



Giunte e Commissioni

**RESOCONTO STENOGRAFICO**

n. 36

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

**10<sup>a</sup> COMMISSIONE PERMANENTE** (Industria,  
commercio, turismo)

INDAGINE CONOSCITIVA SULLA CONDIZIONE COMPETITIVA  
DELLE IMPRESE INDUSTRIALI ITALIANE, CON PARTICOLARE  
RIGUARDO AI SETTORI MANIFATTURIERO, CHIMICO,  
MECCANICO E AEROSPAZIALE

302<sup>a</sup> seduta: martedì 29 maggio 2012

Presidenza del presidente CURSI

## I N D I C E

## Audizione dell'amministratore delegato del gruppo Poste italiane SpA Massimo Sarmi

* PRESIDENTE . . . . .	Pag. 3, 11, 15 e <i>passim</i>	SARMI . . . . .	Pag. 11
ASTORE ( <i>Misto-ParDem</i> ) . . . . .	14		
BUBBICO ( <i>PD</i> ) . . . . .	16		
GERMONTANI ( <i>Per il Terzo Polo:ApI-FLI</i> ) . . . . .	14		
GHIGO ( <i>PdL</i> ) . . . . .	13		
SAIA ( <i>CN:GS-SI-PID-IB-FI</i> ) . . . . .	15		

---

**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: Coesione Nazionale (Grande Sud-Sì Sindaci-Popolari d'Italia Domani-Il Buongoverno-Fare Italia): CN:GS-SI-PID-IB-FI; Italia dei Valori: IdV; Il Popolo della Libertà: PdL; Lega Nord Padania: LNP; Partito Democratico: PD; Per il Terzo Polo (ApI-FLI): Per il Terzo Polo:ApI-FLI; Unione di Centro, SVP e Autonomie (Union Valdôtaine, MAIE, Verso Nord, Movimento Repubblicani Europei, Partito Liberale Italiano, Partito Socialista Italiano): UDC-SVP-AUT:UV-MAIE-VN-MRE-PLI-PSI; Misto: Misto; Misto-MPA-Movimento per le Autonomie-Alleati per il Sud: Misto-MPA-AS; Misto-Partecipazione Democratica: Misto-ParDem; Misto-Partito Repubblicano Italiano: Misto-P.R.I.; Misto-SIAMO GENTE COMUNE Movimento Territoriale: Misto-SGCMT.*

*Intervengono, ai sensi dell'articolo 48 del Regolamento, l'amministratore delegato del gruppo Poste italiane, Massimo Sarmi, accompagnato da Loredana Cortis, direttore affari istituzionali, Giada Scarpini, responsabile rapporti con le istituzioni nazionali, e Simona Giorgetti, direttore comunicazione esterna.*

*I lavori hanno inizio alle ore 14,30.*

#### PROCEDURE INFORMATIVE

##### **Audizione dell'amministratore delegato del gruppo Poste italiane SpA Massimo Sarmi**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sulla condizione competitiva delle imprese industriali italiane, con particolare riguardo ai settori manifatturiero, chimico, meccanico e aerospaziale, sospesa nella seduta dell'8 maggio scorso.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo e del segnale audio, con diffusione radiofonica, nonché della trasmissione sul canale satellitare e sulla *web-TV*, e che la Presidenza del Senato ha già preventivamente fatto conoscere il proprio assenso. Se non si fanno osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei lavori.

È oggi in programma l'audizione dell'amministratore delegato del gruppo Poste italiane SpA, ingegner Massimo Sarmi, accompagnato dalla dottoressa Loredana Cortis, direttore affari istituzionali, Giada Scarpini, responsabile rapporti con le istituzioni nazionali, e Simona Giorgetti, direttore comunicazione esterna.

Ringrazio l'ingegner Sarmi per la sua disponibilità e gli cedo immediatamente la parola.

*SARMI.* Signor Presidente, la ringrazio per l'opportunità che ci viene data di presentare l'attività della nostra azienda. Poste italiane ha compiuto recentemente 150 anni ed è l'occasione per guardare al modo in cui si rivolge al mercato, alla luce della missione che l'azienda aveva nel momento della sua fondazione. Fin da allora, a Poste italiane furono affidati incarichi di grande valenza sociale, come quello di assicurare la comunicazione con le tecnologie più evolute dell'epoca (le telecomunicazioni allora non c'erano, ma esistevano i telegrafi) e i servizi finanziari di base. Quindi, fin da allora, la presenza capillare sul territorio veniva utilizzata per colmare quello che oggi definiremmo il *digital divide* verso certi tipi di comunicazione e per assicurare la possibilità di accedere a servizi essenziali. Si pensi al fatto che il libretto di risparmio risale al 1865 e

che ancora oggi raccoglie poco meno di 90 miliardi di risparmio degli italiani, e che il conto corrente postale risale al 1917, per non citare le ulteriori evoluzioni.

Poste italiane oggi si trova in un periodo di grandissima trasformazione. Se dovessimo ragionare guardando al futuro, dovremmo farlo attraverso il *web*, lo strumento con il quale ciascuno di noi, e le nuove generazioni in particolare, affronta il mondo dei servizi, della comunicazione e delle tante tipologie di servizi finanziari e assicurativi che già oggi vengono espletati attraverso di esso.

Abbiamo predisposto una presentazione molto ampia che proverò a scorrere rapidamente, restando disponibile a rispondere a qualunque tipo di approfondimento che la Commissione ritenesse necessario fare.

Ci siamo dati la missione di valorizzare le competenze presenti in azienda (della missione storica ho già detto), ma soprattutto di promuovere l'integrazione tra le reti, che sono fatte da persone, uffici postali, porta lettere, fisiche e in movimento, e reti di natura sempre più informatica che fungono da elemento di integrazione e che talvolta ci permettono innovazione di servizio per effetto dell'integrazione fra le varie componenti.

I risultati di questi anni sono stati positivi, come dimostrato dai dati della nostra presentazione. Il 2012 si presenta invece come particolarmente difficile, sostanzialmente a causa di un calo strutturale (probabilmente anche accentuato dalla complessa situazione economica) della corrispondenza che sempre più, non soltanto in Italia ma in tutte le parti del mondo, ormai si riduce progressivamente con dinamiche che, fino a qualche anno fa, non erano facilmente prevedibili. Si assiste infatti ad una spinta verso la comunicazione elettronica che, come noto, avviene a tutti i livelli della società ed anche nella pubblica amministrazione, la quale incoraggia l'informatizzazione in tutte le funzionalità che la riguardano (per il funzionamento interno, ma anche e soprattutto nelle relazioni con i clienti).

L'evoluzione di Poste italiane, a mio avviso sempre nel rispetto della missione storica, consiste nel fare leva sulla tecnologia per produrre innovazione e diversificazione del portafoglio di offerta.

Mi soffermerò brevemente sull'infrastruttura tecnologica di Poste italiane per mostrarvi quanto sia articolata (nella *slide* proiettata in questo momento sono indicate alcune caratteristiche). Si tratta della più grande rete cosiddetta *enterprise* del nostro Paese, interamente funzionante tramite protocollo IP con facilità di integrazione verso l'esterno in tutte le funzionalità che oggi correntemente vengono effettuate sul *web*.

Un punto importante, che credo vada considerato nella strategia di ogni Paese evoluto, è di fare leva sulle funzionalità dei *data center*, le cosiddette fabbriche digitali, che costituiscono la ricchezza informatica di ogni Paese. La possibilità di combinare in modo sicuro, consentendo anche facilità di accesso, dati caratteristici sia nel senso di interpretare la gestione dei clienti sia negli aspetti più importanti di relazione dell'amministrazione con i cittadini (mondo delle imprese, mondo dell'amministrazione e la loro integrazione), parte proprio dal concetto di *open data*: la

possibilità di accedere a dati di natura diversa, di combinarli, di integrarli e di costruire nuovi tipi di informazione e nuove proposizioni di servizio.

Tale infrastruttura vede Poste italiane all'avanguardia, con nuove realizzazioni che si aggiungeranno a quelle indicate nella piantina della *slide*, di prossima realizzazione e inaugurazione. Mi riferisco, ad esempio, al *data center* di Torino, che verrà avviato entro la prossima estate in una logica di servizio e di funzionamento che prevede l'erogazione di servizi con il modello del *cloud computing*. Per quanto riguarda il *data center* di Benevento, a causa delle fasi preliminari di acquisizione del terreno ed ottenimento dei permessi, si prevede che diventerà operativo entro un anno e mezzo. Gli altri cinque centri già esistenti costituiscono l'ossatura di riferimento.

Un'altra parte importante dell'infrastruttura di Poste italiane è l'area di controllo dei servizi, in cui tutte le funzionalità di servizio e i flussi logistici che si generano nel transito della corrispondenza o dei pacchi vengono seguiti in tempo reale, sia in una logica di funzionamento dell'infrastruttura che di erogazione di servizio al cliente. Si tratta di verificare se ci sono eventuali degradi nelle funzionalità di apparati o di componenti *software*, con lo scopo di evitarne il deterioramento e quindi la creazione di futuri disagi, e di misurare e rilevare come vengono percepiti i servizi da parte dei nostri clienti.

Questa innovazione di servizio dà possibilità al cliente di scegliere, con tutte le funzionalità, come entrare nel mondo dei servizi. Si pensi alle classiche operazioni come il pagamento di un bollettino di conto corrente: è possibile accedere a tale servizio via *web*, in maniera tradizionale, via telefonino, presso l'ufficio postale; può essere addirittura utilizzato, nelle realizzazioni più recenti, un'infrastruttura mobile equipaggiata, quella dei portalettere, che recandosi presso le abitazioni sono equipaggiati con un dispositivo che permette funzionalità logistiche e un altro che consente funzionalità di pagamento. In altre parole, il classico bollettino può essere pagato anche dalla propria abitazione.

Stiamo facendo esperienze anche sul digitale terrestre, perché pensiamo che progressivamente il mercato delle televisioni cosiddette *smart*, cioè intelligenti, permetta di svolgere queste funzionalità anche utilizzando la tastiera del telecomando del televisore, che è familiare alla maggior parte di noi. Pertanto, ogni tipo di tecnologia offre al cliente tutte le possibilità di scelta per entrare nel mondo dei servizi.

Ho già anticipato la nostra idea riguardo al portalettere, questa infrastruttura mobile che, vista dall'interno di Poste italiane, con la fortissima riduzione di volumi pone il problema di come poter continuare a mantenere anche e soprattutto gli obblighi di servizio universale in condizioni di economicità, dovendo complementare l'offerta di servizio tradizionale (lettere che diminuiscono rapidamente e progressivamente) con altre funzionalità di servizio. In altre parole queste persone, che tutti i giorni sono sul territorio, sono sempre più equipaggiate e pronte ad erogare nuove funzionalità (come quelle che vediamo nella *slide* ora in proiezione), di Poste italiane in quanto tali o in *partnership* con aziende o rami della pubblica

amministrazione, o – come ci è capitato – anche per svolgere servizi che sono stati messi a gara, come ad esempio lo scorso anno le funzioni complementari alle rilevazioni del censimento o l'opera di messo notificatore nella funzionalità prevista da Equitalia.

La rappresentazione abbastanza complessa che vi sto mostrando indica come l'area di integrazione di servizi possa costituire di per se stessa anche un'innovazione. In particolare, mi riferisco alle barre orizzontali che attraversano le due fondamentali filiere di servizi: quelli logistico-postali e quelli finanziari e assicurativi. Non c'è neanche bisogno di dire che quando si parla di un progetto di *e-government* o di *e-commerce* si comprende come queste due funzionalità siano apprezzate a vantaggio del cliente, sia esso il fruitore dell'*e-commerce* (chi deve pagare ha uno strumento di pagamento e una funzionalità logistica offerta da Poste italiane), ma anche e soprattutto dell'azienda che sempre di più si predispone a mettersi in rete, potendo avere un unico soggetto che offre delle catene di servizi originali che dettaglierò più avanti.

Un altro valore aggiunto rispetto al quale Poste italiane si è confrontata con successo sul mercato è Poste mobile, che non è solo un operatore aggiuntivo nel campo della telefonia mobile, ma è quello che per primo ha realizzato la combinazione fra servizi di telecomunicazione e di pagamento. Oggi, con la funzionalità di Poste mobile, circa il 70-80 per cento dei circa 2,5 milioni di clienti attivi sulla rete Poste mobile effettuano transazioni di pagamento con il proprio telefonino. Ciò significa che trasferiscono denaro da un telefonino a un altro o effettuano operazioni di *mobile banking* (come un bonifico che parte da Poste italiane e viene diretto su qualsiasi altro operatore del sistema bancario) o altre funzionalità di servizio, come prenotazione e pagamento di biglietti e quanto altro.

Come accennavo prima, lo stesso equipaggiamento è dato in dotazione al portalettere che, proprio tramite questa stessa infrastruttura, permette di assicurare i servizi di pagamento. Ciò significa essere all'avanguardia internazionale e le funzionalità che oggi vengono chiamate *near field communication*, che si prefigura verranno offerte dagli operatori di telecomunicazioni, sono una realtà in Poste italiane. Se non ricordo male, solo nel primo trimestre di quest'anno circa 60 milioni di euro di piccole transazioni sono state scambiate attraverso i telefonini di Poste mobile.

Poste vita è una grande realtà del Paese, una società che solo nel 2011 ha raccolto 9,5 miliardi di premi vita e che soprattutto si sta confrontando con successo anche nel campo della previdenza complementare, risultando non solo nella pattuglia di testa, ma fra il primo e il secondo posto quanto a contratti di previdenza integrativa già sottoscritti con le fasce di generazioni che oggi si pongono il problema di crearsi una previdenza complementare per il momento in cui si ritireranno dal lavoro.

Vi è poi Poste assicura, con offerte che vanno soprattutto nel ramo danni, ma anche in alcuni ambiti della salute, e che oggi ancora di più si rivolgono al mondo delle piccole e medie imprese.

Il concetto del modello di servizio è il seguente: chi si propone con le infrastrutture di telecomunicazione di base costituisce una condizione necessaria ma non sufficiente per affrontare il mondo dei servizi. Sulla infrastruttura di telecomunicazione di base occorre, infatti, operare e far risiedere in integrazione delle piattaforme essenziali di servizi quali la piattaforma di comunicazione elettronica. Tutti sappiamo cosa significhi navigare su Internet; è altrettanto vero che, per alcuni tipi di transazione, offrire una navigazione elettronica sicura su Internet con il corredo degli strumenti per dare certezza, sicurezza, riservatezza e valore legale alle proprie transazioni è un ingrediente sempre più essenziale e assolutamente indispensabile nel momento in cui si vogliono erogare dei servizi di *e-government*.

Un'altra piattaforma essenziale è quella dei sistemi di pagamento; Poste italiane ha un'altra caratteristica, rispetto alla quale ci avventuriamo verso il mondo di Internet e degli oggetti, vale a dire quella del tracciamento degli oggetti in movimento ma anche statici, quindi con una misura nello spazio e nel tempo. Ho citato le tre infrastrutture principali che sono, con la loro integrazione, l'abilitatore dei servizi verticali che, a titolo di esempio, abbiamo indicato sopra.

Tutte queste funzionalità sono permeate dal livello di sicurezza che mantiene la tradizione originaria di Poste italiane: la corrispondenza, la sicurezza, la riservatezza del contenuto; la stessa cosa dobbiamo immaginarla nel *web* e nelle infrastrutture e tutto ciò con un'apertura per permettere ai clienti di fruire di questi servizi con la modalità da loro scelta.

Andando rapidamente a vagliare alcune delle piattaforme di servizio, affronterei il tema fortemente di attualità del *cloud computing*. Credo infatti che in assoluto – e soprattutto in considerazione di un'ottimizzazione degli investimenti e comunque di risorse finanziarie disponibili non ampie – sia prevedibile che in prospettiva, a partire sin d'ora, soprattutto le piccole e medie imprese decidano di affidare in rete, per il tramite del *web*, alcune funzionalità tipiche della propria gestione imprenditoriale. Mi riferisco alla comunicazione e alle operazioni di tipo finanziario, senza poi porre limiti nell'andare ad incidere su alcuni aspetti di funzionamento dell'azienda, quale per esempio il sistema di contabilità industriale. Avere queste funzionalità poggiate su un'infrastruttura sicura con delle caratteristiche che, singolarmente prese, costituirebbero una barriera all'ingresso e allo sviluppo delle imprese, credo sia una missione importante proprio visto il nostro tessuto industriale.

Nell'immagine che vedete sono elencati in sintesi i valori che vengono percepiti oggi nell'architettura di *cloud* e con la rappresentazione a vari colori in giallo sono evidenziati i servizi che Poste italiane già offre in questa logica, lasciando in grigio le funzionalità che Poste italiane prevede di offrire direttamente, anche suggellando delle *partnership* industriali con altri soggetti. In altre parole, si parla di *cloud* come infrastruttura per offrire capacità elaborativa e di memoria in piena riservatezza e sicurezza, ma anche funzionalità di servizio, come i servizi residenti a tratto generale sulle piattaforme che descrivevo e, ad un livello ancora

successivo, a tratto specialistico, avendo contenuti verticali caratteristici dell'attività propria di ciascuna delle imprese.

È evidente che se l'infrastruttura di Poste italiane (che abbiamo visto) è corredata da funzionalità stringenti di *business continuity* e *disaster recovery*, che hanno generato investimenti cospicui e richiedono un continuo ulteriore affinamento e un'ulteriore spesa, è altrettanto vero che per un'azienda piccola potersi dotare di queste funzionalità rappresenterebbe una barriera difficilmente sostenibile in termini economici. A mio avviso, tale ragionamento vale anche per alcune realtà della pubblica amministrazione. Mi vengono in mente tanti piccoli Comuni, che di per sé avrebbero difficoltà a mettersi in rete e a generare da soli delle funzionalità di servizio mentre, lavorando in *web* ed appoggiandosi ad un'infrastruttura come quella di Poste italiane, evidentemente avrebbero delle condizioni di livello di servizio e soprattutto economiche assolutamente accessibili.

Faccio un esempio per tutti. Poste italiane dispone (unico soggetto nel Paese) della cartografia elettronica di tutto il territorio nazionale, con vie e numeri civici; tant'è vero che, in riferimento a quel progetto per l'Istat che ho citato prima, siamo stati noi ad aver fornito le basi di dati, in cui viene addirittura indicato per zona censuaria, in corrispondenza delle vie e dei numeri civici, se gli edifici siano abitazioni, uffici o qualcuna delle altre classificazioni previste. Immaginiamo, per quanto mi risulta, che sugli oltre 8.000 Comuni solo pochissime centinaia siano dotati di una cartografia elettronica; il servizio offerto da Poste italiane non solo ne prevede un aggiornamento continuo, ma anche un'offerta in logica *cloud* ad un contenuto economico assolutamente minimale, proprio per il fatto di essere un'unica infrastruttura ed un'unica piattaforma di servizio disponibile per migliaia di soggetti.

Ancora sul tema del *cloud*, che mi sembra di notevole attualità in questa rappresentazione densa che riassume l'offerta di Poste italiane in risposta alle esigenze delle imprese e dei professionisti, c'è un elenco dettagliato dei servizi offerti da Poste italiane nei vari ambiti, da cui andrei a selezionarne alcuni di forte attualità. Si pensi allo sportello unico per le imprese: un punto di complessità in questo tipo di erogazione è che, qualsiasi esercizio e qualsiasi attività imprenditoriale debbano essere aperti, vengono richieste alcune autorizzazioni preliminari, come quella dei Vigili del fuoco o della ASL. È chiaro che, se dovessimo attendere che ciascuna di queste organizzazioni che ho citato a titolo di esempio (ma ce ne sono anche altre) fossero già in rete per poter dare il vantaggio che deriva da un flusso elettronico all'impresa stessa, vedremmo protrarsi questo tipo di funzionalità parecchio avanti nel tempo. Poste italiane è proprio il soggetto che opera in termini complementari. In altre parole, essa accetta documenti in forma tradizionale, li legge otticamente e li trasforma in flussi di dati; quindi tutto si combina alla fine in un unico flusso elettronico, che rende ragione di quelli che sono già informatizzati rispetto a quegli altri che ancora hanno necessità di tempo.



L'offerta di Poste italiane sulla comunicazione elettronica è fatta di tre componenti. La prima, che è stata realizzata per il Dipartimento della funzione pubblica, è una piattaforma di comunicazione elettronica sicura per le relazioni fra amministrazione verso amministrazione e amministrazione verso cittadini. Immaginate poi il complemento a 100, cioè tutto quello che riguarda le relazioni delle persone, dei cittadini e delle aziende fra di loro, la possibilità di rendere interoperabili le due funzionalità e quella invece di uso corrente nel concetto di ibrido sulla posta *on line*, quella con cui moltissimi, se devono spedire un telegramma, una lettera o una raccomandata, lo fanno dal *computer* o dal telefonino, dal momento che poi il percorso finale consente di avere un oggetto fisico tradizionale a casa (quindi nasce elettronicamente ed arriva fisicamente). Questo è lo spunto cui accennavo sullo sportello unico per le attività produttive.

Un'altra caratteristica di servizi messi in campo da Poste italiane è il servizio integrato delle notifiche, che riguarda tradizionalmente il mondo delle contravvenzioni per il traffico, quindi il lavoro che Poste italiane svolge per le forze di Polizia e per i Carabinieri, ma che può essere oggetto di qualsiasi filiera di servizi in cui si prevede che un atto vada notificato, con più o meno forza sotto il profilo legale, e il mittente abbia evidenza della notifica e, laddove fosse necessario, del pagamento ad essa correlato; questo avviene in una veste unica integrata.

C'è poi l'offerta di commercio elettronico, che vede Poste italiane come l'unico soggetto che vede residenti all'interno della propria azienda le varie caratteristiche. Quando compriamo in commercio elettronico utilizziamo il *web* e vogliamo utilizzarlo in maniera sicura, perché abbiamo purtroppo preso familiarità con la presenza di frodi informatiche e di furti di identità, che non rendono le nostre funzionalità sempre serene.

Poi c'è tutta una funzionalità di tipo logistico, con sistemi di tracciamento, e naturalmente c'è l'essenziale funzione di pagamento. Corredo con un esempio il concetto di integrazione: nel commercio elettronico tradizionale ed attuale mittente e destinatario sono posti in maniera diversa. In che senso? Noi apriamo il *web*, compriamo un oggetto, lo paghiamo e poi aspettiamo che l'oggetto arrivi. La modalità offerta da Poste italiane, con due formule diverse, prevede che mittente e destinatario siano informati dell'avvenuto pagamento da parte del destinatario, pagamento che viene trattenuto fino a che l'oggetto non è stato consegnato. Quindi, in buona sintesi, si cerca di riavvicinarsi al modello di sempre, quello dell'acquisto reale, quando entrambe le parti, venditore ed acquirente, sono l'uno di fronte all'altro e, allo scambio dell'oggetto, si correda la funzione di pagamento. Si riesce così, tramite la modalità che ho descritto, a dare evidenza e a trattenere l'importo finché l'oggetto non è arrivato oppure, tramite il portalettere, a far sì che sia lui la terza parte garante, il quale, quando ha consegnato l'oggetto, accoglie il pagamento, che, grazie allo strumento elettronico, può essere indirizzato in tempo reale verso il mittente venditore.

Svolgo alcune altre considerazioni sui circuiti di pagamento. Abbiamo tutti familiarità con l'uso delle carte elettroniche, che, come loro sanno, sono integrazioni di circuiti, con delle *fee* che sono annesse alle transazioni nella misura in cui si interagisca con circuiti di altri o addirittura si utilizzino circuiti internazionali. Poste italiane gestisce oggi oltre 15 milioni di carte di pagamento, fra prepagate e carte di debito emesse direttamente, con il *database* dei clienti in Italia e non residente in qualche luogo degli Stati Uniti, come avviene in altre funzionalità; queste sono parti integranti di un circuito utile non soltanto ai clienti di Poste italiane e che si completa con gli oltre 6.000 *cash dispenser* (gli ATM) e con sempre più POS presso gli esercenti fisici e virtuali funzionanti nel mondo del *web*. Ciò rappresenta un circuito unico, che, se utilizzato in maniera omogenea, consente il minor costo o – oserei dire – l'azzeramento dei costi di funzionamento delle transazioni.

Sappiamo anche che per legge tutto il denaro incassato a questo titolo da Poste italiane viene investito in titoli di Stato. Quindi al vantaggio dell'economicità della transazione si aggiunge un'ulteriore finalità, che, specie in questo frangente temporale, risulta ancora un ulteriore vantaggio per l'azionista di Poste italiane, che è lo Stato.

Passo ora rapidamente a parlare della digitalizzazione e della gestione documentale. Tutte o moltissime aziende ed amministrazioni si trovano a dover gestire un archivio tradizionale con le novità elettroniche. Il modo di trattare ed elettronicizzare gli archivi e di farli diventare un flusso di facile gestione è materia che già grandi clienti hanno affidato a Poste italiane: fra questi vi sono la Guardia di finanza, il Ministero della salute, l'Inps, la Regione Lombardia, la Camera dei deputati e mi auguro che anche il Senato riterrà di avvalersi di queste funzionalità. C'è una sempre maggiore coesistenza tra mondo tradizionale e mondo digitale. Ancora a vantaggio dell'impresa, sono stati stipulati alcuni accordi specifici con la SACE (controllata dal Ministero dell'economia e delle finanze) proprio in tema di credito per le imprese che vantano crediti verso la pubblica amministrazione: si tratta di un piccolo aiuto che deriva da questo accordo stipulato con Poste italiane, che consiste in prestiti che delle volte arrivano a livelli economici che specialmente per le microimprese hanno caratteristiche di utilità.

Oltre alla fatturazione elettronica, vorrei fare un piccolo accenno alle tre attività fondamentali correnti della Banca del Mezzogiorno, la cui missione riguarda le sette Regioni del Mezzogiorno. La prima è il credito industriale agrario, la seconda è l'attività di banca di garanzia e la terza è la missione storica del Mediocredito centrale, acquisito da Poste italiane e che è parte integrante della Banca del Mezzogiorno, per la consueta e riconosciuta professionalità nella gestione dei fondi agevolativi.

La Banca del Mezzogiorno è una banca di secondo livello vigilata da Banca d'Italia, che ha avuto la facoltà di avvalersi di 250 uffici postali attualmente attivi in una prima fase; naturalmente, qualora l'iniziativa rispondesse a tutte le indicazioni di Banca d'Italia, dobbiamo immaginare

questa rete espandersi fino ad arrivare, in astratto, ad un numero di poco meno di 6.000 uffici postali nel Mezzogiorno.

Oltre alle funzionalità di ufficio postale, che rappresentano un dato d'ingresso delle richieste dei clienti, che poi vengono esaminate in piena autonomia dalla Banca del Mezzogiorno per appurare se sussista il titolo al credito per la richiesta, altre iniziative della Banca del Mezzogiorno riguardano gli accordi con i consorzi fidi, alcuni dei quali sono stati già realizzati e sappiamo che tutto ciò induce un percorso virtuoso perché la garanzia dei confidi e l'erogazione di Banca del Mezzogiorno avvengono con degli assorbimenti di capitale molto contenuti e tutto ciò permette di ampliare le funzionalità di credito a parità di capitale.

Come accennavo, poi, sono sempre di più i progetti di valenza europea sui quali la Banca del Mezzogiorno opera come Mediocredito centrale: il fondo Kyoto per l'ambiente insieme alla Cassa depositi e prestiti, il fondo Jeremie per la Campania (Poste italiane sta partecipando alla gara per il fondo Jeremie per la Calabria) ed altre iniziative antecedenti l'acquisizione da parte di Poste italiane o di prospettiva in questo mondo sempre più interessante del credito agevolato.

Passando ad alcuni dati caratteristici di piano strategico, il primo anno probabilmente non sarà così semplice rispettare questa previsione, perché il funzionamento e la macchina operativa della banca si stanno consolidando proprio in queste settimane, ma comunque la prospettiva di piano strategico a mio avviso è ancora sostenibile.

Così come uno spunto interessante è che con questa integrazione tra impieghi propri della banca (immaginiamo a cinque anni), impieghi condivisi (quindi garanzie e controgaranzie con il mondo dei confidi), il credito messo in movimento per il tramite del fondo di garanzia (di cui è nota la significativa importanza) e altri fondi di carattere agevolato si muovimenti di fatto una rispettabile cifra, nelle previsioni a regime di piano al quinto anno, di oltre 14 miliardi di credito verso le imprese.

Sperando di non essermi eccessivamente dilungato, ringrazio il Presidente e la Commissione per l'attenzione.

**PRESIDENTE.** Credo che quest'ultimo dato che ci ha fornito l'ingegner Sarmi sia particolarmente importante nel momento in cui le aziende e le imprese hanno bisogno di capitali, quindi immaginiamo che attraverso erogazioni dirette ed indirette la Banca del Mezzogiorno, che è il mediatore centrale (quindi è il *logo* che si presenta), consentirà di somministrare complessivamente 15 miliardi nelle Regioni del Sud Italia, che non è poco. A questo proposito, mi interessa anche sapere quale sia il fatturato del gruppo Poste italiane e quale sia il numero dei suoi dipendenti.

**SARMI.** Il fatturato di Poste italiane è di oltre 21 miliardi, il numero di dipendenti è di circa 151.000 e non nascondo che, essendo Poste italiane il primo datore di lavoro del Paese, con una delle attività tradizionali che come dicevamo è in fortissima riduzione strutturale (che è la parte della corrispondenza), se non avessimo adottato un modello di diversifica-

zione come quello che ho provato ad illustrarvi (alcune componenti del quale ancora sono agli inizi della generazione del valore) difficilmente riusciremmo a mantenere questo equilibrio.

Aggiungo che Poste italiane è destinataria del servizio universale postale da parte dello Stato italiano e che purtroppo per mancanza di risorse l'anno scorso il servizio costava oltre 600 milioni. Per questo era previsto un pagamento da parte dello Stato di poco meno della metà e purtroppo anche con una prospettiva di incasso reale piuttosto lontana nel tempo. Per dare un ordine di grandezza, oggi Poste italiane vanta crediti verso lo Stato per servizio universale e (altro tema che si è estinto per mancanza di risorse) per le cosiddette tariffe agevolate al mondo dell'editoria per una cifra pari a circa due miliardi, cui si aggiungono altri 500 milioni circa di crediti verso le pubbliche amministrazioni (Ministero dell'interno, Agenzia delle entrate ed altri) per servizi erogati.

Tutto questo dà l'idea di come sia complesso l'equilibrio finanziario anche nell'erogazione del servizio. Siamo pienamente consapevoli che il nostro primo obiettivo sia di non retrocedere dal territorio e di trovare un modo per combinare queste componenti, aggiungendo anche il fatto che l'utile generato dall'azienda non è tanto e solo una risorsa che poi viene destinata in gran parte all'azionista unico, che è il Ministero dell'economia, ma diventa sempre più essenziale a corroborare lo sviluppo delle attività finanziarie ed assicurative.

In altri termini, proprio per le regole di vigilanza di Banca d'Italia e per le regole dell'Isvap, occorre che allo sviluppo delle attività faccia capo coerentemente una adeguata patrimonializzazione. Se non riuscissimo ad incrementare il patrimonio di funzionamento dei servizi finanziari o di quelli assicurativi, il nostro profilo di operatività verrebbe a fermarsi. Dico questo non per trasferire delle preoccupazioni che sicuramente ha il *management* nella conduzione dell'azienda, ma a mio avviso per far sì che si comprenda il fatto che l'attività tradizionale ormai sia diventata una componente minoritaria rispetto a tutte le altre.

Nel giro di due o tre anni abbiamo visto la corrispondenza tradizionale a vario titolo ridursi da otto a cinque miliardi di pezzi. Nei primi mesi di quest'anno abbiamo registrato un ulteriore calo che va oltre il 10 per cento. A tutto ciò si annette sicuramente anche una piena liberalizzazione del settore, ma comunque il tema non è tanto quello del naturale aprirsi della concorrenza, quanto di un profilo strutturale che ha visto operatori storici di altri Paesi che, secondo i principi contabili, sono tecnicamente falliti, come ad esempio le poste britanniche: la Royal Mail non ha la possibilità di pagare i contributi previdenziali agli impiegati. Le poste americane hanno miliardi di debiti. Tutti stanno riducendo la propria presenza sul territorio in termini di numero di uffici postali e di forti riduzioni di personale.

Finora, considerata la diversificazione di lavoro, siamo riusciti a riproporre gradualmente dei colleghi che operavano nelle attività postali in altri tipi di occupazione. Tutto ciò attraverso la disponibilità dei colleghi e di una macchina di formazione di «dimensione industriale». La sola

formazione a distanza realizzata con l'*e-learning* ha erogato l'anno scorso oltre 500.000 giornate di formazione, costituendo la più grande infrastruttura di *e-learning* del Paese, con oltre 50 sale equipaggiate per l'*e-learning* e 4.000 luoghi da cui si può accedere all'*e-learning* da postazioni di lavoro e anche in forma di telelavoro.

Ripeto, l'equilibrio è stato fino ad oggi mantenuto. Il numero complessivo degli uffici postali è persino leggermente superiore (di qualche centinaio di unità) a quello di dieci anni fa, mentre in tutta Europa, anche nella vicina Austria che ha una popolazione distribuita per lo più in aree montane, ne sono stati chiusi migliaia. La Francia, nel rispetto delle normative comunitarie, ha ritenuto di dare un sussidio speciale, in aggiunta al servizio universale, proprio per garantire l'apertura degli uffici nei paesi.

Qual è dunque la prospettiva futura? L'infrastruttura di Poste italiane e quella di servizio nel suo complesso potrà essere fortemente utile nell'integrazione di alcune funzionalità nel Paese, non solo verso il mondo delle aziende, ma anche come elemento complementare fra le funzioni delle amministrazioni centrali dello Stato, tra amministrazioni periferiche dello Stato e il mondo dei cittadini. Cominciano ad essere un numero discreto gli accordi fatti con le ASL sul territorio nazionale per aprire i nostri uffici postali al pagamento dei *ticket* o per la prenotazione delle visite mediche. Ci siamo equipaggiati e stiamo facendo le prime esperienze sulla consegna a domicilio dei farmaci. In alcuni grandi Comuni offriamo certificati anagrafici tramite gli uffici postali. Inoltre, l'interruttore che potrebbe indirizzare verso il *web* dette funzionalità è già pronto.

A mio avviso, se è utilmente strutturata e canalizzata, la funzionalità dei servizi di *e-government* può essere una delle aree utili all'intera collettività, tale da permettere a Poste italiane di continuare a mantenere nella sua interezza quel presidio territoriale che è la sua caratteristica fondamentale.

GHIGO (*PdL*). Signor Presidente, vorrei esprimere all'ingegner Sarmi il mio apprezzamento, perché l'architettura della proposta e lo sviluppo che Poste italiane sta intraprendendo sono qualcosa di straordinario: per lo meno, questo è quanto si evince dalla presentazione cui abbiamo assistito.

In parte l'ingegner Sarmi ha già risposto, su sollecitazione del Presidente, ad una considerazione che volevo porre alla sua attenzione. Oggi i giornali riportano la notizia che un'importante banca del Nord, Intesa San Paolo, prevede una riduzione di circa 1.000 sportelli sul territorio nazionale. Il quesito che vorrei sottoporle – e al quale lei ha in parte già risposto – è il seguente: come possono integrarsi i 150.000 dipendenti delle Poste con questo *panel* di sviluppo e di articolazione tecnologica che avete intrapreso? È estremamente interessante sapere come avvenga la nuova formazione dei dipendenti all'interno delle Poste.

Le formulo poi una domanda specifica legata al mio territorio. Il *data center* di Torino, cui prima ha fatto riferimento, che cosa potrà rappresentare per il nostro territorio e la nostra città? Quale sarà il numero di per-

sono impiegate? Quali sono le prospettive di questo punto di snodo che avete deciso di insediare a Torino?

GERMONTANI (*Per il Terzo Polo:ApI-FLI*) Signor Presidente, anzitutto ringrazio l'ingegner Sarmi per la sua relazione. Le mie domande si concentreranno sulla questione della Banca del Mezzogiorno-Mediocredito centrale. È chiaro che una banca dedicata al Sud possa fare molto ed avviare molte iniziative, come quelle del Mediocredito, dirette a combattere la disoccupazione soprattutto giovanile e femminile, in particolare nel Sud del nostro Paese. La Banca del Mezzogiorno ha già delle iniziative allo studio?

Il fondo di garanzia di Mediocredito centrale è oggi abilitato ad operare anche sul capitale di rischio e quindi può diventare uno strumento utile di affiancamento per gli operatori di *venture capital*. Sappiamo come tale settore sia importante in questo momento sia per quanto riguarda le grandi imprese sia per le piccole e medie imprese. A tale proposito, qual è lo stato dell'arte? Nella sua relazione l'ingegner Sarmi ha accennato anche all'ambito europeo. Qual è l'attività svolta da Mediocredito centrale con riferimento al reperimento di fondi europei?

Considero molto positivamente il passaggio della relazione concernente l'*e-commerce* e tutto ciò che possa derivare dall'utilizzo di carte di credito per quanto riguarda il furto d'identità (*phishing*) e fenomeni del genere. Circa due anni fa abbiamo varato una legge che prevede un *data base* e la possibilità degli aderenti di accedervi, per combattere un fenomeno che purtroppo è sempre più diffuso.

ASTORE (*Misto-ParDem*). Signor Presidente, non sono un componente di questa Commissione, ma vorrei approfittare della presenza dell'ingegner Sarmi per formulargli alcune domande.

La scorsa domenica si è tenuta in Molise una riunione in cui tutta la delegazione parlamentare è stata letteralmente aggredita, compreso il presidente della giunta, da un'assemblea della vostra azienda.

Esprimo il mio apprezzamento a Poste italiane per la trasformazione dell'azienda e per i servizi che vengono resi sempre più moderni, ma devo anche ricordare che voi avete rappresentato la speranza nelle aree povere del nostro Paese, dove l'unica azienda di servizio erano le Poste.

Non intendo fare il romantico, ma non si può dimenticare che nel nostro Paese ci sono la dorsale appenninica e le Prealpi con comunità sparpagliate che hanno gli stessi diritti delle altre comunità e che certamente non vanno posti a carico di un'azienda privata che deve fare utili, ma della solidarietà nazionale.

Le mie domande sono le seguenti: è vero che in Molise, Basilicata e credo anche in altre Regioni devono esser chiusi 41 uffici postali? Qual è il servizio alternativo? Mi scuso per le mie domande, ma quando le ho sentite, nel corso di un'assemblea della popolazione, non avevo neanche la capacità conoscitiva di poter rispondere. È vero che una raccomandata

da Campobasso deve passare da Pescara, dove avete inglobato tutto, mortificando una regione, per piccola che sia?

Avviandomi alla conclusione, le devo anche dire che per esperienza diretta penso che la privatizzazione di Poste sia stata positiva, con le liberalizzazioni e la concorrenza, ma noto che soprattutto nelle realtà piccole come la mia regione, che ha 136 Comuni con una densità di 70-80 abitanti per chilometro quadrato, alcuni vostri dipendenti sono ai limiti della forza fisica per poter erogare il servizio del recapito postale.

Credo sia opportuno un intervento su di voi e sullo Stato, con atti parlamentari anche legislativi, perché, sia pur nell'ambito di un processo di razionalizzazione (so bene cosa sia accaduto nelle comunità statunitensi dove si è parlato dei famosi empori, delle ipotesi di raggruppare i servizi), a mio avviso non si può fare a meno di erogare i servizi in favore di 8-10 milioni di abitanti della dorsale appenninica e delle Prealpi. Ritengo quindi che vada assolutamente risolto questo problema attraverso il dialogo tra comunità locali, Parlamento, Governo e Poste.

PRESIDENTE. Rispetto alle puntuali richieste formulate dal senatore Astore, l'amministratore delegato anche nei prossimi giorni potrà farci pervenire risposte più dettagliate in forma scritta, in modo da poter rispondere in modo compiuto.

SAIA (CN:GS-SI-PID-IB-FI). Signor Presidente, avendo ascoltato solo l'ultima parte dell'intervento, ho la sensazione che l'ingegner Sarmi abbia già parlato delle strategie e soprattutto dell'impegno della Banca del Mezzogiorno verso le piccole e medie imprese; tuttavia mi sarebbe piaciuto capire come venga inquadrata la banca a livello europeo, come si stia confrontando con gli altri gruppi bancari e sapere quale sia la reazione degli *stakeholder* rispetto ad un'iniziativa che riguarda una banca nata recentemente; tra l'altro, io fui relatore della legge finanziaria che la istituì, quindi in quel vecchio Governo ancora si faceva qualcosa di buono, ma quei tempi sembrano ormai lontanissimi.

Vorrei ora rivolgerle altre due domande.

Come molti altri colleghi parlamentari, recentemente ho visitato la vostra centrale operativa e sono rimasto sorpreso per il suo livello qualitativo; tuttavia, ciò che mi ha impressionato non positivamente è il fatto che questo gioiello sia scarsamente conosciuto dal resto del Paese, dalla politica, dai Ministeri e dai Comuni e sottoutilizzato dal sistema italiano, pubblico in particolare. Ho la sensazione che rispetto alla vostra ramificazione sul territorio, dal punto di vista del controllo e della gestione degli sportelli, nonché della regolarizzazione degli extracomunitari, ci sia una macchina perfetta che non viene sfruttata adeguatamente dai Ministeri e dai Comuni stessi. Per questo mi sono anche reso disponibile e ho già parlato con il Presidente e vice presidente dell'Ance per far loro capire se non sia il caso che i Comuni si attrezzino per collegarsi con voi, piuttosto che inventarsi ognuno propri sistemi di controllo anagrafico, tributario e così via.

Vorrei quindi sapere se Poste italiane stia studiando una strategia per essere più conosciuta, perché se anche la politica è sorpresa della sua qualità significa che c'è una mancanza da parte nostra, ma anche di Poste, che quindi deve fare uno sforzo maggiore di quello che già sta compiendo per far conoscere i propri livelli di qualità, altrimenti sarebbe un vero peccato.

L'altra domanda che vorrei rivolgerle è più generica ed è riferita ai 150 anni. Visto che anche in politica si parla molto di *web*, poiché adesso va molto di moda fare attività politica attraverso il *web* e non più in altre forme tradizionali, vorrei capire quali siano le strategie di Poste in questo settore che rappresenta il futuro del Paese e della società in generale. Pertanto, sapendo che già state facendo molto, vorrei capire se stiate approntando nuove strategie per affrontare il mercato.

BUBBICO (PD). Signor Presidente, anche io vorrei esprimere una valutazione molto positiva sul lavoro svolto in questi 14 anni. Eravamo abituati a segnalare le inefficienze del nostro Paese indicando come metafora il funzionamento di Poste italiane; oggi potremmo indicare Poste italiane come la sfida vinta e anche la possibilità per il nostro Paese di porsi e raggiungere obiettivi e traguardi importanti: è possibile combinare la funzione pubblica, la garanzia di servizi, con una certa capacità di corrispondere a una nuova qualità della domanda di servizi da parte dei singoli e delle imprese.

Da questo punto di vista, per la nostra Commissione e per l'indagine conoscitiva che stiamo conducendo sarebbe interessante conoscere il livello di relazioni esistenti tra il gruppo Poste italiane e la pleora di fornitori, aziende, realtà, conoscendone anche la loro dimensione, perché ciò concorre ad alimentare quel sistema di servizi, se questa ipotesi fosse fondata. Diversamente, sarebbe utile conoscere come vengano realizzati quei processi innovativi e offerti quei servizi agli utenti. Sull'altro fronte, sarebbe interessante conoscere il livello di relazioni, nel rispetto delle norme comunitarie, con la pubblica amministrazione.

Dall'illustrazione risulta evidente che Poste italiane lavori su dorsali molto importanti, in grado di alimentare flussi di dati e di informazioni in maniera efficace e con livelli di garanzia corrispondenti ai migliori *standard* europei. Quindi, sostanzialmente quei nodi, quella rete è molto prossima alle caratteristiche proprie della rete unitaria della pubblica amministrazione. Si tratterebbe quindi di capire se esistano relazioni e se sia possibile sinergizzare gli sforzi.

Rispetto alla gestione di quei flussi informativi, vorrei sapere quanto pesi l'attuale *digital divide* in termini di infrastrutture e quanto inibisca lo sviluppo di servizi ulteriormente innovativi, soprattutto nelle realtà più remote del nostro Paese.

Dovremmo provare ad offrire una risposta in linea con il caso esemplare di Poste italiane, che ha saputo generare innovazione agendo sulle proprie risorse interne. Il fatto che la struttura di *e-learning* sia la più poderosa ci indica quanto si possa mettere a disposizione della pubblica amministrazione quella esperienza, che ha fatto di semplici portalettere degli



operatori di servizi a media o ad alta complessità. Per mantenere quello *standard* è necessario dare una risposta alle questioni che poneva il collega Astore. È necessario capire in che modo, nei luoghi remoti nei quali non si giustificerebbe un'attività in condizioni di mercato o anche in relazione ai livelli essenziali di funzionamento dei servizi pubblici, si possano determinare quelle condizioni affinché vengano garantiti i livelli di civiltà, senza far pesare questa prerogativa in maniera non sopportabile rispetto alla missione e ai bilanci. In relazione a ciò, vorrei capire quali livelli di autonomia locale pensate di poter alimentare perché possano essere sviluppate delle relazioni virtuose con i sistemi di microimpresa e di attività polivalenti, che potrebbero essere organizzate e radicate nelle diverse realtà del Paese.

Per concludere, c'è il tema della Banca del Mezzogiorno. Mi sembra che non ci sia ancora un'esperienza di attività da valutare. Per noi però è sicuramente importante avere maggiori dettagli su come pensate di alimentare i servizi veicolabili attraverso quello strumento e su come la funzione di garanzia di quei riferimenti possa essere gestita, in un quadro di rispetto delle regole di mercato e quindi attraverso le procedure di evidenza pubblica, tanto da determinare effetti virtuosi rispetto alle attività ordinarie, in modo particolare delle amministrazioni regionali. È possibile, a vostro parere, delineare un processo di crescita, di sviluppo e di potenziamento dell'esperienza fatta sin qui rispettando le norme comunitarie, per evitare di invocare i soliti atteggiamenti di natura protezionistica, che vogliono sfuggire alla logica della misurabilità dell'efficienza ed anche al rispetto dei riferimenti normativi che abbiamo condiviso con gli altri Paesi?

PRESIDENTE. Come Presidente di questa Commissione mi corre l'obbligo di ricordare a me stesso che alle 15,30 è prevista l'audizione del presidente dell'Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane (Ice). Abbiamo ascoltato la relazione dell'amministratore delegato di Poste italiane; poiché è stata posta una serie di domande particolarmente interessante, vorrei proporre all'ingegner Sarmi un rinvio e una prosecuzione di questo incontro (con le modalità e con la disponibilità che egli ci vorrà precisare), proprio per fare in modo che questa audizione sia foriera di risultati importanti e positivi nell'ambito dell'indagine conoscitiva che stiamo svolgendo. Adesso non ce la facciamo con i tempi. Dobbiamo svolgere l'audizione prevista per le ore 15,30 e poi, alle ore 16,30, inizierà la seduta dell'Assemblea.

Ringrazio ancora l'ingegner Sarmi, a nome di tutta la Commissione: egli avrà notato l'attenzione che è stata posta nei confronti di quanto ha saputo dirci con la sua relazione. Proporremo una prosecuzione di questa audizione, sulla base della disponibilità dell'ingegner Sarmi, per fare in modo che egli possa rispondere puntualmente alle osservazioni e alle richieste che sono state avanzate.

Comunico alla Commissione che il documento consegnato dall'amministratore delegato di Poste italiane, poiché nulla osta da parte di quest'ultimo, sarà pubblicato sulla pagina *web* della Commissione.

Poiché non vi sono osservazioni, così resta stabilito.

Rinvio pertanto il seguito dell'audizione odierna e dell'indagine conoscitiva in titolo ad altra seduta.

*I lavori terminano alle ore 15,45.*



