ultima delle province siamo nelle condizioni di competere con chiunque deciderà di intervenire in questo mercato sapendo che Poste italiane non può reggere fino in fondo un confronto con un competitore più agile e meno appesantito.

AMICONE. Ringrazio lei, signor Presidente, e tutti i membri della Commissione per l'opportunità che ci viene offerta oggi.

Signor Presidente, grazie all'incredibile scommessa lanciata dalla riforma, grazie al lavoro, all'impegno della gente che in questi anni ha valorizzato l'azienda e grazie ad alcuni progetti industriali calibrati, costruiti su linee innovative di prodotto meglio, quindi, adattabili ai mutati bisogni

e domande dei cittadini e delle imprese, l'azienda delle Poste ha cambiato pelle e ordine di grandezza.

Non sto a giudicare se è qualcosa che funziona, oppure no, né ascolto con piacere i giudizi in proposito. So per certo che è stata vinta una scommessa; come so che parlare di Poste significa parlare di un fattore di grande modernizzazione del Paese, di un fattore di grande coesione sociale. So che parlare di Poste – in quanto lo ritengo un caso di scuola non soltanto per il settimo risultato positivo dell'utile di bilancio, ma per quello che è stato fatto – significa offrire un quadro diverso, un ruolo diverso ad un'azienda che credo possa rappresentare un fattore di moltiplicazione per la competitività del Paese. Questo è ciò che penso.

Così come penso che questa azienda, per le sfide impegnative che la attendono, sfide fondamentali, decisive per il suo futuro, per gli uomini e le donne che ci lavorano e per il Paese, in quanto azienda di servizi dignitosamente collocata nel settore dei servizi e quindi volano per orientare di nuovo le attività produttive del Paese, abbia bisogno, signor Presidente, di decisioni politiche. E a noi interessano molto, non tanto quelle riferite agli organigrammi. Interessano soprattutto le decisioni politiche delle istituzioni che devono promuovere il mercato. E devono farlo individuando regole capaci di renderlo più efficiente ed equilibrato, senza creare né vantaggi, né svantaggi per i soggetti che vi operano, per consentire che la logica del mercato in quanto tale (la cosiddetta mano invisibile) non prenda il sopravvento sulla coesione sociale.

Il collega che mi ha preceduto, a proposito della liberalizzazione, diceva che essa è fondamentale, ed anch'io sono del parere che si sia indugiato troppo: desta grande preoccupazione il fatto che, mentre noi pensiamo ed indugiamo, senza definire regole del gioco vere, autentiche e trasparenti, gli altri si preparano e precostituiscono le condizioni ed alla fine saremo costretti, come è già successo in un altro settore vitale per il nostro Paese, a dover prendere atto di quella situazione precostituita e magari a dover costruire una regola adeguata a quella situazione.

Ritengo, signor Presidente, che in Europa il legislatore sia partito dal dato che la concorrenza fa bene, ma che abbia sbagliato la previsione perché non esiste in Europa una parità concorrenziale. Non c'è una condizione di omogeneità tra i vari soggetti, pertanto, quando si recepisce una direttiva che, ancorché gradualmente, apre il mercato, bisogna tenere conto degli effettivi costi che le singole aziende dei Paesi membri dovranno sobbarcarsi.

Come ha detto il collega della CISL e come ha ribadito il collega della CGIL, penso che, per quanto riguarda la questione fondamentale del servizio universale di cui stiamo discutendo da anni, vadano definite regole certe, chiare e trasparenti. Prima di tutto, occorre stabilire chi ne sostiene i costi, perché onestamente non credo sia ammissibile che i costi del servizio universale possano continuare ad essere scaricati sulle spalle delle lavoratrici e dei lavoratori postali, attraverso quelle operazioni di ristrutturazione e di razionalizzazione di cui parlammo in una audizione di qualche tempo fa, quando la Cassa depositi e prestiti acquisiva il 35 per

cento del capitale di Poste Italiane. Sapendo che il nostro Paese ha caratteristiche particolari in termini di orografia, in termini di collocazione e densità della popolazione e purtroppo anche in termini di minori invii *pro capite* rispetto a tutti gli altri Paesi europei, credo che questa condizione debba imporre alla politica alta, buona e seria di regolare il mercato. Se fino a qualche tempo fa la priorità del sindacato e degli addetti ai lavori era la riforma dell'azienda Poste Italiane, credo che oggi questa sia la regolazione del mercato. Vi è stato un timido tentativo di iniziare a ragionare su questo e la storia, peraltro già citata dal collega, delle agenzie di recapito private, quindi della pluralità dei soggetti, l'ha alimentato. Qualche tempo fa è stato costituito un tavolo di concertazione presso l'allora Ministero delle comunicazioni proprio per regolare il mercato, per stabilire quali regole omogenee definire per eliminare il *dumping*, per fare in modo che la competizione avvenisse sull'innalzamento della qualità e non sull'abbassamento o sulla contrazione delle tutele economiche, per definire delle regole di accesso alla rete, con pari opportunità per tutti i soggetti, non certo per definire pezzetti di occupazione e un fatturato garantito solo per quel periodo. Credo che si debba fare uno sforzo congiunto – l'iniziativa che lei, signor Presidente, ha assunto insieme ai membri della Commissione in tal senso è encomiabile – per regolare questo mercato: solo allora e solo dopo avere sciolto alcuni nodi si potrà cominciare a parlare di una eventuale privatizzazione. Se questa azienda è cresciuta grazie all'integrazione, significa che l'integrazione è un fattore di successo e deve essere presupposto di integrità. Ipotizzare quindi scorpori e spezzatini vari, progetti di accorpamento fra Cassa depositi e prestiti e Bancoposte significa mutilare questa azienda, eliminando la possibilità di ricorrere ai sussidi incrociati. La liberalizzazione ovviamente ridurrà le fonti di reddito e ho la sensazione che se tutto ciò dovesse succedere, invece di costituire un volano per le attività produttive del Paese, questa azienda ritornerà ad essere una sorta di carrozzone/ammortizzatore sociale. Chi ha lavorato e ha scommesso sulla riforma e ha dato il meglio di sé per questo non se lo merita.

LIMA. Desidero innanzitutto ringraziare la Commissione ed il suo Presidente per l'opportunità che ci è stata data con l'invito all'audizione odierna.

Credo che l'operato di questi anni di Poste Italiane, la sua struttura organizzativa, funzionale e logistica siano stati descritti e risultino agli atti che sono stati inviati dall'amministratore delegato dell'azienda. Storicamente, Poste Italiane era un'azienda pubblica e si è trasformata in un ente pubblico economico, e, quindi, in società per azioni, ma non vi è dubbio che all'inizio Poste ha veicolato la propria attività sul sistema, per così dire bancario. Successivamente, vi è stato un arresto e non so se sia stato un fatto positivo, considerato quello che sta avvenendo nel mondo, oppure se ciò abbia costituito un freno tale da poter compromettere poi l'attività di Poste Italiane nel suo complesso, rispetto alla quale l'integrazione tra «Bancoposta» e il settore corrispondenza non deve es-

sere abbandonata; è una priorità che tutte le organizzazioni sindacali hanno evidenziato nel corso degli anni e su cui hanno anche condotto delle lotte sociali. Vorrei però esprimere alcuni dubbi su talune questioni che sono alla base dell'incontro di oggi. Alle organizzazioni sindacali manca, in questo periodo, un negoziato con un'azienda molto forte, ai massimi livelli, perché occorre assolutamente uscire da alcuni equivoci proprio sulle questioni di cui oggi siamo qui a discutere.

Poste Italiane ha sottoscritto un'integrazione logistica con *partner* per nuovi servizi (mi riferisco a Ferrovie dello Stato); bisogna capire bene qual è l'interesse di Ferrovie dello Stato e quale è quello di Poste Italiane, ma è certo che allo stato attuale non riusciamo più a comprendere, proprio per l'aspetto logistico, un'integrazione di questo tipo fra i due colossi italiani, rispetto alla quale non abbiamo segnali. Questo è un primo elemento di dubbio che però può essere chiarito definendo bene quali sono gli obiettivi di questa integrazione.

Come hanno detto gli amici della UIL e della CISL a proposito della liberalizzazione, i rappresentanti dei sindacati sollecitano l'avvio di un tavolo presso il Dipartimento delle comunicazioni sul processo di liberalizzazione, che si è bloccato: riteniamo che all'interno di quel discorso che era già stato avviato si possano risolvere molti problemi relativi al servizio universale. Quando si dice che Poste internalizza, bisogna pur dire che ha esternalizzato, ma molti operatori privati non sono all'altezza di gestire il servizio: ve ne sono esempi a Milano come in Sicilia e in molte altre zone d'Italia che offrono uno spaccato abbastanza esaustivo sulla questione della esternalizzazione. Si sente l'esigenza di un incontro presso il Dipartimento delle comunicazioni sul processo di liberalizzazione rispetto al quale bisogna chiarire diversi punti, fra cui quello del servizio universale.

Un'altra questione riguarda la necessità, a nostro avviso, di una razionalizzazione dei bacini logistici di utenza di Poste Italiane spa (e qui vi è tutto l'effetto del recapito). Riteniamo infatti che attualmente il processo logistico abbia delle crepe, forse per effetto della nuova ristrutturazione o di altri problemi, o forse per il proliferare, anche all'interno di Poste Italiane, di situazioni non molto chiare. Bisogna dunque riprendere in mano la questione della logistica, su cui peraltro a suo tempo fu prospettata una soluzione: mi riferisco al sistema SGT (sistema gestione trasporti), realizzato per Poste Italiane dalla società Eidos, in base ad un accordo siglato con la stessa.

Inoltre, come già è stato detto, è necessario soprattutto che si arrivi a predisporre un contratto collettivo di lavoro unitario per il settore postale, non solo a tutela dei lavoratori, ma anche per l'avvio di un processo unico all'interno del mondo del recapito. Non so quali potranno essere poi le strade: magari si potrebbe pensare di affidare in gestione il recapito o ancora – soluzione di cui si è molto parlato – di integrare il recapito privato in Poste. In realtà si è detto di tutto: la cosa certa è che mancano le regole per realizzare un processo logistico globale.

Da questo punto di vista riteniamo che sia anche importante capire se, rispetto al processo di internalizzazione, vi sia o meno la possibilità

di avere una piattaforma integrata anche a livello internazionale. Infatti, se è vero che queste cose sono scritte nella relazione presentata dall'ingegner Sarmi – anche se poi si perde in alcune questioni, secondo noi neppure troppo chiare – bisogna poi valutare quali partner internazionali possano essere collocati in un contesto più generale. Non possiamo limitarci alla sola Grecia o al Sud Africa – con tutto il rispetto per questi Paesi – ma dobbiamo assolutamente realizzare un'integrazione che passi attraverso uno sviluppo della qualità del servizio, in modo che lo stesso sia poco assistenziale (non nel senso di poco nobile), e sia invece effettivamente in grado di assicurare efficienza, come è stato sottolineato anche prima.

Voglio infine richiamare un'ultima questione, legata al tema dell'automazione. Come lei saprà, signor Presidente, in Poste Italiane non vi è una completa automazione ed esiste invece un'interconnessione tra lavoro manuale e meccanismi automatizzati. Anche rispetto a questi profili infrastrutturali dovrebbe essere fatto un minimo di chiarezza, indipendentemente dal fatto che poi possa esistere – come noi della CISAL sosteniamo – un criterio unificante su tutta la linea dei trasporti: si tratta comunque di un problema che riguarda le strategie aziendali più che il sindacato.

Concludo con una notazione, signor Presidente: in occasione dell'audizione delle organizzazioni sindacali del settore dei trasporti, la CISAL non è stata convocata. Il nostro non vuole in alcun modo essere un richiamo, perché sicuramente si è trattato soltanto di una dimenticanza; colgo però l'occasione per dire che sarebbe stata opportuna la presenza della nostra organizzazione, essendo anche noi firmatari dell'accordo del 2 gennaio.

PRESIDENTE. Mi scuso con la CISAL, ma deve essersi trattato di un disguido, perché non neghiamo mai a nessuno la possibilità di partecipare.

TRIZZINO. Poiché chi mi ha preceduto è stato esaustivo nell'illustrazione dell'andamento di Poste italiane per quanto riguarda entrambi i settori di cui aveva parlato nella sua audizione l'amministratore delegato, il mio intervento sarà breve.

Ho letto con molta attenzione i testi relativi all'audizione dell'ingegner Sarmi e mi ha colpito, da un lato, l'elogio da parte dell'amministratore all'azienda per i risultati ottenuti e per le positività di bilancio registrate in questi ultimi anni grazie alle infrastrutture costituite dalla rete di 14.000 uffici postali; dall'altro, l'aver ribadito una forte incidenza del costo del personale sui costi totali dell'azienda.

Il dottor Miceli nel corso del suo intervento ha mosso delle giustissime osservazioni in merito ai 14.000 uffici menzionati.

Oggi i 14.000 uffici postali che servono tutta la nazione, dalla Valle d'Aosta fino a Lampedusa, hanno sì una rete informatica sviluppata che permette di operare in maniera veloce e non più manualmente come si faceva una volta, però manifestano, secondo noi, gravi carenze di personale. Più volte abbiamo tentato di sensibilizzare l'azienda al riguardo nel tenta-

tivo di avviare un dibattito specifico sull'andamento e sul numero delle unità di personale applicato in quel settore. Ad oggi non siamo riusciti ancora a discutere con l'azienda per determinare finalmente quale debba essere realmente il numero di persone da adibire a quel settore.

Noi oggi dobbiamo dire grazie soprattutto a queste persone, ai nostri colleghi, che – devo ricordarlo – negli ultimi anni sono diminuiti di oltre 100.000 unità: oggi Poste Italiane non ha più 270-280.000 unità di organico, quindi il costo del personale si è ridotto in misura consistente rispetto a qualche anno fa. È stato detto che si stava meglio quando si stava peggio, questo può essere vero, ma va sottolineato che oggi in alcune realtà Poste Italiane riesce a fornire gli stessi servizi con il 50 per cento e forse più di personale in meno. Non si riesce pertanto a comprendere perché l'amministratore Sarmi parli di forte incidenza del personale sui costi. Per quanto riguarda il discorso sulle agenzie di recapito e sulla concorrenza, questa sicuramente ha un effetto positivo sulla qualità del servizio: serve sicuramente a far sì che si lavori con stimoli diversi e si serva meglio l'utente, come oggi viene chiamato il cliente dall'azienda Poste Italiane. Ma ciò deve avvenire a parità di regole, ed oggi le regole non sono uguali per tutti.

Attualmente alcune agenzie che hanno avuto quote di mercato di corrispondenza da parte di Poste Italiane non hanno rispettato tali regole, tant'è che in molte realtà italiane si è dovuti tornare indietro e Poste Italiane ha dovuto riprendersi attività che aveva esternalizzato. Se si vuole far sì che oggi anche altre aziende possano e debbano intraprendere determinate attività, bisogna fare in modo che queste abbiano tutti i requisiti necessari per poterlo fare e che rispettino le regole così come le rispetta Poste Italiane: solamente in questo modo si riuscirà ad offrire un servizio migliore all'utenza. Quest'ultima, però, oggi conosce soltanto Poste Italiane, non sa che vi sono numerose agenzie di recapito che servono i cittadini, e quando il servizio è carente, a finire sui giornali non sono le agenzie di recapito, ma Poste Italiane.

I nostri portalettere (il cui numero in questi anni si è notevolmente ridotto a seguito della consistente diminuzione delle zone di recapito nell'ottica dell'implementazione frutto di accordi con Poste Italiane) oggi lavorano e fanno il loro dovere sicuramente più di quanto facciano gli altri: molte agenzie hanno assunto personale con contratto a tempo determinato, altre non rispettano gli accordi predeterminati e non rendono il servizio che dovrebbero. A Milano, ad esempio, un'agenzia ha ottenuto un appalto senza averne alcun requisito, senza essersi mai occupata di quel tipo di attività. Chiedo pertanto una maggiore attenzione su tali aspetti anche da parte della Commissione. Concordo sulla necessità di avviare, come è stato detto oggi, un *focus* specifico sul recapito, con l'amministratore delegato, in cui si possa chiarire il pensiero di entrambe le parti, per ricercare ed individuare possibili soluzioni positive per l'azienda Poste Italiane.

SEMINARA. Signor Presidente, in questo Paese vi sono due grandi aziende: la prima è Ferrovie dello Stato, con Trenitalia, la seconda è Poste

Italiane ed entrambe sono fondamentali in questo Paese per il sistema delle comunicazioni, perché assicurano in tutto il territorio la possibilità di muoversi e di poter raggiungere le varie mete ed inoltre consentono ai cittadini di usufruire delle tecnologie che questi sistemi hanno messo in campo.

Oggi siamo qui a parlare di Poste Italiane in particolare e desidero ringraziare la Commissione per l'occasione che ci è stata data con questa audizione di esprimere le posizioni delle parti sociali e di delineare i percorsi delle organizzazioni sindacali, lascerò poi anch'io un contributo scritto sulle tematiche che svilupperemo.

L'azienda Poste Italiane ha subito una grande trasformazione nel corso degli ultimi dieci anni, e sicuramente dal 1999 in poi soprattutto negli uffici postali, che sono i più frequentati dall'utenza, e nel servizio postale (portalettere, trasporti ed altri servizi) ove si è palesata la differenza tra un prima e un dopo. Mi soffermerò in particolare su quello che è il nodo della vicenda. L'UGL sicuramente si augura che il Governo ed il legislatore mantengano un atteggiamento cauto, nelle scelte e nei tempi di intervento, rispetto ai processi di regolazione del sistema, anche perché è vero che si avvicina il traguardo della cosiddetta liberalizzazione, ma non sappiamo se questa congiuntura economica negativa inciderà o meno sulle tappe previste per questo processo, e forse anche l'Europa dovrebbe essere cauta nel prendere decisioni sui mercati, vista la situazione di crisi che in questo momento stiamo tutti subendo.

Un atteggiamento cauto è necessario perché il sistema di regole per i contratti di servizio deve essere sicuramente comune per tutti gli operatori che si occupano del trasporto postale in particolare, perché il mondo degli uffici postali è collocato in una certa maniera rispetto alla sue prerogative nei confronti del sistema bancario o degli istituti di credito. Invece per quanto riguarda il sistema dei trasporti e quello dei collegamenti di Poste Italiane, è importante che ci sia un regolatore che si occupi di queste vicende e sia in grado di garantire a tutti i *competitor* un quadro di regole chiare e ben definite che consenta a tutti di operare in maniera uniforme sia nel servizio fornito alla cittadinanza, sia per quanto riguarda le condizioni di lavoro del personale, che è prerogativa delle parti mettere in campo ma su cui sono in atto discriminazioni, differenze contrattuali e di trattamento. Da questo punto di vista gli eventi trascorsi fino ad oggi ci danno il quadro della situazione e delle difficoltà. Si evidenzia soprattutto come, mentre in Ferrovie dello Stato si attende l'ingresso di un nuovo *competitor* che si preoccuperà esclusivamente di effettuare la linea Roma-Milano, Poste Italiane ha una serie di piccoli *competitor* che sono nati dal vecchio sistema di concessioni che era in auge negli anni '90, quando il Ministero delle comunicazioni rilasciava concessioni su servizi postali che facevano parte del sistema di servizio universale (nel settore corrispondenza). Nel tempo, questo processo è andato avanti, ma le piccole agenzie spesso erano a carattere familiare, poi si sono trasformate in imprese ma ancora oggi sono di piccole e raramente di medie dimensioni, ma sicuramente non in grado di superare neanche il 60 per cento

di copertura del territorio italiano. Data l'importanza delle comunicazioni nel nostro Paese, è essenziale che un'azienda sia in grado di arrivare dal piccolo Comune italiano alla grande area metropolitana per consentire a tutti di avere un giusto ed equo servizio postale all'interno delle attuali situazioni dei mercati e quindi della vita quotidiana. Da questo punto di vista, si è registrata una serie di incidenti di percorso di cui la Commissione è certamente a conoscenza; l'Autorità garante della concorrenza e del mercato è intervenuta in merito ad un supposto abuso di posizione dominante da parte di Poste Italiane, ma gli accordi di fornitura erano stati stipulati da Poste Italiane sotto la supervisione del Ministero delle comunicazioni, oggi Ministero per lo sviluppo economico, che ha mantenuto barra diritta nel cercare di guidare e regolare queste vicende e le tre parti (il Ministero, Poste Italiane e le agenzie di recapito) avevano trovato un accordo nei successivi percorsi. Credo che questa sia ancora la strada da seguire: è necessario che ci sia un forte regolatore del mercato e di regole eventualmente condivise, ma non c'è certo necessità di mettere in campo altre autorità, di cui sicuramente non sentiamo in questa congiuntura il bisogno.

FILIPPI Marco (*PD*). Signor Presidente, ringrazio i nostri ospiti per il loro contributo.

Dalle audizioni che abbiamo svolto finora nell'ambito della nostra indagine conoscitiva (abbiamo iniziato ascoltando l'ingegner Sarmi, poi i rappresentanti delle agenzie di recapito e oggi le organizzazioni sindacali), emerge un quadro abbastanza chiaro, e credo che sia da apprezzare il percorso che abbiamo fatto.

Due aspetti mi sembra che emergano con assoluta evidenza. Come già ricordato in occasione dell'audizione di rappresentanti delle agenzie di recapito, a fronte di un processo di liberalizzazione più volte reiterato, rischiamo di arrivare al 2011 oggettivamente impreparati. Questo è il vero problema. Un altro elemento significativo che sintetizza la richiesta coincidente sia delle rappresentanze dei lavoratori, sia di chi in qualche modo si appresta a concorrere è la necessità di regole che governino il processo di liberalizzazione. Credo, signor Presidente, che questo rappresenti un tema centrale per la nostra Commissione, che necessariamente dovrà svolgere una funzione, se non altro, di stimolo nei confronti del Governo, dell'ente Poste, in maniera particolare, e delle varie autorità.

Faccio questa affermazione in quanto, dinanzi alla richiesta di regole, non possiamo nascondere la testa sotto la sabbia e se ne deve tener conto nella definizione degli ambiti, anche in ragione di un territorio che indubbiamente presenta caratteristiche geomorfologiche particolari, e in ragione della definizione dei centri di costo (una delle questioni riguardo alla quale negli ultimi anni abbiamo reiteratamente chiesto notizie all'ente Poste senza ricevere mai riscontro).

Come penso costituisca un problema la questione che guarda al personale in termini di clausole sociali (non lo dico certo per piaggeria nei

confronti dei nostri ospiti) per uscire da situazioni di ricatto che spesso si manifestano alla vigilia dei processi di liberalizzazione.

Credo sia necessario guardare a prospettive che mirino alla convergenza delle norme e delle regole su contratti unici che consentano una concorrenza non giocata esclusivamente sulla diminuzione del costo del personale e dunque sulla riduzione di un elemento di qualità e puntino ad una più ampia definizione degli *standard* di qualità del servizio.

Sicuramente potrei aggiungere ulteriori spunti di riflessione, ma credo che almeno su questi quattro punti la nostra azione debba essere assolutamente incisiva.

Mi auguro che le riflessioni forniteci in questa sede potranno trovare una loro composizione nella seconda audizione con l'ingegner Sarmi e che il lavoro svolto da questa Commissione possa accompagnare politicamente tale processo.

Rivolgendomi alle organizzazioni sindacali, come ho già fatto con le agenzie di recapito, vorrei evidenziare l'opportunità di abbandonare il facile sentimento che avverto all'interno dell'ente Poste che vi porta a pensare che si stava meglio quando si stava peggio, con un occhio più rivolto al passato che proteso al futuro. Indubbiamente alcune commistioni, integrazioni, alcuni elementi di connubio tra pubblico e privato nel passato hanno determinato elementi di efficienza a scapito della trasparenza. Tuttavia, credo che non si possa procedere attuando una falsa liberalizzazione che guardi ad un processo vero di deregolamentazione in cambio di una trasparenza che rischia di non esserci. Delle due l'una. Sono convinto, per le prerogative che ci sono riconosciute, che sia necessario incalzare i soggetti istituzionali (le autorità, ma prevalentemente il Governo e l'ente Poste) sulla necessità di stabilire regole.

Abbiamo intrapreso un percorso nobile e significativo aprendo un *focus* specifico sul tema dei recapiti e mi auguro che saremo in grado di fornire un contributo di valore.

PRESIDENTE. La Commissione prosegue nel lavoro ricognitivo e conoscitivo sul tema dei servizi pubblici. Personalmente, mi rendo conto che il nostro è un Paese che vive in condizioni particolari. L'Italia è cresciuta come pochi Paesi in Europa e al mondo, anzi probabilmente – questo lo certificherà la storia fra qualche decennio – il processo di crescita nel nostro Paese dal 1948 al 1991 è stato il più notevole di tutti e si è sviluppato all'interno di uno schema assolutamente originale, in cui il versante dell'economia era fondamentalmente affidato a decisioni pubbliche, in una logica culturale molto più simile a quella dei Paesi socialisti che a quella dei Paesi di cultura liberale. D'altro canto, però, sono convinto che i segni positivi siano stati assai maggiori rispetto a quelli negativi.

Presso alcuni apparati dello Stato – come sapete da giovane facevo il sindacalista e sono portato quindi a parlar bene del sindacato – era noto che vi fosse una grande influenza della CISL alle Poste e della CGIL nelle Ferrovie. Quando poi è stato avviato il processo di integrazione europea e l'Europa ha cominciato a dettare condizioni, dopo il dramma del 1992

(quando cioè toccammo veramente il fondo), la cultura dominante, i partiti di allora e la politica compresero che non si poteva continuare su quella strada. Ricordo una simpatica espressione dell'allora ministro Marcora – secondo me un grandissimo Ministro – il quale diceva che l'Italia non poteva produrre come l'Unione Sovietica e consumare come l'America: fondamentalmente avevamo la presunzione di essere americani nei consumi, producendo però al ritmo dei sovietici. Fu avviato allora il processo di privatizzazione degli apparati pubblici incaricati di gestire l'economia, assecondando un processo di liberalizzazione che ci veniva richiesto da un'Europa sempre più integrata.

Alla luce di queste considerazioni, ritengo dunque che nelle Poste, così come nelle Ferrovie, non si possa tornare indietro – lo dico in modo propositivo – e che siano impropri i paragoni con il passato.

Spesso viene denunciata, ad esempio, la carenza di personale: non conosco i dati (di cui invece sicuramente voi disponete), ma è certo che l'informatica ha cambiato il mondo e che – viva Dio! – stanno cambiando anche le Poste e le Ferrovie. Per questo non ha senso denunciare la riduzione del personale, dicendo che mentre prima c'erano 200.000 dipendenti, adesso ce ne sono solo 100.000: per fortuna, dico io, che ce ne sono 100.000. Discutiamo invece dell'efficienza vera, cioè chiediamoci se il prodotto finale (i servizi erogati al pubblico) oggi sia migliore di ieri.

Sono consapevole del fatto che Poste Italiane rappresenti uno degli *asset* fondamentali del Paese e da questo dobbiamo partire. Le Poste sono una società strategica: pensiamo solo alla rete postale nel nostro Paese, fatta da tante migliaia di persone, da 14.000 sportelli. Per non parlare poi del denaro che Poste Italiane raccoglie: l'amministratore delegato ci ha detto che ci sono circa 27 milioni di libretti al risparmio depositati oggi presso gli uffici postali. E poi si continua a parlar male dell'Italia, dicendo che c'è il debito pubblico: certo che c'è il debito pubblico, lo abbiamo prodotto tutti noi, convinti che si poteva (gratuità delle bollette dell'acqua, gratuità dei servizi ferroviari, con più del 60 per cento degli utenti che non pagava il biglietto). Abbiamo dunque un consistente debito pubblico, anche se poi c'è una quantità enorme di risparmio, gestito proprio da Poste spa.

A mio avviso, allora, dobbiamo porci sulla lunghezza d'onda della modernizzazione dei servizi, al fine del raggiungimento di una maggiore efficienza. Se poi, com'è stato detto da molti, l'amministratore delegato di Poste Italiane non ha rapporti con il sindacato, penso che faccia male – e in questo rimango un conservatore sindacalista – perché solo se c'è consenso e ci si intende si va avanti e si procede più speditamente. In ogni caso, però, anche secondo me il sindacato deve puntare di più al risultato finale. Infatti, se è vero che il sindacato deve tutelare i dipendenti, tuttavia, poiché è un'istituzione seria, deve tutelare anche l'opinione pubblica più vasta, cioè i consumatori e gli utenti. Si tratta di un punto di equilibrio difficile da raggiungere.

Credo che ci sia bisogno di nuove regole e che la politica, come è stato detto anche dal rappresentante della UIL, debba fare la propria parte

fino in fondo. Gli stessi processi di liberalizzazione, ad esempio, non possono essere inseriti all'interno di una logica pura di mercato. È necessario che vi sia un quadro di regole certe ed aggiornate. Personalmente sono favorevole alla liberalizzazione in tutti i servizi, purché si individuino però non tanto nuove autorità, ma delle regole che consentano di verificare e di monitorare giorno per giorno quanto sta accadendo oggi, rispetto al passato, nell'ambito dei servizi liberalizzati e privatizzati. Da questo punto di vista credo che il Governo ed il Parlamento abbiano un ruolo da svolgere e che, non facendolo, commetterebbero un peccato imperdonabile.

DONAGGIO (PD). Signor Presidente, alla luce di quanto abbiamo ascoltato oggi e nel corso delle audizioni già svolte, credo che sia necessario fare molta attenzione al modo di procedere nell'opera di modernizzazione di tutte le grandi aziende di servizi, soprattutto in un tempo come quello attuale in cui l'economia di carta ha ammazzato l'economia reale.

PRESIDENTE. In America, senatrice Donaggio, non in Italia.

DONAGGIO (PD). Stavo arrivando al punto, signor Presidente, anche perché, rispetto agli americani, abbiamo avuto scuole di pensiero economico molto diverse (da Keynes a Sraffa), per cui abbiamo un altro approccio al modo in cui affrontare i processi di modernizzazione e, in particolare, a come ridisegnare l'equilibrio tra privato e pubblico.

Rispetto a questi temi ciascuno di noi, nell'ambito del proprio mandato, assume un punto di vista ed un interlocutore privilegiato: per quanto mi riguarda, la mia attenzione va soprattutto al cittadino-utente che ha diritto ad un servizio essenziale, sia esso quello postale o di altro tipo (l'informazione, la fornitura di energia elettrica). Tuttavia, proprio il servizio all'utenza è il più problematico. Se infatti oggi qualcuno ha un disservizio (penso ad esempio alla posta, ma anche all'energia elettrica o al telefono) e cerca di mettersi in contatto con l'azienda per segnalarlo, non sa con chi parlare: quando va bene, viene fornito all'utente un numero di telefono al quale risponde una voce registrata che invita a digitare altri numeri fino a che cade la linea e si rimane con il telefono in mano.

Credo allora sia utile capire in che modo si possa rendere compatibile l'erogazione del servizio essenziale universale anche con lo sviluppo di linee utilitarie e di profitto che si possono liberare attraverso la modernizzazione dei servizi stessi. Infatti, non si può intendere la modernizzazione dei servizi come una mera operazione di tagli al servizio pubblico, anche se è abbastanza diffusa una logica di questo tipo: cioè, nel momento in cui non si è in grado di crescere, un primo modo di fare cassa e di reperire risorse da dislocare in maniera diversa è proprio quello di tagliare sui servizi essenziali, e questo si riscontra in ogni realtà.

A mio giudizio dunque sono importanti le audizioni che stiamo svolgendo (ascoltando sia i rappresentanti del sistema delle imprese, sia le rappresentanze sociali) perché credo che, nell'ambito dell'attività di modernizzazione, sia possibile realizzare processi virtuosi quando nella concer-

tazione e nell'individuazione di obiettivi comuni tra lavoratori ed aziende si tenga presente l'interesse del Paese, oltre che la tutela delle persone preposte ai vari servizi.

Occorre tenere conto però anche del necessario processo di adattamento e di professionalizzazione delle persone coinvolte nell'attività di modernizzazione, perché un servizio che si trasforma velocemente ha bisogno anche dell'adeguamento del capitale umano.

Fatte queste premesse, vorrei sapere innanzitutto dalle rappresentanze sindacali come sta procedendo la stabilizzazione del lavoro all'interno del settore postale. Ricordo che nella Commissione parlamentare per il controllo sull'attività degli enti gestori delle forme obbligatorie di previdenza e assistenza sociale sono state ripetutamente audite le rappresentanze dei fondi previdenziali, per comprendere, ad esempio, il processo di stabilizzazione del fondo dei lavoratori delle Poste (IPOST), che rischia, appunto, di non avere nel tempo la sua stabilizzazione finanziaria.

Ciò vuol dire che all'interno di tali aziende esiste un processo di stabilizzazione dei lavoratori che andrebbe verificato meglio per comprendere come si sta procedendo alla valorizzazione del capitale umano, alla stabilizzazione delle persone e all'adattamento dei processi in corso con la qualità del lavoro e del servizio reso.

MUSSO (*PdL*). Intervengo per chiedere maggiori informazioni e chiarimenti rispetto ad alcune delle affermazioni che ho sentito che mi hanno suscitato curiosità e, in qualche caso, perplessità.

Anch'io concordo sul fatto che il processo di liberalizzazione necessita di regole, anzi di più regole, soprattutto rispetto ad una situazione di monopolio in cui, stante l'esistenza sul mercato di un solo soggetto, ne occorrono meno. Tuttavia, non condivido l'idea, da qualcuno avanzata, che la liberalizzazione costituisca di per sé una minaccia. Ormai purtroppo credo siamo tutti consapevoli che, probabilmente molto al di là degli oggettivi demeriti, le esperienze di Poste italiane, di Ferrovie e più recentemente di Alitalia negli anni, nei decenni e nei lustri sono diventate dei sinonimi proverbiali di cattiva qualità dei servizi. Ciascuno di noi conosce aneddoti relativi a lettere che hanno impiegato mesi per percorrere pochi metri, o magazzini dove la corrispondenza è stata accumulata, o addirittura distrutta.

Mi chiedo allora in che senso si affermi, o se vi siano evidenze, magari in altri Paesi, che un processo di liberalizzazione abbia compromesso la qualità del servizio, dove buona qualità credo significhi essenzialmente tempi e certezza del recapito. Questa è la prima questione che volevo porre.

La seconda in parte è già stata illustrata dal presidente Grillo e riguarda il tema dei costi del personale riguardo al quale sono state fatte affermazioni piuttosto contrastanti.

Abbiamo sentito l'amministratore delegato affermare che i costi del personale sono eccessivi. Mi viene allora da chiedere cosa si intenda per eccessivi. Non è una percentuale sui costi totali dell'azienda che rende

tali costi eccessivi o scarsi, semmai il confronto con altre situazioni che riteniamo migliori. Sarebbe quindi opportuno suffragare queste affermazioni con delle valutazioni. Come ricordava giustamente il presidente Grillo, non dobbiamo dimenticare che è cambiato il mondo e che il volume di produzione è mutato in conseguenza del fatto che oggi utilizziamo forme di comunicazioni e che 15 anni fa neppure esistevano.

Pur se i dipendenti di Poste sono 100.000 in meno rispetto a qualche anno fa, bisognerebbe capire se il numero attuale di dipendenti è sufficiente oppure no. Mi chiedo quindi come si fa a dire che i costi sono eccessivi. Mi verrebbe perciò da chiedere non tanto quante persone in termini assoluti lavorano in Poste ma, per esempio, a quanto ammonta oggi il prodotto per addetto rispetto a 10 o 15 anni fa, perché questo mi sembrerebbe un elemento di confronto plausibile.

Vorrei poi maggiori chiarimenti in merito all'affermazione relativa ai bacini logistici, rispetto ai quali – è stato detto – oggi esistono «situazioni poco chiare». Dal momento che potrebbe interessare questa Commissione sapere a quali situazioni ci si riferisce, vi chiedo se è possibile avere ulteriori informazioni al riguardo.

È stato detto poi che il servizio universale deve pagarlo il personale. Un'affermazione che mi ha colpito e che forse sintetizza troppi passaggi. Nella mia logica il servizio universale non si finanzia sul mercato, ma tuttavia ha un costo poiché presuppone che un certo numero di persone lo svolga. Non riesco però proprio a capire come il personale possa pagare il servizio universale, ma forse non ho capito l'esposizione del concetto.

In conclusione, probabilmente molte delle mie osservazioni richiedono approfondimenti che possono essere resi in sedi più appropriate, tuttavia, credo che tutti concordino sul fatto che la liberalizzazione esiga regole chiare da subito; è necessario trovare un accordo iniziale e stabilire principi validi per tutti, *erga omnes*, in merito al livello del servizio, agli *standard* e su chi debba valutare.

Ritengo altresì fondamentale rispettare il principio della trasparenza dei costi, comprendendo in ciò anche il costo del servizio universale rispetto al costo di un servizio che si finanzia sul mercato e l'opportunità che non ci siano sovvenzioni incrociate o, se ci sono, che si sappia quali sono e a quanto ammontano.

Nel momento in cui si apre un mercato, è opportuno che le regole relative al lavoro siano chiare ed uguali per tutti; se non si è in grado di intervenire in questo senso, la soglia di rischio potrebbe essere alta.

Infine è indispensabile che la concorrenza sia reale perché, come abbiamo potuto constatare, in Italia negli ultimi anni sono stati avviati dei processi di liberalizzazione formale che di fatto però sono rimasti sulla carta. Soltanto per il gusto di dire che abbiamo liberalizzato un settore, ma nella realtà non è così, bandiamo delle gare dagli esiti scontati o con un solo concorrente e facciamo altre cose simili. Dobbiamo capire se davvero intendiamo portare avanti questo processo di liberalizzazione oppure no.

PRESIDENTE. Vorrei fare una precisazione. Ovviamente abbiamo in programma di riascoltare l'ingegner Sarmi, al quale, arricchiti dalle vostre riflessioni, porremo questioni specifiche. Successivamente potremo prevedere un ulteriore incontro con voi ma, in ogni caso, vi informeremo sulle determinazioni della Commissione.

MICELI. Signor Presidente, proverò a rispondere brevemente alle domande che sono state poste.

Innanzitutto, signor Presidente, nessun imbarazzo: nel calderone delle responsabilità il sindacato c'è pienamente, ne è parte fondamentale; ne è stato corresponsabile e cogestionario. Probabilmente ciò è accaduto perché queste rappresentano le grandi nicchie del sistema statale. Via via che i processi di liberalizzazione vanno avanti, la situazione si normalizza, come è accaduto in altri settori e come auspico avvenga anche in quello del recapito postale.

PRESIDENTE. Parliamo di un grande protagonista della vita del Paese.

MICELI. Anche i tassi di sindacalizzazione sono, a mio parere, eccessivi.

Sulla liberalizzazione vi è stato uno scontro e vi è tuttora e tutto si tiene, nel senso che (almeno questa è la mia opinione) nel corso del processo di liberalizzazione si sono costruite delle resistenze fortissime. Se posso permettermi, rilevo che non è chiaro quale sia il soggetto regolatore, perché se questo è il Ministero, il meccanismo non funziona: si crea una situazione da Unione Sovietica. Non solo l'impresa, ma anche il regolatore deve essere indipendente. Oggi l'unico regolatore è il Dipartimento delle comunicazioni e anche se un tavolo presso il Ministero va bene (quando non c'è niente ci si aggrappa a qualunque cosa), se il Parlamento decidesse chi deve essere il regolatore di questo mercato, sarebbe di fondamentale importanza per tutti. Non è infatti una buona mediazione politica che risolverà il problema, ma sarà un soggetto istituzionale in grado di essere trasparente per tutti. Al momento così non è e colgo l'occasione per fare questa sollecitazione.

PRESIDENTE. C'è conflitto di interessi: il Governo è azionista di Poste Italiane.

MICELI. Esattamente. Sul tema della liberalizzazione non siamo tutti d'accordo, sarò assolutamente reticente sulle posizioni di ciascuno, ma chi è stato contro la liberalizzazione è anche contro il contratto unico di lavoro, mentre l'idea secondo la quale si possa procedere all'interno di un percorso di liberalizzazione aprendo ad un contratto unico di lavoro per evitare che si determinino le condizioni di *dumping* di cui tutti avete parlato è assolutamente decisiva, ma oggi non è ancora così.

Il contratto unico di lavoro, a parere dell'organizzazione che rappresenta, è elemento strategico, perché bisogna offrire a molte persone le medesime condizioni contrattuali e sottrarre la questione dei diritti alla competizione, altrimenti credo che non ce la faremo. Ci sono grandi professionalità, perché ci sono tanti giovani che sono entrati in azienda nel corso degli anni, in virtù della funzione di ammortizzatore sociale che ha avuto Poste Italiane nel tempo (non ne discutiamo ora, ma è così).

Infine, per quanto riguarda il costo del personale, forse è vero che questa azienda con 100.000 dipendenti produce meglio e questo forse dimostra che la storia del nostro Paese aveva incaricato questa azienda di fungere da grande ammortizzatore (come è avvenuto per le Ferrovie e per la Telecom). Il punto è che oggi il personale è mal distribuito, nel senso che dove c'è troppo personale c'è meno lavoro e viceversa.

PRESIDENTE. Questi sono i limiti dei *manager*.

LIMA. Prima ho sentito dire che la responsabilità è dei sindacati.

MICELI. La responsabilità è di tutti, nessuno escluso.

LIMA. Si dovrebbero fare nomi e cognomi, comunque la mia organizzazione non si sente coinvolta in questo.

PRESIDENTE. Nessuno vuole fare processi, ma mi pareva che il suo collega che è intervenuto poco fa facesse un rilievo riferito al passato, l'autocritica era in positivo: il sindacato nel passato ha avuto grandi responsabilità.

LIMA. Non capisco a quale passato si riferisse il collega.

Vorrei, comunque, sollevare alcune questioni, la prima riguarda la formazione: nell'azienda si sta lavorando a dei progetti formativi volti a tutelare e a migliorare le personalità emergenti.

Per quanto riguarda la questione dei costi del personale, non intendo difendere l'amministratore delegato, ma è chiaro che in un'attività di servizio il costo del lavoro è abbastanza alto, tuttavia questo costo non è crescente, né si può dire che in Poste Italiane si paghino stipendi così alti. Dai grafici che ci ha presentato l'ingegner Sarmi risulta che l'incidenza del costo del lavoro è quella di una normale attività di servizio, comparabile a quella che si riscontra negli altri Paesi europei.

La terza questione è quella che riguarda il personale; il problema di fondo è un altro rispetto a quello del personale e desidero fare alcune precisazioni sulle cifre citate in merito agli organici. Prima l'organico nel pubblico impiego era articolato in un certo modo, ma oggi non è più così, oggi la situazione della forza lavoro all'interno di Poste Italiane è sistemata, quindi il riferimento era solo teorico, non è che nel sistema di Poste ci fossero 200.000 dipendenti. È chiaro che adesso esiste una forza lavoro che in alcuni settori è carente mentre in altri c'è una cattiva

distribuzione del personale. Chiedo scusa se avevo frainteso il collega Miceli.

MICELI. Mi riferivo anche ad adesso.

AMICONE. A proposito della considerazione che faceva il collega Miceli, al di là dei diversi punti di vista, nessuno si può chiamare fuori: quando si rivendicano tassi di rappresentatività, si devono rivendicare tassi di responsabilità in misura corrispondente. Credo, senatore Musso, che chi si ostina ad andare contro il cambiamento non faccia il bene comune e che la liberalizzazione sia un'occasione di benessere a patto, però, che vengano definite alcune regole. La liberalizzazione deve essere intesa come motore del cosiddetto capitalismo dei consumatori e le regole devono essere la benzina per attivare questo motore. Rispetto all'esempio che lei ha fatto, signor Presidente, devo dire, con la massima serenità e con il massimo rispetto, che c'è stato un processo di privatizzazione nel nostro Paese nei primi anni '90 senza che questo venisse anticipato da un'opera di liberalizzazione.

PRESIDENTE. Ricordo che il 31 ottobre 1992 la Banca d'Italia rifiutò di fare anticipazioni allo Stato italiano, un fatto senza precedenti nella storia democratica di questo Paese, il che significava che avevamo toccato il fondo.

La necessità non di svendere, ma di privatizzare per trovare un po' di ossigeno è legittima. Questa è storia del nostro Paese.

AMICONE. Mi permetto di dire che quell'esempio, almeno per quanto riguarda il caso in questione, non va seguito, per una semplice ragione: si è svenduto il patrimonio industriale del nostro Paese, creando una condizione che credo sia sotto gli occhi di tutti, siamo passati dal monopolio pubblico al monopolio privato e non credo che questo sia andato a favore dei consumatori.

PRESIDENTE. In quale settore?

AMICONE. In parecchi settori, compresi quelli che oggi si aprono al mercato e alla pluralità dei soggetti. Non intendevo, però, sembrare irriverente nei suoi confronti, signor Presidente. Per quanto riguarda il servizio universale, è una regola fondamentale del processo di liberalizzazione: il privato, se non vengono definite regole di accesso alla rete, non si colloca su tutti i segmenti dell'azienda Poste, non si occuperà di consegnare la corrispondenza nei paesini di montagna, ma si collocherà nei segmenti dove il servizio è più redditizio. Tenendo conto della specificità del nostro Paese in termini di orografia e di densità di popolazione, più popolosi sono i Comuni e più invii vengono effettuati in media, inferiore è il costo del servizio, in quanto si attivano le cosiddette economie di scala. Se questo accesso non viene regolato, il rischio che si corre è che l'azienda delle

Poste, chiamata per effetto di un contratto con lo Stato italiano a dovere obbligatoriamente svolgere questo servizio, crei automaticamente una posizione di svantaggio competitivo. È successo nel 2001: poiché lo Stato italiano non aveva corrisposto il *quid* negoziato con l'azienda delle Poste (l'azienda delle Poste non è più ente pubblico economico, ma è una società per azioni) per l'erogazione in termini qualitativi e quantitativi del servizio universale, l'amministratore delegato dell'epoca, dottor Corrado Passera, attuale amministratore di Banca Intesa, decise di attivare una procedura di ristrutturazione, attraverso la quale venivano disposti 9.000 licenziamenti. Poi è stato grazie alla capacità dei sindacati e del Parlamento – in particolare dei membri delle Commissioni interessate – se, anziché procedere a 9.000 licenziamenti, si è arrivati a collocare a riposo 10.000 persone in possesso dei requisiti necessari: a questo mi riferivo quando parlavo di come scaricare i costi sulle spalle dei lavoratori.

Ho letto con grande attenzione le dichiarazioni rilasciate dall'ingegner Sarmi nel corso di una sua audizione: in particolare, quando ha parlato di aumento del costo del personale, il riferimento è innanzitutto alla storia – decisamente trita e ritrita – delle famose reintegrazioni per le assunzioni disposte dai giudici attraverso il contenzioso. In particolare, a proposito di stabilizzazione, vorrei ricordare che il nostro sindacato, pur consociativo, ha siglato comunque due accordi importanti, stabilizzando 20.000 persone prima e 11.000 dopo.

Il problema vero dell'amministratore delegato e dell'azienda è che i giudici impongono a quest'ultima il pagamento di arretrati e ciò ha di fatto messo in discussione i conti.

MICELI. Se aveste fatto gli accordi prima, avreste risolto prima i problemi.

AMICONE. Sicuramente è così, ma è anche vero che se non si fosse continuato a stipulare contratti sbagliati, forse avremmo risolto il problema ancora meglio.

Chiudo con un'ultima brevissima riflessione, rispondendo in particolare al senatore Musso. A proposito di parametri, siamo partiti nel 1993 con un'incidenza dei costi complessivi del personale sul volume complessivo dei ricavi pari a 110, nel senso cioè che ogni 100 lire che entravano, se ne spendevano 110.

PRESIDENTE. Stiamo parlando di costi del personale?

AMICONE. Esattamente, signor Presidente. Oggi invece l'incidenza del costo complessivo del personale è arrivata a 60, e credo che questo rappresenti un tasso di efficienza notevole per un'azienda che nell'immaginario collettivo viene ancora citata nelle barzellette.

PRESIDENTE. Ringrazio i colleghi intervenuti ed i rappresentanti delle organizzazioni sindacali per il contributo che hanno voluto offrire ai nostri lavori e per la documentazione che ci hanno lasciato.

Informo i nostri ospiti che sarà cura della Commissione tenerli informati sul prosieguo dei nostri lavori, a cominciare dalla prossima audizione dell'ingegner Sarmi, trasmettendo loro innanzitutto copia della relazione che in quell'occasione ci sarà presentata.

Dichiaro conclusa l'audizione odierna.

Rinvio il seguito dell'indagine conoscitiva ad altra seduta.

I lavori terminano alle ore 16,35.