



Giunte e Commissioni

RESOCONTO STENOGRAFICO

n. 7

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

95^a seduta: martedì 28 aprile 2009

Presidenza del presidente GRILLO
indi del vice presidente MENARDI

I N D I C E**Seguito dell'audizione dell'Amministratore delegato di Poste italiane S.p.A.**

PRESIDENTE		* SARMÌPag. 7, 17, 19 e <i>passim</i>
* - GRILLO	<i>Pag. 3, 6, 16 e passim</i>	
- MENARDI	25	
BORNACIN (PdL)	4	
BUTTI (PdL)	5	
CICOLANI (PdL)	6	
CINTOLA (UDC-SVP-Aut)	4	
FILIPPI Marco (PD)	4, 20, 24	
VIMERCATI (PD)	4, 16, 17 e <i>passim</i>	
* ZANETTA (PdL)	4	

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 di Poste italiane S.p.A., la dottoressa Simona Giorgetti, responsabile media relations e la dottoressa Loretana Cortis, responsabile attività con il Parlamento.

Presidenza del presidente GRILLO

I lavori hanno inizio alle ore 14,40

PROCEDURE INFORMATIVE

Seguito dell'audizione dell'Amministratore delegato di Poste italiane S.p.A.

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 dell'8 aprile scorso.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo e del segnale audio 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 in programma oggi il seguito dell'audizione dell'Amministratore delegato di Poste italiane S.p.A., che aveva avuto inizio nella seduta del 24 febbraio scorso.

Sono presenti l'ingegner Sarmi, amministratore delegato e direttore generale di Poste italiane S.p.A, la dottoressa Simona Giorgetti, responsabile *media relations* e la dottoressa Loretana Cortis, responsabile attività con il Parlamento, cui rivolgiamo il nostro benvenuto.

Un ringraziamento particolare va all'ingegner Sarmi per la sensibilità e la disponibilità dimostrata intervenendo nuovamente in questa sede al fine di rispondere alle domande già formulate dai colleghi nella prima parte della sua audizione e a quelle che verranno avanzate nel corso della seduta odierna.

Lascio quindi la parola ai colleghi che intendono intervenire.

VIMERCATI (*PD*). Vorrei chiedere all'ingegnere Sarmi un commento e conoscere la posizione di Poste italiane in ordine all'istruttoria avviata ieri dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato nei confronti dell'azienda per presunto abuso di posizione dominante, in relazione ai costi di commissione applicati da Poste italiane sui bollettini postali ed alla necessità di trovare modalità più attente alle esigenze del mercato.

ZANETTA (*PdL*). Mi interesserebbe avere un chiarimento riguardo al ricorso, da parte di Poste italiane, a contratti a tempo determinato che interessano numerosi lavoratori ricompresi in graduatorie utilizzate ai fini delle assunzioni.

Pur dando atto della serietà e dei buoni risultati che Poste italiane sta ottenendo anche nella attività bancaria, non si può tuttavia non segnalare l'esigenza di adeguare alla nuova funzione gli uffici dislocati sul territorio, che spesso non dispongono delle strutture di accoglienza necessarie.

Auspico inoltre che gli utili derivanti dall'attività di Banco posta possano essere destinati a coprire il servizio postale universale, soprattutto in determinate realtà. Nello specifico, a costo di ripetermi, torno quindi anche in questa occasione, come nell'ambito di precedenti incontri, a segnalare all'ingegner Sarmi il problema dei piccoli uffici periferici o di montagna. Mi risulta che in tale ambito siano state condotte delle sperimentazioni e che il contratto di programma tenga conto di tali contesti, pur tuttavia tengo a ribadire l'opportunità di destinare risorse provenienti da servizi più remunerativi al sostegno del servizio universale nelle suddette realtà. Sappiamo che vi è sensibilità attorno a queste problematiche, ma date anche le forti sollecitazioni che ci vengono in tal senso da parte del territorio, sarebbe interessante conoscere la posizione del ingegner Sarmi anche a questo riguardo.

BORNACIN (*PdL*). Mi ricollego all'intervento del collega Zanetta ed alla questione della diffusione degli uffici postali nei piccoli Comuni e nelle aree di montagna, per chiedere un chiarimento. Mi risulta che un tempo esistesse un protocollo d'intesa fra l'Associazione nazionale dei comuni d'Italia (ANCI) e Poste italiane relativo alla copertura dei servizi nelle aree disagiate, al riguardo mi interesserebbe quindi sapere se tale accordo sia ancora in vigore e quali risultati abbia prodotto.

CINTOLA (*UDC-SVP-Aut*). Vorrei sapere se l'infrastruttura di Poste italiane può essere messa a disposizione del sistema Paese e della pubblica amministrazione per facilitarne i processi e aumentarne l'efficienza e la funzionalità.

FILIPPI Marco (*PD*). Desidero anch'io dare atto della sensibilità istituzionale dell'ingegner Sarmi, ed esprimere vivo apprezzamento per il percorso che il Presidente e la nostra Commissione hanno intrapreso nell'ambito della presente indagine, anche su nostra sollecitazione. Ritengo infatti che da molto tempo si attendesse una focalizzazione, più che sul-

l'universo di Poste italiane, proprio sulle problematiche connesse al settore del recapito ed è su questo aspetto che si concentra la nostra attenzione. Tra l'altro, colgo l'occasione per segnalare al Presidente e alla Commissione come, nell'ambito del percorso indicato, oltre all'audizione dell'ingegner Sarmi e all'incontro con le agenzie di recapito e con le organizzazioni sindacali – così come del resto convenuto – si ravvisi la necessità di audire anche l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in vista dell'avvio del processo di liberalizzazione del settore previsto per il 1° gennaio 2011.

Nel merito aggiungo che si è rafforzata in noi l'idea che l'appuntamento col processo di liberalizzazione, da tempo annunciato, ma rinviato – che per quanto riguarda le raccomandate sotto i 50 grammi è ad un livello piuttosto avanzato – possa paradossalmente coglierci impreparati. Ricordo che già nella scorsa legislatura, nell'ambito di alcune audizioni, avemmo modo di segnalare l'esigenza di conoscere in maniera più approfondita la scomposizione della filiera del recapito e di individuare, per quanto possibile, i centri di costo effettivi del servizio postale universale in ragione delle naturali criticità e sofferenze che si addensano inevitabilmente nei Comuni più piccoli e nelle realtà più difficilmente raggiungibili. Ci interessava e ci interessa altresì capire le prospettive della politica di gestione del personale, nonché la definizione degli ambiti in cui si attua il processo di liberalizzazione e, conseguentemente, la concorrenzialità o contendibilità dei servizi.

Nel rinnovare la nostra stima nei confronti dell'ingegner Sarmi per la sensibilità e l'attenzione dimostrata nei confronti della politica e delle istituzioni e nel ringraziarlo per la documentazione che ha consegnato agli atti della Commissione, gli chiedo di volerci cortesemente fornire queste ulteriori precisazioni che riguardano questioni non certamente di dettaglio.

BUTTI (*PdL*). Signor Presidente, ingegner Sarmi, il mio intervento sarà molto breve, dal momento che il senatore Vimercati ha già ricordato la notizia, riportata in questi giorni dalle agenzie di stampa, di un presunto abuso di posizione dominante di Poste italiane in materia di costi di commissione applicati sui bollettini postali e di recapito di pacchi e corrispondenza.

In questa fase penso che sia importante che l'ingegner Sarmi fornisca rassicurazioni e chiarimenti sulla situazione dell'azienda che si sta preparando alla liberalizzazione prevista per il 2011.

Ciò detto, desidero ora soffermarmi su alcuni dei temi affrontati dall'ottima documentazione illustrata dall'ingegner Sarmi nella scorsa occasione e nello specifico sul piano di motorizzazione del 2006 che, da quanto ho potuto verificare, in alcuni territori si è dimostrato del tutto insufficiente rispetto alle zone di recapito, specialmente quelle montane, ad esempio nella parte settentrionale della Lombardia che è poi la mia zona di provenienza.

Un altro aspetto assai importante preso in esame nella suddetta documentazione riguarda l'evoluzione degli investimenti effettuati dal Gruppo

Poste italiane. Tra quelli destinati alla logistica risultano a mio avviso assolutamente insufficienti gli stanziamenti relativi all'ammodernamento e alla manutenzione degli edifici postali, molti dei quali non sono a norma rispetto a quanto previsto dai decreti legislativi n. 626 del 1992 e n. 81 del 2008. Tale situazione rischia peraltro di vanificare gli apprezzabili sforzi che l'azienda sta compiendo sotto il profilo dell'investimento tecnologico e che ci pone di fronte ad una tecnologia sofisticatissima contenuta però in «involucri» che presentano un gran numero di problemi. Chiedo quindi al nostro ospite di aggiornarci sulle iniziative che Poste italiane sta portando avanti per mettere in sicurezza i propri uffici.

Inoltre, recentemente da parte di Federlombarda sono state segnalate carenze di personale negli sportelli postali delle aree a maggiore densità produttiva – nel caso specifico della Lombardia – ma che credo riguardino anche altre Regioni. Federlombarda ha predisposto un documento che evidenzia tale problema: purtroppo non lo ho qui con me, ma se l'ingegner Sarmi desidera, posso senz'altro farglielo pervenire.

CICOLANI (*PdL*). Signor Presidente, le tematiche affrontate dalle domande dei colleghi che mi hanno preceduto in qualche modo esauriscono l'argomento oggetto della nostra indagine, tra queste anche quella della efficienza del servizio postale e bancario nelle aree montane, problematica cui sono particolarmente sensibile vivendo io stesso in una realtà territoriale montana.

La discussione si è soffermata sul settore dell'innovazione e quindi dei nuovi servizi che Poste italiane ha attivato nell'ultimo periodo, in particolare quelli per le persone con maggiori difficoltà, mi riferisco ad esempio a prodotti di semplice utilizzo destinati agli anziani, quali ad esempio le carte per effettuare i pagamenti e quant'altro. Si tratta di servizi molto importanti soprattutto per quei territori dove la mobilità è difficile. Nel nostro Paese esistono infatti migliaia di piccoli Comuni al di sotto dei 500 abitanti, la cui popolazione è per lo più formata da anziani che hanno difficoltà negli spostamenti e per i quali questi nuovi servizi risultano di particolare utilità. Chiedo quindi all'ingegner Sarmi se Poste italiane abbia adottato qualche progetto mirato per quelle realtà in cui l'ufficio postale svolge una serie di funzioni che vanno dal pagamento delle pensioni, ai servizi bancari, a tutta una serie di altre attività che in alcuni casi consentono l'esistenza stessa in vita di alcune comunità.

PRESIDENTE. Colgo l'occasione per ringraziare nuovamente l'ingegner Sarmi per la sua presenza e disponibilità e manifestare il mio apprezzamento per l'azione di ammodernamento da lui perseguita a favore di un importante *asset* del nostro Paese, quale è per l'appunto Poste Italiane.

Nel merito, mi interesserebbe avere qualche precisazione su tre questioni che, per la verità, erano state già affrontate nell'ambito della relazione introduttiva dell'ingegner Sarmi. Mi riferisco in primo luogo agli investimenti nel settore della logistica effettuati da Poste italiane, anche alla luce della forte attenzione in tal senso manifestata da altri Paesi come

Germania e Olanda. Nel nostro Paese vi sono due grandi operatori pubblici, Poste italiane e Ferrovie dello Stato. Rispetto a questi ultimi la domanda che si pone è se esistano le condizioni perché tali soggetti si impegnino con maggiore determinazione ad un rilancio degli investimenti nel settore della logistica, posto che ci sono tutti i presupposti necessari a far decollare una società che possa diventare operatore primario nel settore.

In secondo luogo, mi interesserebbe avere qualche chiarimento in ordine a Banco posta ed ai problemi legati alla diffusione degli strumenti finanziari derivati.

L'ultima questione, cui attribuiamo grande importanza, attiene alla banda larga. Nello specifico mi interesserebbe sapere quale si ritiene possa essere il contributo di Poste italiane nell'ambito del progetto di diffusione di tale strumento.

SARMI. Signor Presidente, desidero sottolineare come le domande che mi sono state rivolte oltre ad affrontare problematiche di grande interesse, denotino anche una profonda conoscenza della realtà di Poste italiane, ponendo una serie di riflessioni sulle prospettive future di questa azienda che sta evidentemente attraversando un periodo di grande cambiamento. Si è parlato ad esempio della filiera del recapito, un settore molto complesso che rispetto agli ordini di grandezza che conoscevamo registra in tutto il mondo una riduzione nei flussi della posta, fenomeno che naturalmente in questo particolare periodo di crisi economica gli operatori postali rilevano con un'evidenza ancora maggiore. Questo, a mio avviso, proprio perché si stanno accelerando le discontinuità e i cambiamenti tipici dei momenti di crisi per cui chi utilizzava una certa tecnologia per comunicare, istintivamente cerca una nuova forma, a suo avviso più efficace ed economica, per espletare lo stesso lavoro. Tanto per fare un esempio, un fatturatore, tipicamente una *utility*, che tradizionalmente invia ad un cliente una lettera contenente un bollettino per il pagamento del consumo dell'energia elettrica o del gas, contribuisce a due attività di Poste italiane: quella del recapito e quella dei sistemi di pagamento. Tuttavia, è evidente che il soggetto che invia il bollettino deve sostenere due costi connessi a tali operazioni che tenterà di evitare mettendosi in rete e facendo in modo che sia il proprio cliente a svolgere queste operazioni. È pertanto naturale che, in special modo in questi settori, si verifichino anche velocemente dei cambiamenti tecnologici che, peraltro, sono suggeriti dal Governo, basti in tal senso pensare a tutta la normativa in materia di dematerializzazione. Siamo quindi in presenza di un cambiamento che vede riconvergere in Poste italiane attività che un tempo erano separate. In altre parole, in una prima fase esistevano le Poste che poi sono diventate Poste e telegrafi, visto che nel frattempo si era resa disponibile una tecnologia che consentiva un nuovo tipo di comunicazioni. Inoltre, da circa 200 anni in Europa, in special modo in Francia e da meno tempo in Italia, alle Poste sono stati affidati anche servizi finanziari essenziali, proprio in considerazione della grande diffusione di questa infrastruttura

sul territorio. Successivamente allo sviluppo delle telecomunicazioni le infrastrutture tradizionali stanno diventando una base sulla quale costruire le nuove piattaforme di servizi anche in considerazione del fatto che tutto riconverge nel mondo dei dati e del protocollo Internet. Ne consegue che la comunicazione offerta dall'operatore postale moderno deve riguardare la comunicazione elettronica, che utilizza una infrastruttura di base, magari a banda larga, su cui l'operatore postale costruisce delle piattaforme di servizi, sulle quali a loro volta si sviluppano i sistemi di pagamento, di comunicazione e anche, per la parte che non prevede la fisicità, la logistica.

Entrando nel merito delle domande, riservandomi di rispondere successivamente ad un quesito posto dal senatore Vimercati concernente gli aspetti assicurativi, desidero ora soffermarmi sul tema attualissimo dei costi dei bollettini postali, su cui con molta franchezza vi dirò la mia opinione, ovviamente prestando la massima attenzione agli sviluppi assunti dalla vicenda a seguito delle iniziative messe in atto dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato. A mio avviso, il bollettino è solo uno dei tantissimi strumenti di pagamento presenti sul mercato (bonifico, RID, MAV, F24); inoltre, ci sono diversi canali di pagamento tra i quali le banche, le tabaccherie e Poste italiane. Il bollettino rappresenta una delle numerose modalità di pagamento tra le quali il cliente può scegliere. In aggiunta, le nuove tecnologie fanno sì che queste operazioni possano essere effettuate al *computer* o tramite telefono cellulare. A tal proposito mi fa piacere rilevare come questa la neonata attività nella telefonia mobile (Poste Mobile) conti quasi 900.000 clienti, la maggior parte dei quali trasferisce denaro, movimentando, negli ultimi mesi, ben 40 milioni di euro.

Aggiungo che i costi di commissione dei bollettini postali sono a prezzi di mercato e che nei mesi passati Poste italiane si era già confrontata con le associazioni dei consumatori, con cui intrattiene un dialogo costante su vari temi (si pensi, ad esempio, alla carta di conciliazione sui servizi finanziari e postali), per annunciar loro l'intenzione di rimodulare il prezzo del bollettino portando da 1 a 1,10 euro quello assistito dall'operatore, un costo che ha tuttavia una caratteristica sociale di cui Poste italiane si sente depositaria e che è rimasto assolutamente fermo al passaggio dalla lira all'euro proprio per garantirne il suddetto profilo. Per i pagamenti effettuati con i nuovi strumenti, ovvero in maniera autonoma dall'utente con il telefono cellulare e il *computer*, il cui costo rimane fissato in un euro. Questo è, ripeto, il quadro che è stato rappresentato alle associazioni dei consumatori.

Mi consta che l'istruttoria sia stata peraltro avviata dall'*Antitrust* su richiesta di un'associazione di consumatori che non è tra le 18 ufficialmente riconosciute ed «iscritte» presso il Ministero dello sviluppo economico con cui dialoghiamo e devo dire che non è la prima volta che vengono proposte iniziative da soggetti il cui titolo di riconoscimento non è ufficiale. In primo luogo mi chiedo per quali ragioni, se rappresentano i consumatori, tali associazioni non aderiscano agli organismi che li riconoscono e non attivino le forme di dialogo nei momenti previsti. Va poi con-

siderato che ci sono 60.000 tabaccherie, 14.000 uffici di Poste italiane e tutte le banche con le loro funzionalità e che l'interoperabilità tra banche e Poste italiane è completa anche per quanto concerne gli strumenti di pagamento elettronico, come le carte prepagate di debito. Ciò significa che anche qualora si tratti di un bollettino stampato con un numero di conto corrente postale, la banca può comunque avere un conto corrente postale, come capita nei nostri interscambi, su cui far depositare l'importo. Non starebbe a me dirlo, ma ad uno sguardo d'insieme, l'economicità dell'offerta di Poste italiane è assoluta, perché il prezzo di 1,10 euro per bollettino risulta di gran lunga inferiore a quello relativo a qualunque altra forma di pagamento. Ciò detto, pur non comprendendo le motivazioni che hanno indotto l'*Antitrust* ad aprire un'istruttoria, vi è tuttavia da parte nostra la massima disponibilità a cercare di capire.

È stato detto, ad esempio, che sul bollettino non è stampato l'IBAN (*International bank account number*). Al riguardo occorre però tenere presente che Poste italiane stampa il bollettino solo ed unicamente se le viene affidato tale mandato. Aggiungo, poi, che il cosiddetto rendiconto, ovvero la somma delle due componenti costituite – nel caso della fatturazione – dal costo sostenuto da chi deve pagare il conto della luce o del gas e da quello del fatturatore per l'attività svolta, è di gran lunga inferiore ai prezzi di mercato. Credo sia anche intuibile che il bollettino, per quanto automatizzato, risulti comunque un'operazione costosa perché prevede una gestione di trasporto valori nell'ambito della quale si versa e si riceve denaro, nonché un'operatività assicurata da una persona che potrebbe essere impiegata per la proposizione di altri servizi. Pertanto, se si considera che per il prezzo di 1,10 euro vengono da parte nostra effettuate tutte le registrazioni di contabilità industriale e le altre operazioni prima riferite, non posso che commentare che a fronte di questi stessi servizi il prezzo di mercato si dimostra di gran lunga più elevato.

È stata poi sollevata l'importante questione del costo del lavoro che riguarda Poste italiane per il settore del recapito, ma anche per altri ambiti e a tal proposito è stato fatto esplicito riferimento alla vicenda dei contratti a tempo determinato. Nel merito tengo a precisare che le interpretazioni della magistratura del lavoro riguardano contratti a tempo determinato stipulati alcuni anni fa e vanno quindi valutate in base al periodo in cui si situano. Il ricorso ai contratti a tempo determinato, che all'epoca poteva non sembrare desueto, ha condotto però all'insorgere di un contenzioso giurisdizionale a fronte del quale Poste italiane si è trovata a dover assumere oltre 20.000 persone con un costo per l'azienda quantificabile in oltre 1,5 miliardi di euro, posto che oltre al reintegro, Poste italiane ha dovuto retribuire l'interessato per tutto il tempo trascorso dal momento in cui aveva stipulato il contratto fino alla data del suddetto reintegro, al di là quindi anche di eventuali compensi percepiti dal soggetto per lavori svolti in quello stesso periodo di tempo.

A questo proposito mi risulta sia stata avanzata una proposta fatta propria dal Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali, e credo condivisa anche a livello sindacale, che non entra nel merito del

contratto a tempo determinato, ma che prevede semplicemente che nel caso il giudice del lavoro aderisca ad una richiesta di reinserimento nell'organico dell'azienda di Poste italiane, non si debba più procedere alla retribuzione del lavoratore fino alla data del reintegro – il che, per inciso, trattandosi di contratti remoti nel tempo, avrebbe un costo dai 100 ai 200.000 euro a persona – ma solo ad un'indennità relativa credo ad un'annualità. L'interessato sarà inoltre tenuto a dichiarare se abbia lavorato o meno nel periodo considerato e se nello stesso abbia eventualmente fruito di altre forme di contribuzione.

Naturalmente auspico, per il bene di Poste italiane, che tale proposta venga accolta. Aggiungo che i lavoratori a contratto a tempo determinato, cui abbiamo fatto riferimento, prestavano servizio sostanzialmente nella filiera del recapito e questo perché tipicamente nei periodi estivi, quando molti dipendenti sono in ferie, e – almeno fino a qualche tempo fa – durante le festività natalizie quando si registra un incremento del flusso di posta, l'azienda si trova a dover incrementare il suo personale e quindi a fare ricorso ai contratti a tempo determinato. Il problema è che l'azienda per evitare il determinarsi dei presupposti di assunzioni stabili, può avvalersi di un lavoratore a tempo determinato una sola volta, il che significa che si è costretti a moltiplicare i periodi di addestramento che, anche in un lavoro apparentemente semplice, sono comunque necessari perché occorre conoscere l'operatività logistica e lo stradario. In pratica, in tal caso ci si trova ad assumere per tre mesi persone che per un mese e mezzo sono tenute a seguire dei periodi di addestramento in cui la qualità del servizio offerto non è certo delle migliori e che diventano pienamente produttive solo nel mese e mezzo rimanente. Mi sembra quindi di poter affermare che in questo modo si sia creata una distorsione del sistema che non ha pari in nessun altro Paese europeo.

Per questo motivo auspico che attraverso la citata proposta si renda possibile sanare almeno la parte economica del problema, in caso contrario l'azienda sarebbe tenuta ad impegnare un fondo di oltre 400 milioni solo alla sua soluzione, laddove si intuisce che tali risorse potrebbero essere meglio finalizzate. Tra l'altro, occorre considerare le disomogeneità che si andrebbero a determinare nel nostro organico a seguito di eventuali reintegri, posto che le persone verrebbero riassunte a seguito della sentenza della magistratura nel luogo in cui avevano prestato servizio anni addietro, ma nel frattempo è possibile che la geografia delle necessità sia cambiata.

Aggiungo che in questo ambito, come è intuibile, la gestione del personale fa riferimento ad accordi sindacali piuttosto complessi, basti pensare ai lavoratori che rivendicano la possibilità di lavorare vicino al proprio luogo di residenza o di svolgere solo alcune tipologie di mansioni perché più idonee alle proprie caratteristiche. Tra l'altro, in alcuni settori del recapito esistono degli sbilanciamenti tali che se fossimo un'azienda come tutte le altre avremmo dovuto dichiarare la mobilità. Infatti, vi sono delle Regioni del territorio nazionale in cui il numero dei dipendenti è assolutamente in esubero rispetto alle necessità. Per contro, vi sono altre

realtà in cui vi è carenza di personale e ciò, a mio avviso, è all'origine anche di alcune criticità locali delle quali siamo ovviamente a conoscenza e che cerchiamo quotidianamente di risolvere. Ci troviamo quindi nelle condizioni di dover assumere personale con contratto a tempo determinato perché in Lombardia, in Veneto o in Emilia non si trovano persone che vogliano svolgere questo tipo di attività.

Questo quadro è ulteriormente complicato dai rapporti tra Poste italiane e il settore delle agenzie di recapito. Anche in questo caso si può parlare di una storia tutta italiana. Prima che venisse emanata la prima direttiva postale – ora è in via di recepimento la terza – questo era un settore in cui, in Italia, la concorrenza era molto più aperta che in ogni altro Paese europeo perché lo Stato, rendendosi conto di dover garantire alcuni servizi essenziali come la consegna delle raccomandate che avevano ed hanno valore di legge e non potendolo assicurare solo attraverso Poste italiane, aveva assegnato anche ad alcuni soggetti esterni lo svolgimento di tali servizi. Per questo motivo nacquero e si svilupparono le agenzie di recapito che però oggi, almeno sotto il profilo logico, presentano una contraddizione. Infatti, se, da un lato, si afferma di voler aprire il mercato, dall'altro, si chiede a Poste italiane di dare lavoro a queste agenzie; aggiungo che peraltro non si tratta neanche di un lavoro distribuito su tutte le filiere dell'attività, ma che riguarda solo il recapito delle raccomandate che, per definizione e per direttiva postale, sono un prodotto liberalizzato dal primo gennaio 2003.

Inoltre, anche se si tratta di un problema superato, faccio presente che alcune di queste agenzie operanti sul territorio nazionale effettuavano le consegne «in nome e per conto di Poste italiane» anche nel caso di agenzie concorrenti.

Sempre in tema di liberalizzazione, vi è poi un'altra questione da considerare ed in tal senso vorrei allargare l'analisi ad altri Paesi come la Germania, l'Olanda e l'Austria ma anche agli Stati Uniti che in questo ambito mostrano un atteggiamento più pragmatico rispetto a quello europeo, al contrario molto teorico. Intendo dire che, essendo quella in esame una attività in termini di costo fortemente concentrata sul lavoro, nel concepire la liberalizzazione occorre che anche le regole sulla cui base si espleta tale attività siano almeno omogenee. Recentemente, purtroppo si è verificato che alcuni dei soggetti che avevano ricevuto in appalto il servizio di recapito in aree importanti come Milano e le zone limitrofe abbiano utilizzato il personale al di fuori delle forme contrattuali previste, tant'è che sono state effettuate denunce anche penali contro questa attività di subappalto non autorizzata e non rispettosa delle regole del mercato del lavoro. È chiaro, quindi, che quando si parla di liberalizzazione occorre fare molta attenzione a fenomeni di questo genere.

Ad esempio, Paesi come la Germania, l'Olanda e l'Austria si richiamano ad un unico quadro di riferimento, che in tal caso corrisponde ad un contratto di lavoro unico per il settore postale, ma può trattarsi anche, più semplicemente, di un insieme di regole di base omogenee, onde evitare il

determinarsi di una concorrenza che non rispetta né i lavoratori né, evidentemente, i criteri della concorrenza stessa.

Quanto al servizio universale, la domanda che si pone è se giungeremo preparati all'appuntamento del 2011. Permettetemi di essere molto diretto al riguardo e di rispondere che se non ci fosse stato il pregresso al quale ho già accennato e che attiene alla questione dei contratti a tempo determinato e la strana relazione con le agenzie di recapito che sta segnando delle criticità, è chiaro che sarebbe stato più agevole rendere più efficiente e migliore la nostra struttura. È altrettanto vero che, anche se non siamo ancora nel 2011, alcune forme di concorrenza si siano però già pienamente attivate, posto che – come è naturale – determinate formule di «aggiramento dell'area di riserva» già esistono. Dobbiamo altresì considerare che ci troviamo in una contingenza economica in cui sono i grandi speditori a determinare il mercato – ovvero vi sono poche grandi aziende che spediscono a molti – e per questi soggetti il servizio postale rappresenta un costo e quindi il loro obiettivo è quello di ridurlo.

In questo caso, auspico la liberalizzazione, perché mentre oggi noi siamo ancora obbligati a mantenere le tariffe altri soggetti godono il vantaggio della flessibilità del costo.

Un altro aspetto da considerare è l'universalità del servizio. Occorre infatti tenere presente che se si devono consegnare delle lettere da Roma per Roma o da Milano per Milano, stanti le attuali tariffe, chiunque lo faccia, se ben organizzato, riesce a trovare un congruo guadagno; la questione cambia se la consegna riguarda aree esterne alla città perché in tal caso il servizio non lo renderà nessuno, a meno di non avere una prospettiva ragionevole di guadagno. Aggiungo che la terza direttiva postale stabilisce chiaramente che i costi vanno coperti, ed altresì l'utilizzo di un criterio *cost plus* o un confronto di costi di mercato, quindi, in sintesi, che il servizio postale può anche essere messo a gara.

Ciò detto, senza entrare nel dettaglio, mi limito però a sottolineare che, stanti le questioni inerenti il contratto di programma, le risorse previste e quelle erogate all'operatore che presta il servizio universale, la situazione attuale non brilla certo per la sua coerenza interna! Posso assicurare che le formule che generano la remunerazione del contratto di programma sono molto stringenti, tenuto presente che prevedono l'analisi dei costi, della remunerazione e, infine, dell'efficienza che deve essere generata sia in termini di tecnologie utilizzate, sia rispetto a tutti gli altri fattori valutabili; a ciò si aggiunge il fatto che il compenso corrisposto all'operatore che ha svolto il servizio universale non è mai stato correlato direttamente al costo effettivo sostenuto. Questo è dunque un passaggio che richiede attenzione e, quindi, nel momento in cui verrà recepita la terza direttiva postale saremo chiamati ad interrogarci sul livello di qualità di servizio che vogliamo, su quale costo possiamo permetterci e su chi lo effettuerà.

In questa breve illustrazione ho cercato di delineare i diversi aspetti che attengono all'erogazione del servizio universale, dai quali, in estrema sintesi, emerge uno scenario in cui i volumi sono in calo, ma al contempo si ha la necessità – da me condivisa – di mantenere gli obblighi, i livelli di

qualità e le modalità di erogazione propri del servizio universale. Se a questo proposito si opera un confronto – cui peraltro ho già accennato – tra Europa e Stati Uniti si riscontreranno due diversi modelli di concorrenza. Infatti, nel primo caso si propone una modalità di concorrenza che riguarda tutta la filiera della corrispondenza, che è composta dalla raccolta (presso la cassetta postale, l’abitazione del cliente o il centro di smistamento), da tutta la parte logistica, dalla distribuzione e, infine, dal recapito che invece, negli Stati Uniti, non si ritiene opportuno mettere in concorrenza tra due reti di portalettere proprio in considerazione dei costi. Il servizio di recapito, pertanto, è rimasto monopolio federale, tant’è che la US Postal Service utilizza la bandiera degli Stati Uniti e non quella del singolo Stato. In tale ambito, quindi, si ha una posizione di monopolio solo per quanto riguarda l’ultimo miglio del servizio, mentre si applica un regime di concorrenza nelle altre due fasi, quella della raccolta e quella dello smistamento, dove la tecnologia e l’organizzazione logistica possono fare la differenza.

Ciò detto, se il territorio nazionale è diviso in circa 40.000 zone di recapito, ognuna delle quali deve essere presidiata da un portalettere, deve essere chiaro che il fatto che quest’ultimo consegna una o dieci lettere non incide sui costi che rimangono gli stessi, laddove è il ricavo ovviamente ad essere ben diverso. Se tutti osservano le regole del lavoro, il costo del servizio è facilmente predeterminabile, così come perché un’organizzazione generi più efficienza occorre principalmente fare attenzione a che non ci siano inefficienze. Si tratta, ripeto, di parametri facili da calcolare e determinare.

In un mondo in grande evoluzione mi chiedo quindi se abbia senso disciplinare in termini stringenti un servizio universale ed una tecnologia che sono in fase di contrazione e se non sia invece più utile definire regole certe e puntuali per un’altra tipologia di servizi simili che è invece in pieno sviluppo. Tanto per fare un esempio concreto ricordo che quando lavoravo nel settore delle telecomunicazioni, l’avvento della telefonia mobile risolse il problema del servizio universale perché aiutò a collegare le piccole realtà. Oggi, da questo punto di vista, le esigenze sono aumentate e attengono ad una maggiore qualità della trasmissione, e quindi sarebbe auspicabile poter comprendere tutta questa problematica all’interno del tema generale della «comunicazione», articolandolo nelle varie possibilità che riguardano, ad esempio, il modo in cui raggiungere le persone se in forma fisica, elettronica o utilizzando entrambe. Aggiungo che anche se la forma elettronica deve avere dei requisiti essenziali, occorre tuttavia ridisegnare un profilo di comunicazioni orientato a Internet, ovvero al mondo verso il quale ci stiamo indirizzando tutti, il che significa che vanno definite delle regole, comprese quelle a tutela della comunicazione elettronica che allo stato mancano.

Tengo in tal senso a sottolineare che Poste italiane è stata incaricata dalle Nazioni Unite di sviluppare a livello globale l’«*Electronic postal certification mark*» e, grazie al contributo delle esperienze di altri Paesi che già utilizzano l’*electronic postmark* nelle loro procedure digitali (Belgio,

Canada, Francia, Portogallo e Stati Uniti), sta specificando il cosiddetto *dot-post*, un dominio di alto livello all'interno del quale sta descrivendo tutta la filiera dei servizi di comunicazione elettronica o ibrida (ad esempio una lettera che nasce in forma elettronica e viene stampata, oppure nasce in forma cartacea e poi viene letta elettronicamente), naturalmente con una forte attenzione anche a nuovi servizi di natura sociale. Mi riferisco ad esempio all'esigenza delle famiglie di avere certezze su determinate tipologie di comunicazione che intrattengono i loro figli e nipoti su Internet, magari evitando anche che navigando possano venir «catturati» da siti non propriamente adeguati o eterodossi. Si tratta di argomenti che vengono dibattuti a livello internazionale e tengo in tal senso ad evidenziare che Poste italiane, disciplinando il legislatore le regole di interoperabilità tra tutti gli operatori postali del mondo, è in grado di garantire all'Italia una posizione di avanguardia nello studio di tali servizi e tecnologie, posto che la comunicazione via Internet è per definizione globale. Per quanto riguarda i servizi di *e-government*, quelli cioè che collegano il cittadino all'amministrazione, dal momento che non è ipotizzabile che l'utente possa dotarsi ogni giorno di un antivirus diverso, occorre allora prevedere l'intervento di un soggetto terzo che lo tuteli sotto il profilo delle regole e gli consenta di evitare *spamming* o il furto di identità. In questo senso, invito la Commissione a visitare le nostre sale di regia ove potranno verificare a quanti e quali attacchi di *phishing* veniamo sottoposti ogni giorno da varie parti del mondo, il livello delle frodi elettroniche che riusciamo a sventare o il numero di virus che vengono bloccati quotidianamente. Si intuisce, quindi, che siamo in presenza di un mondo nuovo che a mio avviso deve essere regolato e tutelato per far sì che attività quali ad esempio il commercio elettronico o altre formule possano essere svolte con tranquillità e serenità.

Vengo ora alla questione della logistica su cui il Presidente mi aveva chiesto un'opinione. Sappiamo che la logistica è una filiera assai lunga, che siamo portati a identificare con il trasporto e il magazzino, due componenti di base che tuttavia non esauriscono la catena. Al riguardo, raccogliendo l'invito ad un'integrazione ancora più attiva nel nostro Paese, stiamo muovendo i primi passi in collaborazione con Ferrovie dello Stato: in tale ambito, come è facile intuire, noi ci occupiamo della distribuzione periferica o della raccolta dalla periferia verso i nodi, mentre le Ferrovie collegano le varie città. È evidente che questo tipo di logistica presupponga un'integrazione più ampia delle infrastrutture e che l'intermodalità, ed altri fattori su cui non mi soffermo, ne siano il presupposto, così come è altrettanto evidente che il nostro valore aggiunto sia costituito, ancora una volta, dalle piattaforme informatiche che permettono l'integrazione delle possibilità e delle capacità. È infatti a tutti noto che, per chiunque effettui un collegamento di natura logistica, tali piattaforme debbono poter essere utili sia all'andata che al ritorno, posto che, se ci concentrassimo soltanto su una delle due finalità, il sistema ne risulterebbe economicamente svantaggiato con conseguenze in termini di prezzi anche per l'utente finale.

Al fine di perseguire quanto appena detto Poste italiane ha messo insieme una piattaforma logistica che ha dedicato prima di tutto alla posta, ed in particolare alle raccomandate e alle assicurate. Attraverso tale piattaforma è possibile seguire in tempo reale ogni passaggio dell'oggetto spedito nelle nostre infrastrutture. Inoltre, recentemente, grazie ad un cospicuo investimento e ad una iniziativa di assoluta avanguardia internazionale, stiamo dotando i portalettere di un terminale geo-referenziato. Ad oggi sono già 2.500 i portalettere che possono fornire questo servizio ed entro giugno ci siamo posti l'obiettivo di farli diventare 11.000. Questi portalettere, alla consegna della raccomandata stampano immediatamente la ricevuta, segnalando la presenza o meno del ricevente presso la propria abitazione, e provvedono ad immettere nel sistema un'informazione di geo-referenziazione in modo tale che il mittente – questa è la maggiore novità – possa verificare nel preciso momento del recapito, il ricevimento o meno della raccomandata da parte del destinatario, avendo quindi tutto il percorso in tempo reale e questo è un servizio di grande utilità per professionisti e aziende.

Lavorando per il Ministero della giustizia per la consegna degli avvisi giudiziari, ci siamo resi conto di quanto sia importante sapere in tempo reale che, ad esempio, un invito a comparire in un'udienza sia stato effettivamente recapitato. Tutto questo, infatti genera poi una logistica del procedimento che contiene i tempi complessivi dello stesso ed anche in termini significativi: spesso, infatti, si ha la tendenza ad attribuire la eccessiva lunghezza dei processi a fattori tipicamente processuali, trascurando di considerare, come invece ci è stato riferito dagli stessi impiegati del Ministero della giustizia, che almeno fino ad uno o due anni fa, circa il 30 per cento delle udienze veniva rinviato per difetto di notifica.

Aggiungo che, anche se può sembrare singolare, la raccomandata è il sistema più utilizzato nel commercio elettronico per l'invio di piccoli pacchi. Paradossalmente, anche se le norme vanno nel senso di limitare il ricorso alle raccomandate e anche se il prodotto è in concorrenza, assistiamo invece ad un incremento delle raccomandate proprio a causa del loro utilizzo nel commercio elettronico.

In questo ambito, oltre ovviamente a migliorare il servizio generale del nostro Paese, quale valore aggiunto trasferibile all'esterno, abbiamo creato una catena di integrazione che definiamo «piattaforma di commercio elettronico» attraverso la quale offriamo alle aziende, tipicamente quelle piccole e medie, alcune opportunità. Mi riferisco alla possibilità di creare un proprio sito Internet in maniera molto semplice (occorre soltanto inserire i nomi e scegliere alcune immagini); a quella di usufruire del servizio di trasporto e di utilizzare un magazzino e, infine, alla possibilità di fruire di uno strumento molto efficiente come il sistema di pagamento di cui, a differenza degli operatori logistici, disponiamo al nostro interno, il che consente sia al mittente che al ricevente di gestire facilmente le transazioni di pagamento. Per esempio, se un mittente spedisce un pacco per una vendita, il ricevente ha la possibilità di pagare all'arrivo della merce e la relativa informazione dell'avvenuto pagamento può essere

trasferita in tempo reale all'azienda, contribuendo così anche alla sua contabilità industriale, posto che tale informazione riporta i dati relativi alle consegne ed ai pagamenti, e ciò costituisce un valore aggiunto per l'intera filiera del commercio elettronico. Credo che in applicazioni di questo tipo i nostri servizi possano risultare estremamente utili.

È chiaro che ad altri soggetti che sono magari più vicini al mondo dell'industria, mi riferisco a quella pesante, servono altri tipi di logistica, non la nostra che è quella dell'ultimo miglio, del commercio elettronico, del corriere espresso e dell'integrazione della filiera con gli strumenti di pagamento.

Quanto alla diffusione della «banda larga», su cui il Presidente ha dianzi chiesto dei chiarimenti, anche in base alla mia passata esperienza, sono dell'avviso che le attuali infrastrutture per le telecomunicazioni, sia fisse che mobili, permettano già di costruire le piattaforme di servizio, tant'è che Poste italiane ha creato un'infrastruttura dati che è all'avanguardia. È chiaro che il problema in tal caso sta nel fatto che a fronte dei 12.000 nostri uffici collegati «a banda larga» ve ne sono altri 2.000 che non possono usufruire di tale collegamento perché l'ultimo miglio, specie nelle piccole realtà, è ancora costruito con i vecchi criteri. Ritengo pertanto che occorra rovesciare il ragionamento e chiederci quali servizi siano necessari in queste piccole realtà e quali infrastrutture servano per soddisfare le loro esigenze. Francamente, molti dei servizi che oggi potremmo offrire alle piccole realtà possono essere già realizzati con l'infrastruttura esistente e questa credo sia tutto sommato una buona notizia. Quando si parla di banda larga si dovrebbe allora ribaltare la domanda e interrogarsi su quali realtà sarebbe socialmente utile collegare per poi intervenire *in loco* per incrementarne le capacità, potendo contare su varie tecnologie.

È stata recentemente attuata la gara per l'assegnazione delle frequenze radio su cui viaggerà il segnale con la tecnologia WiMax che costituisce uno strumento importante. Aggiungo che è possibile ampliare la banda fino a 20 mega con collegamenti di buona qualità in rame che non è certo la fibra ottica che tutti abbiamo in mente ma, come sempre, occorre considerare che le risorse non sono infinite e vanno ben utilizzate. La buona notizia è che già oggi è possibile offrire determinati servizi senza attendere la realizzazione delle infrastrutture che debbono ancora essere completate. In secondo luogo non dobbiamo dimenticare l'esigenza di un graduale ma robusto ciclo di investimenti per la manutenzione delle infrastrutture tecnologiche esistenti, realizzate molti anni fa e quindi soggette ad una progressiva, naturale obsolescenza.

PRESIDENTE. Perdoni l'interruzione, ingegner Sarmi, ma mi interesserebbe avere un chiarimento proprio su questo aspetto. Mi riferisco per l'appunto al progetto di diffusione della «banda larga» gestito dal Dipartimento delle comunicazioni e per il quale dovrebbero essere utilizzati 800 milioni di euro del FAS.

VIMERCATI (PD). Sperando che esistano ancora.

PRESIDENTE. Non credo che siano stati toccati.

VIMERCATI (PD). Ho sentito il ministro Scajola esprimere delle preoccupazioni in merito.

PRESIDENTE. Per ora non mi risulta che tale stanziamento sia stato ridimensionato. Al fine di attuare tale progetto e quindi di creare questa «autostrada delle telecomunicazioni», Poste italiane intende mettere a disposizione quanto è stato già realizzato? Mi sembra infatti di aver compreso che vi siate già mossi in tale direzione e che non appena il Ministero stanzierà le risorse vi aggregherete al progetto.

SARMI. Sì, signor Presidente. La nostra infrastruttura è formata dalle fibre ottiche che legano le grandi dorsali e che sono state da noi prese in affitto, cui si vanno ad aggiungere i nodi di proprietà di Poste italiane. Si tratta di una grandissima rete dati (stiamo parlando di protocolli IP, di voce e di comunicazione veloce su Internet, eccetera), che è sufficientemente omogenea nel caso dei già citati 12.000 uffici postali sparsi su tutto il territorio nazionale, ma non in quello dei 2000 piccoli uffici che coincidono poi con quelle piccole realtà in cui la capacità di trasmissione ed il funzionamento sono problematici. Occorre del resto considerare che, in qualsiasi luogo, se un collegamento è assicurato da un cavo posizionato su un palo, è probabile che al primo temporale quella linea cada e, se non c'è una soluzione di riserva, anche in presenza della banda larga è possibile che quel territorio rimanga isolato. In quel caso occorrerebbe quindi non solo la capacità di trasmissione, ma anche un collegamento via radio destinato a mantenere sempre attive determinate funzionalità. Si tratta quindi anche in tale fattispecie di un problema infrastrutturale che mentalmente tendiamo a semplificare, perché magari immaginiamo che tutti i cavi siano in fibra e non in rame e che si utilizzino gli apparati più moderni: tale semplificazione è giusta, ma la realtà è assai più articolata. A mio avviso occorre pertanto un indirizzo che stimoli la realizzazione di questi ampliamenti laddove è socialmente utile, posto che, dove è industrialmente utile, in genere queste infrastrutture sono già presenti perché esiste un mercato.

Proprio per ragionare in termini di mercato, mi soffermerò sulle già più volte citate piccole realtà, i piccoli uffici. Se si osserva il panorama europeo si risconterà che in Gran Bretagna i piccoli uffici stanno chiudendo tutti e analogo discorso può essere condotto per l'Austria, dove in realtà stanno chiudendo anche i grandi uffici. Occorre considerare che l'ufficio postale non viene quasi più interessato dalla corrispondenza, che segue una catena logistica incentrata su luoghi diversi, mentre lo sportello postale serve soltanto quando qualcuno vuole inviare un telegramma o una raccomandata col metodo tradizionale, sapendo che oggi si può ricorrere ad altri mezzi come il *computer* o il telefonino. Per tali ragioni siamo impegnati a individuare nuove funzioni a questi uffici oltre a quelle essenziali ed ai servizi finanziari cui abbiamo già accennato, ad esempio,

stiamo investendo in tecnologia e nella formazione del personale che opera in queste realtà periferiche, onde rendere sempre più accessibili servizi complessi come quelli relativi a polizze vita o mutui, anche da parte di personale che in genere non è abituato a fornire questa tipologia di prodotti. Il problema non è quindi connesso solo alla disponibilità di tecnologie, ma anche alla formazione del personale ed alla frequenza d'uso.

In secondo luogo, sono convinto assertore dello sviluppo di tutta l'area legata all'*e-government*. Dal punto di vista infrastrutturale, posto che lo Stato, in quanto azionista, possiede l'infrastruttura di Poste italiane, ritengo allora che potrebbe utilizzarla per erogare i servizi di *e-government*, tanto più che alcuni soggetti, sia per ragioni di sopravvivenza, sia per capacità, hanno già sviluppato competenze in tale ambito. Basti per tutti l'esempio dei Comuni di Milano, Perugia e di un Comune della provincia di Napoli – e auspichiamo che a breve ciò possa essere possibile anche nel Comune di Roma – dove un certificato anagrafico può essere rilasciato oltre che presso gli uffici del Comune, nell'ufficio postale o lo si può ottenere anche per via informatica attraverso il *computer* di casa; ripeto, a partire da giugno, chi è nato o è residente a Milano potrà richiedere che gli venga rilasciato un certificato sia mediante *computer* che presso un qualsiasi ufficio postale. Questo può e potrà avere luogo grazie all'attivazione di una catena di comunicazione elettronica che permette di disporre dei dati dell'anagrafe, di assicurare la comunicazione e di apporre sul foglio stampato il glifo della firma digitale onde garantirne il valore legale. Ci è stato chiesto se per ottenere questo tipo di funzionalità sia stato necessario stringere degli accordi con le associazioni che rappresentano gli enti locali. Ebbene, all'inizio della mia attività in Poste italiane ricordo che proprio con tale finalità ebbi modo di stipulare accordi con l'Unione delle province d'Italia (UPI), l'Associazione nazionale comuni italiani (ANCI) e l'Associazione nazionale piccoli comuni d'Italia, ma devo dire che nonostante l'amabilità dell'interlocuzione in tal caso è mancata una regia, il che ha sempre costretto Poste italiane ad intrattenere rapporti separati con ognuna delle amministrazioni locali. In altre parole, queste realtà sono spesso piccolissime e a mio avviso non hanno la capacità tecnologica di dotarsi di una infrastruttura anche minima per mettersi in rete con una certa sicurezza ed erogare servizi di un certo genere, pertanto gli organismi associativi che le rappresentano si rivolgono al mercato cui chiedono di realizzare le infrastrutture necessarie, sulla base di un progetto che ovviamente possa essere replicato e che garantisca grandi funzioni di interoperabilità; infatti, quanto più questi sistemi entrano nel mondo dell'*e-government*, tanto maggiore dovrà essere la loro interoperabilità e sicurezza. Ritengo quindi che, forse per cause riconducibili a nostre responsabilità, questo legame naturale che dovrebbe esservi tra Poste italiane, associazioni e associati non stia dando i risultati che sarebbe stato lecito attendersi, nonostante tutta la filiera dei servizi sia già pronta, tant'è che, se pur a macchia di leopardo, siamo in grado di rilasciare il libretto sanitario elettronico, di inviare le ricette mediche per posta elettronica certificata dal medico al farmacista e di consegnare i medicinali a domicilio. Ripeto,

questa filiera di servizi esiste già oggi ed è praticata, ma non fa massa critica, perché dalle registrazioni che operiamo in tempo reale risulta che alcuni sportelli effettuano operazioni di questo genere anche solo una volta al giorno.

Da questo punto di vista invito tutti a prendere in considerazione che cosa ad esempio è successo in occasione del grave terremoto che ha colpito recentemente l'Abruzzo, ove due giorni dopo l'evento, oltre alle strutture dello Stato italiano, l'unica azienda in grado di funzionare immediatamente è stata Poste italiane. Ciò grazie ai nostri uffici mobili che certo non erano stati predisposti per un evento come il terremoto – non siamo la Protezione civile – ma di cui disponiamo proprio perché dobbiamo essere presenti dove sono le persone ed a tale scopo abbiamo costruito una rete di uffici mobili in aggiunta a quelli esistenti. Apparentemente una funzionalità del genere sembra banale, perché si immagina che per ottenerla occorra soltanto un camper, un collegamento satellitare e un gruppo elettrogeno; in realtà tali postazioni sono dotate di un qualcosa di cui le banche ad esempio non dispongono, e cioè di un *database* centralizzato dei clienti grazie al quale la persona che ha un conto corrente all'Aquila può rivolgersi a qualsiasi ufficio fisso o mobile di Poste italiane collocato sul territorio nazionale ed essere riconosciuto come cliente. Altre infrastrutture non consentono queste possibilità e devo dire che in questo difficile frangente abbiamo potuto dare sostegno all'attività dell'INPS e di questo ci sentiamo onorati.

PRESIDENTE. In concreto come si assicura questa riconoscibilità?

SARMI. Faccio un esempio concreto: se una persona ha necessità di effettuare un prelievamento e si rivolge alla agenzia bancaria di cui è correntista lo ottiene; non lo otterrà invece se si rivolgerà ad un'altra agenzia pur se del suo stesso istituto di credito, perché in tal caso non verrà riconosciuto come cliente.

Se invece si è correntista di Poste italiane e si è in possesso di una carta, è sufficiente averla con sé quando ci si reca in un qualsiasi ufficio postale per usufruire dei servizi, perché in tal caso l'autorizzazione viene concessa direttamente dai sistemi centrali e quindi il cliente è sempre riconosciuto a prescindere da dove si trovi.

PRESIDENTE. Funziona quindi come una carta di identità che consente l'identificazione della persona.

SARMI. Certamente. È del resto lo stesso sistema che abbiamo utilizzato per la carta acquisti, cui ha per l'appunto provveduto Poste italiane. A questo proposito vorrei far notare che le banche, pur essendo state invitate alla gara, non sarebbero state in grado di fornire il servizio richiesto dalla carta acquisti. Noi, in tre mesi, al di là del percorso logistico, abbiamo consegnato le prime carte funzionanti. L'INPS si è rivolto a noi per il servizio di pagamento delle pensioni proprio perché garantiamo la

circolarità su tutto il territorio nazionale, sia negli uffici fissi che negli uffici mobili. Intendo dire che la nostra infrastruttura già fornisce questa tipologia di servizi ed allora perché non utilizzarla maggiormente?

Per quanto riguarda il quesito posto lo scorso 24 febbraio dal senatore Vimercati, sul collocamento, avvenuto tra il 2000 e il 2001, di una serie di prodotti obbligazionari postali *index linked* sottoscritti da circa 70.000 piccoli risparmiatori, rinvio ad una nota informativa che riepiloga in dettaglio le scelte adottate dall'azienda per venire incontro alle esigenze dei sottoscrittori di tali prodotti, che ho già provveduto a consegnare agli atti della Commissione.

VIMERCATI (PD). Ringrazio l'ingegner Sarmi per tale informativa. Considero di grande interesse anche quanto lei ci ha oggi riferito a proposito dei nuovi servizi, compresi quelli garantiti dalla banda larga, un tema questo che è stato portato all'attenzione del Parlamento anche da alcune iniziative legislative, tra cui quella che ho presentato insieme al collega Vita. In tal senso propongo quindi lo svolgimento di un'audizione specifica dedicata alle prospettive di Poste italiane, in relazione sia al sistema della pubblica amministrazione, sia ai servizi che la suddetta azienda può mettere a disposizione, anche al di là della sovrastante questione della banda larga che ancora non sappiamo come verrà realizzata. Sarebbe necessario capire come Poste italiane intenda muoversi perché, ripeto, gli approcci possono essere diversi. Su questo argomento è in atto un dibattito internazionale molto importante, per questo credo sia utile avere un momento di approfondimento che, ovviamente, oggi non è stato possibile visto che sono stati affrontati numerosi e diversi argomenti. Su questo tema sarebbe interessante anche poter avere un documento specifico sulla cui base aprire una discussione.

PRESIDENTE. Trovo molto interessante la proposta del senatore Vimercati. Da questo punto di vista sarebbe forse utile audire anche il ministro Brunetta, che so essere molto sensibile al contributo che le moderne tecnologie possono dare all'ammodernamento della pubblica amministrazione ed in tale direzione credo che il servizio postale possa svolgere un'importante funzione. Prego quindi l'ingegner Sarmi di far pervenire alla Commissione una memoria scritta su questa problematica in vista di una futura audizione.

Presidenza del vice presidente MENARDI

FILIPPI Marco (PD). Signor Presidente, se mi è concesso vorrei intervenire nuovamente a proposito dell'avvio della liberalizzazione dal quale ci separa ancora qualche anno, ma che va comunque considerato im-

minente. Al riguardo l'ingegner Sarmi ha tratteggiato uno scenario suggestivo e sicuramente interessante, su cui vorrei svolgere una breve osservazione. La sensazione che abbiamo, che è stata rafforzata dalle audizioni delle agenzie per un verso e, per l'altro, delle organizzazioni sindacali, è che a questo appuntamento – forse nell'attesa che esso venga ulteriormente prorogato – si giunga impreparati, anche se non tanto sotto l'aspetto culturale perché anzi, da questo punto di vista, la sua esposizione ci ha indicato alcuni aspetti da approfondire. Tanto per fare un esempio, condivido quanto da lei segnalato a proposito di alcuni elementi di rischio che si profilano nello scenario delle nuove telecomunicazioni e che siamo oggettivamente impreparati ad affrontare.

Ciò detto, vorrei concentrare l'attenzione su quanto esiste già, cioè sulla scomposizione della filiera del recapito ed è su questa che intendo rivolgerle delle domande puntuali. In primo luogo mi interesserebbe sapere se si abbia un'idea dei centri di costo del servizio universale. Mi riferisco cioè a quella parte di cui lei, se ho compreso bene, prendendo a riferimento il modello americano, ha sottolineato l'inutilità, ritenendo inopportuno promuovere un regime di concorrenza nella fase della consegna materiale della corrispondenza che sarebbe preferibili restasse monopolio di Stato o, comunque, di riferimento pubblico. A suo avviso, quindi, sarebbe meglio che tale concorrenza avesse luogo in altri ambiti.

Mi interesserebbe altresì sapere se il modello da cui deriva il centro di costo del servizio universale sia conforme alla direttiva comunitaria: questo ci è infatti sempre sembrato il punto debole e suscettibile di rischi, nei quali tuttavia fino ad oggi siamo risusciti a non incorrere.

Ancora, si ha un'idea di come si intenda effettivamente realizzare la liberalizzazione? Si ritiene che il nostro modello sia conforme alla direttiva comunitaria o che esso possa essere oggetto di una procedura di infrazione?

L'ingegner Sarmi giustamente indicava l'inquadramento del personale e il contratto come una sorta di competizione sporca o comunque giocata su un elemento di *dumping* sociale fra contesti indubbiamente differenti. Quali processi sono in atto per conseguire l'obiettivo del contratto unico per i lavoratori del settore? Nell'ambito della loro audizione le agenzie del recapito ci hanno riferito che sarebbe stato intrapreso un percorso di definizione delle regole, una sorta di *memorandum*, ma anche che tale percorso si è fermato. Anche a questo proposito si ha un'idea precisa e definita delle regole entro le quali si dovrebbe sviluppare una concorrenza finalizzata, ovviamente, all'ottimizzazione del servizio, a mantenere *standard* di qualità nel servizio stesso e, allo stesso tempo, ad incidere sul costo effettivo?

Concordo assolutamente con lei sul fatto che esistano ambiti in cui la concorrenza è più ovvio che si sviluppi – specialmente laddove gli aggregati sono totalmente passivi – e altri in cui oggettivamente è molto difficile che essa si attui. A questo proposito, dato che il nostro territorio ha una conformazione geografica particolare ed una conseguente densità abitativa, esiste un progetto per coniugare ambiti omogenei a modelli concor-

renziali? Lo dico perché, nonostante un'elaborazione culturale robusta in materia di liberalizzazione – frutto delle numerosissime esperienze avute in altri comparti di cui, alcune fallimentari e altre più riuscite – non vorrei che, considerati alcuni vizi tipicamente italici, si arrivasse al 2011 nella necessità di doversi ancora organizzare. È possibile, a suo avviso, riuscire invece a capire quale sia la direzione da imboccare e quindi in che modo precisare gli ambiti territoriali di servizio?

Infine, mi sorprendono molto alcune disfunzioni e certi disservizi non drammatici, anzi a volte quasi banali, che si registrano a macchia di leopardo sul nostro territorio in ragione di un aumento più o meno inaspettato dei carichi di lavoro, segnatamente nella consegna di raccomandate, dove giustamente, in termini di logica d'impresa, l'attenzione sia delle agenzie di recapito, cui viene scaricato il lavoro massivo, sia di Poste italiane, si addensa sulla profittabilità del processo, tendendo ad escludere tutto il resto. Intendo dire che rispetto a un numero consistente di raccomandate improvvise che sollecitano la struttura, è come se l'attenzione si arrestasse sul momento della consegna della raccomandata o, come inevitabilmente spesso succede, sulla consegna delle inesitate che talvolta costituiscono un fenomeno rilevante e dannoso per Poste italiane. Mi chiedo quindi in che modo sia possibile strutturare un'organizzazione oggettivamente flessibile, in grado di prevedere elementi d'impatto che determinano costi sociali interni e conseguenze non positive in termini d'immagine.

SARMI. Per rispondere al quesito sulla sostenibilità economica o meno del servizio alle condizioni attuali occorre considerare la contabilità industriale che più volte viene esaminata fin nei dettagli operativi da parte del regolatore nazionale e internazionale, che analizzano i costi di ogni funzionalità onde valutarne la validità. Ormai sembra un tema ricorrente, ma più volte siamo stati sottoposti ad una procedura di infrazione comunitaria o per via delle poste tedesche, che a loro volta erano state multate, o perché il sistema bancario italiano, sempre ammirabile, invece di risolvere i problemi sul territorio nazionale appellandosi al Ministero, che è la sede propria, chiama in causa le istituzioni di Bruxelles. In varie occasioni, dalle valutazioni effettuate, è emersa la validità della nostra funzionalità, che appare in equilibrio rispetto alle altre tipologie di servizi finanziari. Ne consegue che non ho motivo di ritenere tale funzionalità incongruente. Dalla contabilità industriale che presentiamo anche nell'ambito del nostro bilancio, redatto secondo i criteri contabili internazionali (oggi tutti in fase di discussione) e che prende in considerazione il servizio universale e tante altre voci, comprese la media delle medie e le varie perdite, risulta che per quanto riguarda l'anno trascorso, se pur faticosamente, l'attività di recapito ha raggiunto un modesto utile. Tengo a precisare che in tale analisi tutti gli elementi di costo sono visibili, disponibili e accessibili.

Il senatore Filippi ha chiesto se l'azienda sia pronta a far fronte all'avvio della liberalizzazione. Ebbene, al riguardo non posso che rispondere che questioni quali quella dei contratti a tempo determinato e quindi

della riammissione di personale ex CTD in molte zone o il singolare rapporto che ci lega al mondo delle agenzie di recapito, ancora tutto da definire, non ci hanno certo fatto guadagnare tempo!

Prima di valutare l'organizzazione di Poste italiane occorre anche tener conto di fattori storici. Tanto per fare un esempio concreto nel nord del Paese nessuno nell'azienda, specie nell'ambito del recapito, parla con l'accento del luogo, perché molte persone vengono da altre aree del Paese e, avendo dovuto accettare un posto di lavoro lontano dal luogo di residenza fanno di tutto per tornare a casa. Ripeto, in aree in cui peraltro la corrispondenza in entrata e in uscita rappresenta più del 10 per cento di quella circolante in tutto il territorio nazionale, come ad esempio in Lombardia, in Veneto o in Emilia, non riusciamo a reclutare personale da adibire a questa tipologia di lavoro.

Se si prova ad illustrare poi la vicenda del rapporto con le agenzie di recapito in una maniera neutra, ribaltandola, ci si accorge di quanto essa sia in realtà singolare, posto che in tal caso è Poste italiane che si allea con i potenziali concorrenti, li fidelizza, dà loro del lavoro da svolgere, in modo che lavorino per e non contro l'azienda.

L'unica spiegazione che in questo frangente riesco a darmi è che mentre il concetto di riferimento è in genere quello di monopoli ricchi e di mercati da aprire, in questo specifico caso non si possa neanche parlare di monopolio, ma di un settore povero, tutto concentrato sul costo del lavoro.

Ho avuto la fortuna di occuparmi dello *start-up* di Tim ed in quel caso, anche in presenza di errori, ad esempio nella collocazione di una stazione radio base, comunque si creava reddito. Se riconsideriamo tale fase oggi, al di là dei fattori di carattere ambientale pure da considerare, siamo portati anche a chiederci se tutte quelle reti di infrastrutture mobili in realtà fossero così necessarie, visto anche che le abbiamo dovute pagare. All'epoca, invece non ci ponevamo questa domanda perché eravamo alla presenza di un servizio nuovo e ovviamente non si chiede a qualcuno se è disponibile a pagare più del dovuto uno zaino che gli permetterà di volare! Questa era infatti la sensazione che si aveva rispetto alla telefonia mobile. Per il settore postale invece interrogarsi sulle reali necessità del servizio è ineluttabile, perché in tal caso ciò che incide è il costo del lavoro. Se mi è permesso lagnarmi, segnalo che una legge ha aumentato gli obblighi contributivi di Poste italiane, tra questi in particolare quelli relativi alla maternità; ora, se si considera che i nostri occupati sono circa 150.000, di cui più della metà sono donne e che il nostro fondo non è armonizzato, ciò significa che l'impatto della norma è stato pari a 115 milioni di euro. Per realizzare ricavi per un simile ammontare quanto si immagina si dovrà incrementare il numero dei prodotti in circolazione?

Ciò mi porta a dire che si sta procedendo in una direzione che contribuirà a far emergere per intero la contraddizione che già viviamo, ne consegue la necessità di pervenire ad un contratto unico di settore. Riguardo a tale ipotesi, stando per lo meno alle opinioni fin qui emerse, mi sembra di poter dire che sul piano concettuale tutti siano d'accordo,

soprattutto sul versante sindacale; la realtà dei fatti è però molto diversa, tant'è che al riguardo si osservano anche comportamenti contraddittori. Ne è prova il fatto che i soggetti che oggi danno lezioni sono poi gli stessi che hanno promosso un contenzioso sul lavoro che rischia di affossare l'azienda, e che, per di più, non controllano, né vigilano per garantire che da parte dei nostri concorrenti vengano praticate delle forme di lavoro civili. Tutti infatti dobbiamo avere una nostra coerenza interna, e questo è un fatto oggettivo e da prendere in seria considerazione.

Torno comunque a ribadire che gli ingredienti e i convincimenti necessari a che la già citata ipotesi venga perseguita ci sono tutti.

Da ultimo dobbiamo chiederci se possiamo permetterci un servizio di questa qualità e se si è consapevoli del fatto che un corriere espresso non accetterà mai di consegnare una lettera in qualche piccolo paese raggiungibile in un'ora di viaggio, anche a fronte di una tariffa di 10 euro. Occorre del resto considerare che già il semplice avvio dell'auto da parte di una collega portalettere ha un costo di 0,60 euro.

Nell'ambito della seduta dello scorso 24 febbraio ricordo di aver già segnalato che il livello di qualità stabilito dal regolatore nazionale ci impone di effettuare la consegna entro una certa data. Aggiungo che la singolarità del rapporto esistente tra Poste italiane e le agenzie di recapito è dovuta al fatto che queste ultime si occupano solo delle raccomandate. Poste italiane ha fornito i portalettere di telefono cellulare anche per controllare che le raccomandate vengano effettivamente consegnate, evitando così ai cittadini di deliziarsi il sabato mattina andando a ritirare presso l'ufficio postale raccomandate che poi magari si scoprono essere multe per divieto di sosta!

Questo sistema non credo possa funzionare e quindi è chiaro che se si deve garantire la qualità, occorre allora avere almeno il governo del processo e il controllo della filiera.

Allo stato, invece, accade ancora che vi siano soggetti estremamente attenti al profitto che lasciano l'avviso di consegna nelle cassette delle lettere senza neanche premurarsi di controllare se ci sia un portiere cui consegnarlo!

Del resto l'entità delle contraddizioni che vive Poste italiane è confrontabile ai grandi numeri che noi gestiamo, ciò significa che un problema che riguarda il mondo del lavoro o quello dei servizi si riverbera naturalmente anche sull'azienda. L'Italia è un Paese che vuole mantenere un tenore di vita più alto di quello che può permettersi, anzi lo pretende, salvo poi dover pagare in un secondo momento. Condividiamo la richiesta di efficienza e la necessità di responsabilizzare in tal senso gli amministratori, ciò detto, sono curioso di vedere chi sarà chiamato a svolgere il servizio universale nel momento in cui si giungerà alla liberalizzazione del servizio.

FILIPPI Marco (PD). Sono pienamente d'accordo con lei e quanto da lei osservato corrisponde a quello che desideravo sentirle dire, ingegner Sarmi.

PRESIDENTE. Ringrazio l'ingegner Sarmi per le sue puntuali risposte e la sua disponibilità.

Dichiaro conclusa l'audizione odierna e rinvio il seguito dell'indagine conoscitiva in titolo ad altra seduta.

I lavori terminano alle ore 16,10.

