



Giunte e Commissioni

RESOCONTO STENOGRAFICO

n. 30

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

449^a seduta: martedì 13 novembre 2012

Presidenza del presidente GRILLO

I N D I C E

Audizione dell'amministratore delegato di Poste Italiane S.p.A. Massimo Sarmi

* PRESIDENTE	Pag. 3, 12, 16 e <i>passim</i>	* SARMI	Pag. 3, 16, 19 e <i>passim</i>
BERTUZZI (PD)	13		
* GALLO (PdL)	16		
* MENARDI (CN:GS-SI-PID-IB-FI)	15		
MILANA (UDC-SVP-AUT:UV-MAIE-VN- MRE-PLI-PSI)	15		
RANUCCI (PD)	12		

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-Movimento dei Socialisti Autonomisti: Misto-MSA; 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'ingegner Massimo Sarmi, amministratore delegato di Poste Italiane S.p.A., la dottoressa Loretana Cortis, direttore affari istituzionali, la dottoressa Giada Scarpini, responsabile rapporti con le istituzioni nazionali, e la dottoressa Simona Giorgetti, direttore comunicazione esterna.

I lavori hanno inizio alle ore 15,10.

PROCEDURE INFORMATIVE

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

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sulle problematiche relative alle autorizzazioni, ai contratti di servizio ed ai contratti di programma nei settori dei trasporti, postale, delle telecomunicazioni, dei lavori pubblici e delle infrastrutture, sospesa nella seduta del 14 luglio 2011.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo e la trasmissione telefonica 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 prevista oggi l'audizione dell'amministratore delegato di Poste Italiane S.p.A, ingegner Massimo Sarmi. Sono presenti, oltre all'ingegner Sarmi, la dottoressa Loretana Cortis, direttore affari istituzionali, la dottoressa Giada Scarpini, responsabile rapporti con le istituzioni nazionali, e la dottoressa Simona Giorgetti, direttore comunicazione esterna.

Come è stato indicato all'amministratore delegato, in questa audizione faremo particolare riferimento al piano di razionalizzazione, ai corrieri espressi e alle agenzie di recapito.

Ingegnere Sarmi, le cedo la parola affinché possa svolgere la relazione introduttiva. La prego di non trascurare di fornire alcuni chiarimenti sulla vicenda per la quale abbiamo insistito a convocarla. La ringraziamo anche per aver consegnato agli Uffici della Commissione la relazione, che è sin d'ora a disposizione dei colleghi.

SARMI. Signor Presidente, nel documento che ho consegnato agli atti della Commissione, cui farò riferimento nella mia illustrazione, sono descritti i riferimenti normativi all'interno dei quali opera Poste Italiane. Il tema in generale che affronterò concerne i servizi postali, ma mi soffermerò anche sui quesiti specifici che mi ha posto il Presidente.

Nel documento sono illustrati i riferimenti legislativi della normativa italiana, che naturalmente discende da quella comunitaria ed è stata attuata in tre fasi successive: da circa due anni siamo in piena liberalizzazione del mercato dei servizi postali, ma è un percorso che si è avviato con il decreto legislativo n. 261 del 1999, di attuazione della direttiva comunitaria n. 67 del 1997, cui si sono aggiunti i due decreti Gentiloni e Scajola (del Ministero delle comunicazioni, poi Ministero dello sviluppo economico), i quali definiscono rispettivamente i «Nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi» e i «Criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica». È un periodo in cui tipicamente le aziende avviano le ferie estive per il proprio personale, per cui sono definiti gli *standard* minimi obbligatori di servizio proprio tenendo conto della specificità del periodo.

Il riferimento normativo principale per l'attività di Poste Italiane è il Contratto di programma. Attualmente facciamo ancora riferimento al Contratto 2009-2011, anche se siamo consapevoli di essere alla fine del 2012, non avendo ancora visto la luce il contratto di programma per il 2012. Il contratto di programma 2009-2011 (anche se è già abbondantemente scaduto nei riferimenti temporali) è attualmente all'esame dell'Autorità per la concorrenza della Commissione europea che deve valutare che non ci siano al suo interno profili lesivi della concorrenza.

Nel documento riepiloghiamo alcune caratteristiche del servizio universale e ricordiamo quali siano gli obblighi dell'operatore cui è affidato l'incarico di svolgerlo, come stabilito dal decreto legislativo n. 261 del 1999: innanzitutto, deve prestare servizio in via continuativa e raggiungere «tutti i punti del territorio nazionale». Il servizio deve essere garantito tutti i giorni lavorativi e come minimo cinque giorni alla settimana. Una panoramica internazionale ci dice che oggi questo è l'orientamento su cui già si è stabilizzata o verso cui si sta avviando la maggior parte degli operatori postali nel mondo, proprio avendo a riferimento il calo naturale della tradizionale corrispondenza fisica. Naturalmente la fornitura del servizio universale deve essere garantita ad un «prezzo accessibile».

Per quanto riguarda la distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica tipicamente viene applicato un criterio di distanze massime tra uffici postali e luoghi di residenza. Anche a tal riguardo, se si fa un confronto internazionale, i livelli di servizio sono gli stessi. In Germania si parla di chilometri quadrati: mi pare che si parli di 80 chilometri quadrati in relazione alle percentuali di popolazione più basse. Sostanzialmente siamo coerenti, ferme restando le specificità di ogni Paese, con le normative internazionali in materia. L'Italia applica norme leggermente più stringenti in termini di raggiungibilità e distanza massima tra luoghi di residenza e uffici postali.

Il contratto di programma contiene anche la definizione degli obiettivi di quantità, le fonti di finanziamento, nonché l'obbligo, previsto espressamente dal committente (che è lo Stato), di contenere l'onere del servizio universale anche attraverso una razionalizzazione della rete logistica e degli uffici postali. Ovviamente, l'azienda deve fare efficienza *lato*

sensu, ma c'è l'obbligo specifico di fare attenzione ad una razionalizzazione delle strutture.

Per quanto riguarda invece gli obiettivi di qualità, che vengono definiti per ogni tipologia di invio postale cosiddetto universale, il contratto di programma affronta anche un tema che mi sembra fosse oggetto di interesse da parte della Commissione o almeno da parte di alcuni componenti della Commissione. L'articolo 2 del contratto di programma 2009-2011 dispone l'obbligo in capo alla società di realizzare continue efficienze di gestione anche attraverso interventi mirati di riorganizzazione delle infrastrutture, prevedendo che siano messe in evidenza le strutture fortemente diseconomiche. Tutto questo avviene dopo aver analizzato, parametro per parametro, la contabilità industriale dell'azienda.

All'esito di tale analisi Poste Italiane è tenuta a trasmettere ogni anno all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (negli anni precedenti al Ministero dello sviluppo economico e prima ancora al Ministero delle comunicazioni) il piano degli interventi di razionalizzazione sulle strutture diseconomiche: quindi, pur essendo cambiato il soggetto regolatore, l'impianto del contratto di programma 2009-2011, cui facciamo riferimento, e del nuovo contratto, su questi aspetti ricalca le medesime linee guida. In sintesi, l'azienda periodicamente esamina queste strutture fortemente diseconomiche, ne compila un elenco e lo invia – come è avvenuto di recente – all'Autorità delle comunicazioni. Prendendo ad esempio il caso più recente, l'Autorità ne ha preso atto e non ha interagito con Poste Italiane, se non acquisendo informazioni di dettaglio, senza modificare il senso della presentazione fatta dall'azienda. La presentazione del piano è avvenuta lo scorso 20 febbraio.

Siamo ormai in un quadro che non sfugge ad alcuno: ormai, a livello mondiale, la posta fisica tradizionale è in fortissimo calo. Poste Italiane sta registrando in questo momento – ahinoi – una riduzione da inizio anno o comunque rispetto ai corrispondenti periodi dello scorso anno del 12 per cento. Ritengo che tale riduzione sia, per grande effetto, conseguente alla naturale trasformazione della corrispondenza da fisica a elettronica, trasformazione sollecitata da ogni tipo di provvedimento emanato dal Governo, proprio volto a favorire l'impiego dell'elettronica.

Non dobbiamo dimenticare anche la contingenza economica sfavorevole, che ha indotto moltissimi degli speditori a razionalizzare le proprie spedizioni, a ridurle numericamente ed a concentrarle. Nel caso delle spedizioni legate ad attività promozionali e commerciali, le aziende hanno ridotto fortemente questo tipo di invii.

Poi, naturalmente, c'è un effetto dovuto alla concorrenza, dato che, come abbiamo detto, da due anni siamo in libero mercato, un mercato che oggi è fatto da pochi grandi speditori che spediscono ad un numero grande di destinatari.

È altresì cambiato completamente il concetto della posta, che fino a 15-20 anni fa, forse anche un po' di meno, era costituita prevalentemente da invii postali scambiati fra individui, vale a dire un singolo che scriveva ad un singolo.

Dobbiamo anche pensare che quando il decreto legislativo n. 261 del 1999 recepì nell'ordinamento italiano la prima direttiva europea in materia postale del 1997, la telefonia mobile in Italia aveva un livello di penetrazione elevatissimo e quindi si intuisce come già allora cominciò la sostituzione di certe tipologie di invii preferendo, se non una chiamata vocale, i cosiddetti SMS. Da allora, man mano e con una accentuazione negli ultimi anni, vi è stato un forte calo della corrispondenza.

Per dare un'idea, sia pure di massima, dei ricavi per l'azienda, stiamo parlando di 400 milioni: me lo sentite dire con un tono abbastanza oggettivo e, spero, neutro, ma potete immaginare come tutto il resto dell'azienda cerchi di ritrovare, sia nella proposizione di nuovi servizi, sia nell'efficienza interna, un equilibrio economico che permetta di coniugare le caratteristiche che fino ad oggi sono state di Poste Italiane. Si tratta cioè di esplicitare la missione istituzionale, essere il più grande datore di lavoro del Paese (con oggi poco meno, come Gruppo Poste Italiane, di 150.000 persone) e generare un utile per l'azionista, senza contare che in questo momento credo che Poste Italiane sia anche uno dei più grandi creditori del cliente Stato. Infatti, tutto il corrispettivo per il servizio universale, dal 2009 al 2011, per gli anni attuali e per numerose altre attività svoltesi negli anni precedenti, seppur riconosciuto, non è stato corrisposto materialmente: quindi stiamo parlando di un soggetto, Poste Italiane, che ha oltre 2 miliardi di crediti con lo Stato, il che, valutandolo in termini di investimento in titoli di Stato, significa 100 milioni all'anno di minori ricavi.

Tutto ciò induce l'azienda a confrontarsi nell'ambito sia dell'area propria, cioè della posta, sia di tutti gli altri settori adiacenti per cercare di mantenere – e ci teniamo a dirlo: come abbiamo fatto fino ad ora e come sarà nostro impegno fare in ogni caso – i livelli di occupazione che abbiamo sempre assicurato in questi anni.

A tal fine, nel settore del recapito sono state introdotte innovazioni di servizio. Ormai c'è una vera e propria infrastruttura di telecomunicazione mobile che vede i nostri portalettere equipaggiati con strumenti che permettono loro di offrire – per dirla con una frase di sintesi, anche se non siamo a regime in questa attività – i servizi dell'ufficio postale a casa delle persone. Tutto questo perché il personale viene dotato di un dispositivo con funzionalità logistiche e di un altro con funzionalità di pagamento, il cosiddetto POS mobile, il quale permette appunto di accettare e sviluppare funzionalità di pagamento in via elettronica. Tutta questa infrastruttura è naturalmente a valere per l'azienda ma, tengo a dire, abbiamo a metterla a disposizione del Paese *lato sensu*, per le più varie funzionalità di servizio che possano essere previste dalle amministrazioni locali o centrali dello Stato, quale può essere la consegna di farmaci a casa piuttosto che altre proposte di servizio che mano a mano stiamo proponendo al mercato e che in alcune zone riusciamo anche a cominciare ad erogare.

Parliamo poi di un'innovazione nell'offerta. Con la terminologia «Servizi Integrati», che è fortemente criptica, intendiamo le funzionalità

logistico-postali che vanno ad integrarsi con altre più di natura informatica o interagiscono con il mondo dei sistemi di pagamento. Una funzione che talvolta non ci piace tanto come cittadini è quella delle notifiche delle contravvenzioni del traffico per conto del soggetto rilevatore, i Carabinieri piuttosto che la Polizia dello Stato o le amministrazioni locali, seguiamo e sviluppiamo tutto il ciclo logistico della notifica e della consegna ed anche quello del pagamento, svolgendo quindi una vera e propria funzionalità di *outsourcing* di processi amministrativi con vantaggio dell'amministrazione committente e naturalmente con un ruolo in più, ed anche speciale e di particolare affidamento, svolto da Poste Italiane.

Naturalmente, a fronte della riduzione del volume della corrispondenza anche le reti dello smistamento e del recapito devono necessariamente ridimensionarsi e penso che con questo tema ci avviciniamo ai quesiti posti. Questo per l'efficienza dell'azienda ma, ritornando agli obblighi del servizio universale, anche per contenere l'onere cui lo Stato andrebbe incontro se non venissero realizzate simili efficienze. In altre parole, si avrebbe un servizio che, al calare dei volumi, costerebbe di più unitariamente per i pezzi residui e quindi lo Stato, che è committente del servizio universale, ne avrebbe un onere maggiore.

Entrando un po' in dettaglio, avevamo cominciato a prevedere – e poi spiegherò perché ho esordito con l'imperfetto – azioni sulle reti di smistamento e di recapito. Non so se l'ordine logico sia proprio, ma il piano di interventi sugli uffici postali di cui ho parlato poc'anzi – e che Poste Italiane ha inviato all'Autorità delle comunicazioni a febbraio – prevedeva interventi su un certo numero di uffici postali, considerando che il numero complessivo è poco meno di 14.000. Ebbene, ad oggi – poi se serve ed è utile commenterò brevemente gli interventi intermedi – si sono realizzati 390 interventi di cui 100 chiusure vere e proprie e tutto questo è avvenuto a valle di 800 incontri con amministrazioni comunali (ovviamente, si tratta di dati di sintesi).

La strategia di Poste Italiane è di non abbandonare il territorio e di essere presente ove sia ragionevolmente possibile, avendo l'ambizione di offrire, per il tramite degli uffici postali, un vero e proprio centro di servizi, che naturalmente non può più limitarsi agli invii postali, che non ne giustificerebbero l'esistenza. La pluralità di servizi offerti da Poste Italiane assieme – quando sia ritenuto utile – ad alcune funzionalità di *government* vedono, a mio avviso, l'ufficio postale come un vero e proprio punto di riferimento locale per l'erogazione di servizi di utilità nella vita quotidiana, nel lavoro e nelle relazioni che abbiamo come cittadini con l'amministrazione. Quindi, per fare degli esempi, laddove ci è possibile, nel senso che le interazioni con le autorità amministrative hanno avuto esito positivo, eroghiamo certificati amministrativi, effettuiamo prenotazioni o pagamenti di visite mediche e altre funzionalità che nel tempo vengono a rendersi necessarie. Pertanto, il criterio è che, prima di operare qualsiasi iniziativa, noi sollecitiamo (per quello che riusciamo a fare) gli amministratori locali, proprio per verificare se ci siano opportunità di contenuto di servizio – e quindi di lavoro – tali da rendere economica *lato*

sensu questa officina, questo luogo di erogazione di servizi presente sul territorio.

Insomma, per essere realistici, in termini di diseconomia il numero è molto ampio, mentre dal punto di vista dello stato dell'arte a mio avviso l'effetto è stato assolutamente modesto. L'ambizione è proprio che, con le proposte sinora in essere all'interno dei temi più ampi della cosiddetta agenda digitale, ci sia il convinto riconoscimento che al servizio postale tradizionale (la cui funzionalità, il cui contenuto in termini di importanza e la cui dimensione in termini di volume vengono a contrarsi e le cui funzionalità a modificarsi fortemente) si possano aggiungere altri servizi di utilità che facciano sempre leva sulle stesse caratteristiche che un soggetto come Poste italiane, azienda al 100 per cento dello Stato, può offrire in termini di affidabilità, di tradizione e di attitudine a interagire, in quanto unico operatore di servizi nel Paese che ha un contatto quotidiano con milioni di persone.

Naturalmente, quando in qualsiasi azienda, ma in particolare in Poste italiane, si avviano iniziative di questo genere, parallelamente si svolgono dei dialoghi che poi presuppongono negoziazioni finalizzate al conseguimento di accordi di natura sindacale. C'è un calendario aggiornato; il 27 settembre tutte le organizzazioni sindacali che interagiscono e operano in Poste italiane hanno firmato un accordo che ha portato all'individuazione di una commissione paritetica che ha tre finalità e concluderà i propri lavori entro il 31 dicembre. Naturalmente alcune iniziative erano in corso e si è ritenuto, da questo confronto, di mantenerle e di alimentarle: per alcune, che erano state avviate dall'azienda prima di questo accordo, si è deciso comunemente di sospenderle finché non si saranno conclusi i lavori di approfondimento cui facevo cenno prima.

Anche se sarò rapido, ci tengo particolarmente a dire cosa stiamo cercando di fare per valorizzare la crescita. Vi ho accennato un po' prima e adesso ricorro ad un'immagine che penso tutti sentiamo cara e vicina, perché la nostra cultura ci porta a identificare in queste strutture un modello di riferimento che, neanche a dirlo, nella sua compiutezza architettonica ha ispirato anche noi per vedere come l'impianto di Poste italiane possa operare. In altre parole, come si fa partendo dal basso (quindi dalle fondamenta), noi contiamo su un'infrastruttura di telecomunicazioni che, dopo quella dell'operatore nazionale, è la più grande e moderna del Paese, come ci viene riconosciuto a livello internazionale. Su di essa poggiano alcuni *asset* importantissimi, che sono le piattaforme di servizio: recentemente, negli incontri che ci sono stati a livello mondiale tra tutti gli operatori postali del mondo, quella di comunicazioni elettroniche ha visto Poste italiane primeggiare con l'introduzione di un dominio di primo livello «.post», interoperabile in tutto il mondo, che pone quindi il presupposto per tutti per una comunicazione elettronica sicura, interoperabile e naturalmente con tante altre funzionalità che approfondirei volentieri se loro ritenessero di volerlo fare. Vi è poi una piattaforma di pagamenti sulla quale oggi – per dare una dimensione – si svolgono quasi 50 milioni di transazioni al giorno e che, oltre alle formule tradizionali consistenti in

600 milioni di bollettini all'anno, gestisce altre formule di pagamento più vicine al sistema bancario, nonché 18 milioni di carte di pagamento. In questa sede dico con orgoglio che, con le sue 10 milioni di carte prepagate, Poste italiane è un grande protagonista in Italia e nel mondo della moneta elettronica, una realtà a cui guarda tutto il mondo e per la quale abbiamo avviato già numerose iniziative internazionali in quanto altri Paesi intendono seguire il nostro esempio.

In termini di logistica, oltre a quella che immaginiamo tutti, abbiamo una logistica in evoluzione e proiettata verso il mondo Internet, in particolare mi riferisco a quanto incentrato sul tracciamento degli oggetti nel tempo e nello spazio: normalmente siamo abituati a seguire un oggetto nello spazio, ma a ciò si aggiunge un concetto di tempo che è il presupposto per seguire qualsiasi bene personale e di natura industriale. Mi riferisco altresì a strumenti di servizi amministrativi che passano da forme di archiviazione tradizionale a formule di archiviazione elettronica, ma devono essere anch'essi seguiti e trovati.

Pertanto, sopra questo valore rappresentato dalle piattaforme di servizio, per il tramite di alcuni acronimi che non vado ad espandere, ma che rappresentano i livelli di integrazione e interoperabilità di queste funzioni, si vede come abbiamo costruito le piattaforme di servizio. Penso che siamo l'unico operatore del Paese, non solo a livello nazionale, che abbia un insieme di prodotti di *e-government* già operanti e che possono operare: si tratta di una piattaforma elettronica sulla salute, del libretto sanitario elettronico e di altre funzionalità.

Per quanto riguarda l'*e-commerce* la settimana scorsa rilevavo che la nostra recente offerta ci ha portato già a consolidare circa 200 contratti in due settimane dal lancio.

Per quanto concerne i servizi mobili penso che abbiate familiarità con Poste mobile, i cui circa 3 milioni di clienti di telefonia mobile che scambiano funzionalità di pagamento tramite telefonino sono il presupposto per nuove funzionalità di servizio.

Vi sono poi altri titoli e due funzionalità particolarmente massicce e fondamentali; in altre parole cominciamo ad avere familiarità con il concetto di *cloud computing*, cioè con la possibilità di rendere disponibili risorse evolute di funzionalità informatiche intese come capacità di calcolo e di memoria, ma anche funzionalità operative per un'azienda, quelle di tipo amministrativo o di natura logistica offerte via *web*. In altre parole, i professionisti e le aziende che intendono rivolgersi a Poste italiane possono avere come equipaggiamento semplicemente un *computer*, perché tutto il resto viene svolto in un punto remoto all'interno dell'infrastruttura di Poste italiane. L'infrastruttura si caratterizza per queste grandezze fondamentali: continuità operativa, *disaster recovery* e attenzione all'aspetto fondamentale della sicurezza informatica, intesa come *cyber security* (controllo del *web*). Questi temi sono compresi nell'agenda digitale e auspichiamo di poter essere utili all'evoluzione di tali servizi sia in ambito privato, per le aziende, sia per quelle amministrazioni che intendessero avvalersi della nostra funzionalità.

Abbiamo scelto di identificare alcune tematiche di riferimento come le aree di evoluzione di Poste Italiane. Naturalmente, vi sono alcune attività che vanno estinguendosi, magari con una rapidità maggiore delle previsioni, ma vogliamo che siano sostituite da nuove funzionalità di servizio che, seppure avvalendosi di nuovi e diversi strumenti di comunicazione, si attengano ai valori postali di sempre: l'affidabilità, la terza parte di fiducia e la sicurezza. Tutto questo con modalità nuove: come dico sempre, mentre verso la metà dell'Ottocento lo strumento di telecomunicazione più evoluto presso gli uffici postali di tutto il mondo era il telegrafo, oggi questo strumento è la trasmissione dati.

Per quanto riguarda gli interventi nella logistica e nel recapito, abbiamo in mente una piattaforma di logistica integrata. Provo a spiegarne le caratteristiche: innanzitutto è possibile seguire in tempo reale tutti i flussi logistici che si svolgono in Poste Italiane, compreso il cosiddetto ultimo miglio, cioè il momento della consegna del portalettere, soprattutto nel caso in cui siano in consegna atti di valore, tipicamente corrispondenza registrata (raccomandate, atti, pacchi o altro). Il portalettere è collegato in tempo reale con tutte le funzionalità di sistema, proprio per verificare che la durata complessiva dei tempi di attraversamento nel sistema logistico sia coerente con gli obiettivi di qualità e con il livello di eccellenza che vogliamo mantenere nei confronti dei nostri clienti.

Un'altra caratteristica di questa piattaforma di logistica integrata è che permette di tracciare gli oggetti, quale che sia il loro punto di ingresso nel sistema e quale che ne sia il punto di uscita: tipicamente, quindi, questo sistema si presta anche all'interazione con eventuali terze parti, laddove ritenuta utile, che non appartengano necessariamente alla filiera di Poste Italiane, ma anche altri operatori del settore, i cui sistemi e i cui codici siano leggibili dalla nostra infrastruttura.

Tra le aree di intervento di Poste Italiane – cui ho già accennato – vi è quindi l'attività tradizionale del recapito e della corrispondenza, cui si aggiungono le nuove forme di comunicazione di natura elettronica e cosiddetta ibrida, cioè quando un oggetto nasce sotto un profilo elettronico e si trasforma in documento cartaceo: ad esempio quando compiliamo al computer una lettera, un telegramma o una raccomandata che poi viene processata in termini informatici, stampata e consegnata fisicamente. Oppure, al contrario, può avvenire che documenti cartacei vengano letti otticamente e poi trasferiti in via elettronica. Tutto questo riguarda il primo pacchetto dei servizi postali.

C'è poi il pacchetto dei servizi cosiddetti integrati. Cito una tematica che oggi ritengo di attualità, anche in relazione ai cambiamenti non tanto normativi, quanto di immissione nell'azienda di nuovi soggetti che hanno presieduto il settore della fiscalità locale. Riteniamo infatti che Poste Italiane possa esercitare un proprio ruolo e offrire nuove funzionalità in quest'area, al servizio di amministrazioni locali, come i Comuni, in termini di riscossione dei tributi con un'offerta ancora più ampia sia a monte che a valle. Naturalmente Poste Italiane cercherà di conservare, per quanto possibile, il ruolo di riferimento di mercato nei servizi postali tradizionali, nel

rispetto delle regole della concorrenza, e continuerà ad apportare quegli affinamenti che anche nella corrispondenza tradizionale ancora oggi si possono sviluppare.

Per ognuna delle aree che ho indicato vorrei mettere in evidenza alcune tipologie di prodotti, servizi e destinatari, secondo un concetto un po' più complesso di integrazione di parti di funzionalità, sia sotto il profilo logistico che sotto il profilo amministrativo, con tutte le modalità di pagamento che oggi adottiamo per le varie tipologie di clientela. Vorrei sottolineare come la tecnologia possa essere di aiuto anche nel migliorare i flussi della corrispondenza tradizionale, ad esempio consentendo al cliente, il grande spediteur, di costruirsi il proprio sistema di controllo di qualità, per il tramite di un insieme di codici che viene fornito da noi e che poi viene registrato e misurato da Poste Italiane. Vi sono poi altri dettagli di natura più specifica di servizio che tralascio. La rete dei portalettere oggi consta di poco meno di 40.000 impiegati. Questi sono i servizi più evoluti che stiamo cominciando a offrire: per ripetere un nostro *slogan*, siamo in grado di portare a casa i servizi dell'ufficio postale.

Nel documento viene tratteggiata l'evoluzione delle mansioni della rete di recapito, ma vorrei passare al tema delle agenzie di recapito. Mi soffermo su questo perché credo sia oggetto di interesse. Il rapporto con le agenzie di recapito nasce in un passato abbastanza lontano, nel 2000, anno in cui Poste italiane contrattualizzò, per lo svolgimento di servizi postali in riserva o liberalizzati, tipicamente la consegna delle raccomandate, circa 70 operatori ex concessionari. La fase della liberalizzazione, cui si è pervenuti due anni fa, era ancora in divenire, ma il mercato in Italia rispetto ad altri Paesi era già aperto. Nel 2007, scaduti i precedenti contratti, fu siglato un *memorandum* tra l'allora Ministero delle comunicazioni, Poste Italiane e le agenzie di recapito, allo scopo principale di conservare (ci si poneva il problema fin da allora) i livelli di occupazione interni a Poste Italiane e alle agenzie di recapito. Si cercava di individuare nuovi strumenti regolatori, sia sotto il profilo degli appalti, sia sotto il profilo della liberalizzazione, al fine di mantenere l'equilibrio e la tipologia di affidamento che era stata avviata negli anni precedenti.

Arriviamo ai giorni nostri. In buona sintesi, a partire da quell'accordo con il Ministero delle comunicazioni, dal 2007 al 2009 sono state espletate tre diverse gare. Nel 2011, poiché era possibile farlo, i contratti che erano ancora attivi alla data di scadenza sono stati rinnovati di un ulteriore anno, naturalmente in quelle Regioni interessate ad avvalersi di terze parti. Nelle altre regioni l'organico di Poste Italiane ricopriva adeguatamente tutte le necessità di svolgimento del servizio.

Poi, arrivando a giorni più vicini a quelli attuali, c'è stata la quarta gara, il cui percorso ha seguito naturalmente tutte le regole di pubblicazione del bando, seppur avendo avuto l'accortezza, peraltro convenuta nei passaggi cui ho fatto cenno poc'anzi, di costruire un albo dei fornitori, quindi di soggetti qualificati, al cui interno poter esperire la gara, sempre secondo i criteri europei. Questo proprio per cercare di mantenere quel concetto di tutela nei confronti degli operatori di settore, cioè di coloro

che avevano già in essere questa tipologia di iniziative perché in astratto si sarebbe potuto procedere con una gara «aperta», che avrebbe potuto anche (come nelle logiche europee) prevedere l'ingresso di soggetti nuovi, estranei all'ambito nazionale. Proprio conciliando ed interpretando le norme in maniera propria abbiamo fatto in modo che comunque si prestasse questa attenzione.

Nel frattempo, loro avranno avuto modo di vedere rappresentata esattamente la fotografia dello stato dell'arte, che mira ad andare a concludere, nelle assegnazioni, le aggiudicazioni per i lotti ancora in corso di esame. Ci sono state alcune difficoltà, è anche in essere un contenzioso e poi, oggettivamente, ci sono valori complessivi che vanno a ridursi: come ho detto, la posta si riduce del 12 per cento e altrettanto proporzionalmente si riducono le dimensioni di questi lotti. Peraltro, all'interno di questo tipo di attività l'oggetto prevalente in termini di valore era ed è la raccomandata, che è tipologia di scambio che, particolarmente nella pubblica amministrazione, proprio per l'impulso e l'invito dato alle amministrazioni ad utilizzare formule diverse, si è ridotto in maniera più che proporzionale. Pertanto, oggettivamente, sono venuti a calare più che significativamente i volumi e, pur mantenendo questa cornice di appalto, l'importo complessivo credo sia calato di una percentuale fra il 15 e il 20 per cento.

PRESIDENTE. Era molto tempo che non ascoltavamo l'amministratore delegato di Poste Italiane, credo dunque sia giustificato il lungo tempo che gli è stato concesso.

Ringrazio l'ingegner Sarmi per la relazione scritta che ha consegnato agli Uffici della Commissione. Aggiungo che abbiamo ascoltato il suo intervento con molto interesse. Desidero giustificare l'assenza del senatore Marco Filippi, il collega che con maggiore insistenza ha chiesto questa audizione per mettere a fuoco la realtà degli operatori e dei concessionari, in quanto impedito a partecipare per via della questione delle inondazioni. Infatti, non solo l'amministratore della SDA, ma anche il rappresentante del Ministero del lavoro hanno detto in questa sede che da alcune ispezioni svolte sono emersi elementi di criticità, soprattutto in termini di persone contrattualmente non in regola.

RANUCCI (PD). Signor Presidente, innanzi tutto ringrazio l'ingegner Sarmi per la relazione. Siccome non abbiamo molto tempo a disposizione, cercherò di evidenziare solo alcuni punti.

Ingegnere Sarmi, lei ha sostenuto che il piano 2012 prevedesse interventi su 2.232 uffici postali e quello del 2011 su 447. La mia domanda è: qual è il punto di ottimizzazione del sistema postale nella vostra visione? Anche perché, tra l'altro, tutto è concentrato in cinque o sei Regioni. Viene ancora rimandato e lei ci ha detto che il confronto sarà per fine dicembre: vorremmo sapere da lei cosa accadrà.

Lei ha detto anche una cosa che condivido: l'ufficio postale è un punto di riferimento per le comunità. Certamente non possiamo prevedere

che le Poste, svolgendo una attività economica, debbano rimetterci, ma dal momento che c'è un servizio universale per cui le Poste hanno finanziamenti specifici da parte dello Stato, occorre capire quale sia il punto di equilibrio.

Lei ci ha parlato di tutta la parte nuova, tecnologica, della piattaforma, dell'integrazione e dei servizi che vengono erogati. Al riguardo, è chiaro che devo porle una domanda. Vi sono stati *black-out* elettronici che hanno messo in ginocchio l'intero sistema impedendo ai nostri concittadini di avere i servizi: cosa è stato fatto e cosa si pensa di fare per evitare tali disagi?

Sulle agenzie di recapito, abbiamo ascoltato i loro rappresentanti, che vorrebbero provare ad avere trattamenti fiscali e probabilmente la possibilità di lavorare sui territori. Lei ha parlato di una serie di problematiche e di contratti che sono stati impugnati: qual è la difficoltà nell'averne un rapporto tranquillo e fluido con loro?

Infine, parliamo della SDA, su cui ho presentato un'interrogazione e su cui già conosco la risposta. La SDA è una società partecipata al 100 per cento da Poste Italiane ed i dipendenti della SDA hanno una divisa che li caratterizza come tali e perciò chi li vede sa che sono dipendenti del Gruppo Poste Italiane. Ebbene, nonostante dal punto di vista giuridico vi siano passaggi quali contratti con cooperative che ne limitano la responsabilità, penso che non possiamo permettere che esistano irregolarità nella SDA. Peraltro, in occasione di un'audizione del vice ministro Martone svoltasi in Commissione lavoro, si è specificato che, per quante persone sono state trovate a lavorare in nero o in situazioni non chiare, la situazione è grave.

Per il nome di Poste Italiane, cui tutti siamo legati, credo debba essere assunto un impegno affinché l'azionista di maggioranza intervenga su queste situazioni: non è infatti pensabile si verificano nel nostro Paese, dove lottiamo quotidianamente contro il lavoro nero, per la sicurezza e contro l'evasione fiscale. Colpa o non colpa, credo vada stabilito un codice etico affinché questo non avvenga più e che occorra si assumano provvedimenti rispetto alle persone che hanno permesso che questo avvenisse.

Sottolineo la questione non con intenzione polemica, ma in difesa di un'istituzione importante qual è Poste Italiane.

BERTUZZI (PD). Signor Presidente, saluto anch'io l'amministratore delegato Sarmi. Non faccio parte dei membri di questa Commissione e quindi ringrazio doppiamente per avermi consentito di intervenire, probabilmente anche alla luce di una serie di interrogazioni che ho presentato nei mesi scorsi, rivolte ai Ministeri competenti che però non hanno ancora avuto risposta. Il fatto che non abbiano avuto risposta non è di poco conto, non tanto per me, ma rispetto a quanto sta capitando nella mia Regione – l'Emilia Romagna – che, insieme ad altre cinque, è una delle maggiormente interessate dal piano di riorganizzazione.

Pongo dunque a lei e alla politica tre livelli di valutazione, il primo dei quali concerne le modalità con cui i piani di riorganizzazione vengono comunicati agli Enti locali. È chiaro, infatti, che sulla base della normativa la comunicazione deve essere data *in primis* all'autorità di garanzia, ma credo che ciò non sia sufficiente, perché a mio avviso il fatto che i sindaci dei tanti Comuni coinvolti abbiano appreso, nel migliore dei casi, dalle rappresentanze sindacali o, nel peggiore, dalla stampa delle ipotesi di modificazione dei servizi erogati all'interno dei loro territori, non è il modo migliore per interagire rispetto ad un'organizzazione che ha funzionato. Io sono stata sindaco fino al 2009 e, nell'ambito di un processo coordinato di razionalizzazione della spesa che ha sempre visto, da un lato, gli Enti locali riorganizzarsi e assumere funzioni nuove e, dall'altro, anche Poste italiane soggette a un processo di riorganizzazione, vi è sempre stata consapevolezza reciproca della responsabilità di un servizio e del fatto di dover procedere alla riduzione dei costi del servizio di carattere universale, nonché all'assunzione reciproca di decisioni che sarebbero andate a incidere direttamente non sul servizio al singolo cittadino, ma sulla sopravvivenza di alcune comunità. Mi riferisco in particolare a quelle comunità che, gioco forza, immediatamente entrano negli elenchi degli sportelli antieconomici, perché sono collocati dove vi è una popolazione più rarefatta, spesso più anziana e sovente in luoghi ove alternative di servizio non sono presenti e non mi riferisco solo ai servizi di consegna della corrispondenza e a quelli che lei ha bene descritto oggi, ma soprattutto ai rapporti di natura finanziaria.

Pertanto, il cittadino percepisce una schizofrenia delle teste coinvolte nella gestione di questo diritto. Da un lato c'è una politica che dice di ridurre i movimenti di contante, costringendo gli anziani a chiedere l'accredito della pensione, che in molte parti d'Italia può avvenire solo presso gli sportelli postali; dall'altro si apprende dagli organi di stampa che i Comuni sono coinvolti in chiusure di sportelli senza che l'Ente locale ne sia a conoscenza. Mi permetto qui di affermare, in una importante sede istituzionale, che ciò produce conseguenze veramente disorientanti non solo per i cittadini, ma anche per i sindaci che rispetto a questa vicenda si trovano a fare i sindacalisti, pur essendo anche disponibili ad un confronto per trovare forme di razionalizzazione condivisa. Laddove sappiamo che i costi sono determinati dalle spese per il mantenimento dei locali e del personale e dall'organizzazione degli orari, i sindaci si mettono nella disposizione di poter condividere i piani di riorganizzazione, ma non hanno un interlocutore locale, perché vengono rimpallati alla direzione regionale, la quale sostiene di non avere competenze in merito; vengono allora rinviati alle direzioni provinciali, le quali a loro volta sostengono di doversi rifare al piano di riorganizzazione nazionale. Questo atteggiamento è molto pesante in un tempo come questo in cui le amministrazioni locali si trovano a gestire situazioni di grandissima difficoltà legate ai servizi che esse stesse devono erogare ai propri cittadini. Questo atteggiamento diventa quasi – lo dico credendo di rappresentare l'imbarazzo

che abbiamo quando andiamo nei nostri territori – uno sgarbo istituzionale, perché non si può non ricevere il rappresentante di una comunità.

Io sono stata sindaco fino al 2009 e abbiamo fatto i piani di riorganizzazione e rivisto gli orari: la proposta era di fare tre chiusure e ne abbiamo fatta una. Intendo dire che il medesimo obiettivo può essere raggiunto con modalità diverse, mantenendo però basso il livello di tensione sociale.

MENARDI (CN:GS-SI-PID-IB-FI). Signor Presidente, ringrazio l'ingegner Sarmi per la sua presenza e vorrei rivolgergli tre quesiti. Mi scuso per essere arrivato in ritardo, ma ho colto l'ultima parte della sua esposizione, che condivido, in cui lei ci ha parlato della piattaforma di servizio e ha fatto riferimento a ciò che Poste italiane può mettere a disposizione del Paese per favorire e accelerare la realizzazione degli obiettivi dell'agenda digitale.

A fronte di ciò che voi offrite, le vorrei quindi chiedere cosa dovrebbe fare a suo avviso la pubblica amministrazione per sfruttare ciò che oggi voi mettete a disposizione. In secondo luogo, vorrei sapere in quale settore del mercato la concorrenza è più agguerrita e se ritenete che le norme regolatorie anche per la concorrenza, in particolare per quanto riguarda la qualità del servizio, siano sufficienti.

La terza domanda è legata a ciò che hanno detto i colleghi. Poste italiane ha un contratto di servizio – forse lei lo ha spiegato nella prima parte della sua esposizione, mi scuso, ma non ero presente – che vale grosso modo 500 milioni all'anno, vorrei quindi sapere se, in relazione a quanto dicevano anche i colleghi, sia possibile avere uno studio puntuale sul costo del servizio universale, se non su base provinciale almeno su base regionale. Ciò affinché con gli Enti locali, a fronte dello sforzo che può fare Poste italiane complessivamente mettendo insieme anche i profitti realizzati sulla parte commerciale, si possa raggiungere un equilibrio che vi consenta di diminuire il valore del contratto di servizio e permetta ai cittadini di poter mantenere comunque un servizio universale, attuato in modo ragionato (come si è tentato in questi anni), che permetta anche alle comunità più periferiche di usufruire di Poste italiane.

MILANA (UDC-SVP-AUT:UV-MAIE-VN-MRE-PLI-PSI). Signor Presidente, vorrei fare una domanda alla quale in parte l'ingegner Sarmi ha già risposto nella sua esposizione. Vorrei che puntualizzasse meglio la questione legata ai livelli occupazionali. Logicamente Poste italiane sconta un calo dell'attività legata alla corrispondenza dovuto alla liberalizzazione e sostanzialmente alle nuove tecnologie. Ciò genera sostanzialmente allarme tra i lavoratori di tanti settori: Poste è uno dei principali per la quantità delle persone impiegate, ma se discutessimo col Poligrafico troveremmo le stesse problematiche. Mi chiedo quindi quali politiche stiate ponendo in essere per sopperire a questo problema e soprattutto se pensiate che tra uno o due anni riuscirete a non presentarvi qui con un piano di riduzione dei livelli occupazionali.

GALLO (*PdL*). Signor Presidente, condivido la relazione svolta dall'ingegner Sarmi e non ho problemi ad esprimere la mia soddisfazione per quanto ho avuto modo di ascoltare, ma debbo cogliere l'occasione della sua presenza per porle un quesito, anche perché devo dare una risposta al territorio in cui opero come parlamentare: vorrei sapere se le operazioni per l'ottimizzazione e la razionalizzazione dei carichi di lavoro degli uffici postali richiedano dei tempi lunghi e snervanti e se a ciò si possa dare una risposta in termini di servizi.

Vorrei inoltre sapere se su questo tema possa esservi un'interlocuzione a livello nazionale e se sia possibile, da parte delle amministrazioni locali, esprimere un proprio parere in merito alla soluzione del problema o se questa interlocuzione non sia possibile.

Poiché sono anche state presentate interrogazioni a suo tempo sull'argomento e vi sono state delibere del Consiglio comunale della mia città, come parlamentare del territorio vorrei poter fornire qualche risposta adeguata. Non vorrei importunarla qui oggi, ma vorrei interloquire direttamente con lei per individuare una soluzione tecnica ad un problema che non è esclusivamente riferibile al mio territorio.

PRESIDENTE. Ingegnere Sarmi, siccome lei è un interlocutore privilegiato per la nostra Commissione, approfitto anche io della sua presenza per porle alcune domande che forse esulano dal tema specifico dell'audizione odierna.

Innanzitutto, vorrei ottenere un rapido aggiornamento sulla Banca del Mezzogiorno: essendo un conoscitore del sistema bancario, sono molto perplesso su questa idea, perché le banche già ci sono e sono forti.

In seconda luogo rilevo che in questa Commissione stiamo concludendo la riforma della portualità e, se i colleghi – come penso – contribuiranno, anche la riforma degli interporti. Inoltre, abbiamo stimolato il Governo a presentare entro dicembre il Piano nazionale degli aeroporti, perché – come lei sa – il nostro Paese pullula di aeroporti, molti dei quali sono oggettivamente fuori mercato.

Il tema della logistica è di attualità: quando ne sento parlare, mi sembra quasi che qualcuno lo sfrutti come pretesto per scriverci dei libri o farne letteratura. Sul piano operativo Poste italiane, che è o potrebbe essere un grande attore della logistica, ha intenzione, magari con un altro operatore pubblico o privato, di scommettere su questo campo, integrando le proprie filiere con quelle di altri, per creare in Italia un soggetto protagonista? O, al contrario, non avete questa intenzione nei vostri piani strategici?

SARMI. Innanzi tutto vorrei rispondere al senatore Ranucci. Sicuramente il dato che ho citato, con riguardo al piano di razionalizzazione degli uffici postali e alle attività diseconomiche, è molto elevato, ma è molto piccolo se si considera quanto si riesce ad ottenere lavorando insieme. In altre parole, in Poste italiane non si chiude alcun ufficio postale, prima che anche a livello centrale non si sia trattato adeguatamente con le am-

ministrazioni locali. Questo è un impegno che mi assumo personalmente nei confronti della Commissione e che deriva da un mio personale convincimento.

Mi dispiace, senatrice Bertuzzi, ma laddove si rendono possibili elevati livelli di interlocuzione (mi vengono in mente i Presidenti delle Regioni Toscana e Basilicata), necessari ad individuare una sintesi con le amministrazioni locali (delle quali riconosco tutto il valore), sono il primo a voler concludere il mio mandato dicendo di non avere chiuso alcuno degli uffici postali critici nelle comunità, ma è altrettanto vero che dobbiamo avere una visione del mondo e del livello di servizio che non può restare quello attuale.

Le faccio un esempio che risponde indirettamente ad un'altra domanda che mi è stata posta. Poste italiane dispone di un sistema di cartografia elettronica del territorio nazionale che utilizza il concetto di toponomastica che è stato adoperato per fare il 15° censimento degli italiani: strada per strada, civico per civico, abitazione per abitazione, ufficio per ufficio. Questo sistema è aggiornato dai portalettere, i quali, in assenza del destinatario, sono i primi che hanno interesse a dire di non essere riusciti a vendere un determinato servizio (mi scusi la volgarizzazione, ma parliamo di 2.000 o 3.000 euro all'anno) ad alcun piccolo Comune.

Tutte le volte che ho interagito direttamente – anche recentemente, prima della scorsa estate – con le presidenze dell'ANCI e di tutte le organizzazioni a tutela di questi soggetti, non sono mai riuscito a finalizzare alcuna iniziativa. Con tutta l'esperienza concreta di anni, che ha visto Poste Italiane operare nel settore dei permessi di soggiorno, che è il più grande progetto di *government* che esiste a livello europeo, vi posso assicurare che tutte le volte che è intervenuto l'ANCI lo ha fatto semplicemente per inserire una *fee* in aggiunta a quella che il contribuente deve già pagare. Dobbiamo sapere, infatti, che quando si va fare un permesso di soggiorno e si pagano 160 euro, 30 euro vanno a Poste Italiane, che ha dato l'infrastruttura, il livello di servizio e la gestione continua, ma i restanti 130 euro non sappiamo come vengano distribuiti. Per di più, ogni tanto, con qualche provvedimento, si cerca di togliere a Poste Italiane anche questi 30 euro.

Senatrice Bertuzzi, le dico con altrettanto convincimento che, mentre mi faccio responsabile di ogni errore materiale che umanamente può avvenire sul territorio per scarsa conoscenza, a livello centrale non si chiude un ufficio postale prima che sia stata condotta una ragionevole interlocuzione con gli Enti locali. Ma abbiamo bisogno di interlocutori: mi riferisco ai soggetti istituzionali coinvolti, qualcuno magari neanche a pieno titolo, perché un presidente di Regione, per quel che ne so, non ha una giurisdizione diretta sugli uffici postali.

Basti pensare che per alcune tipologie di servizio siamo costretti a passare di ASL in ASL, mentre sarebbe auspicabile una gestione migliore. Rispondo così ad un'altra parte della domanda: possiamo svolgere servizi da agenda digitale, andando a fare il giro di ogni ASL del Paese? Non credo che riusciremo a fare quei salti di qualità che ci proponiamo. De-

vonno esservi dei meccanismi di aggregazione, cui devono concorrere gli interlocutori che hanno la capacità progettuale necessaria e hanno dimostrato negli anni di fare tutti gli investimenti necessari.

Una volta, signor Presidente, ebbi modo di invitare lei e la sua Commissione a trovarci per vedere come operiamo. Queste cose vorrei che le vedeste, perché altrimenti possono risultare solo parole. Tutti quelli che sono venuti in Poste Italiane a vedere questi sistemi di servizio si sono resi conto di quello che si potrebbe fare – che in parte si fa – ma anche di quant'altro si potrebbe fare in più.

Che cosa mi attendo dall'Agenda digitale? Il nostro problema non è tanto di concepire provvedimenti normativi come questo, che teoricamente abbracciano l'attualità dei temi su questo tipo di disciplina, quanto poi passare alla fase attuativa, perché quando si passa dalla fase normativa a quella attuativa ci si scontra con i tempi, le difficoltà, i distinguo, le modalità e le procedure che spesso fanno sì che i progetti poi non si realizzino.

Come Poste italiane abbiamo anche proposto di introdurre nel decreto crescita un articolo che prevedesse che, nell'ambito delle risorse previste dall'Agenda digitale, lo Stato potesse stipulare convenzioni dirette con soggetti che avessero determinate caratteristiche, senza metterci il nome di Poste italiane, ma andando ad immaginare dei soggetti (nel Paese ce ne sono diversi) che abbiano una valenza e una capacità progettuale e realizzativa che possa esplicitarsi su tutto il territorio nazionale. Saremmo estremamente ingenui se pensassimo che un qualsiasi piccolo Comune potrà mai essere in grado, con le proprie risorse disponibili, di offrire dei servizi di logica moderna e digitale, magari con le prerogative che vi ho mostrato di *business continuity* e di *disaster recovery* (che è il minimo quando si parla di *e-government*). Non possiamo affidare dei servizi di *e-government* al *web*, senza pensare che è in gioco il tema dell'identità digitale, l'importanza di non perdere i dati e quant'altro. Non si possono declinare dei titoli senza avere la consapevolezza del sistema di servizio che c'è dietro. Se mi sente accalorato, è perché tutte queste cose sono offribili e a costo zero per l'amministrazione. Così, come ho detto, tutta la funzionalità dei permessi di soggiorno al Ministero dell'interno è costata «zero euro».

Come amministratore delegato di Poste Italiane mi assumo l'impegno di realizzare questi servizi facendo sì che poi l'utilizzatore del servizio paghi 1 euro, 1,5 euro, così come è successo per il sistema della motorizzazione terrestre, che pochi sanno sia stato fatto da Poste Italiane perché, purtroppo, anche in quel caso non c'erano le risorse. E poi qualcuno, quando è andato a pagare 1,20 euro o 1,30 euro per il bollettino di conto corrente della motorizzazione ha dato addosso a Poste Italiane, senza sapere che dietro c'era un investimento e un sistema di servizi offerto a questi termini.

La mia risposta quindi è: si può fare, l'impegno c'è, non ho la minima intenzione di chiudere gli uffici, però il livello di collaborazione e di interazione deve essere in questi termini, o di sintesi o costruttivo.

Poi, ci saranno la indipendenza, l'autonomia del piccolo Comune e la gestione dei suoi amministrati, ma dietro ci devono essere sistemi di servizio che debbono avere dimensioni e caratteristiche tali che non possono essere esplicitate da un singolo. Non avverrà mai. Provate a far parlare i sistemi provinciali dell'ispettorato del lavoro, dove ci sono domanda in una Provincia e offerta in un'altra: i sistemi non interagiscono, non parlano fra di loro. E allora, questi macro eventi a mio avviso debbono essere trattati con consapevolezza e mi sembra che sia stato fatto il meglio di quanto si potesse fare fino ad oggi con la norma sull'Agenda digitale, si tratta adesso di fare il passaggio successivo e cercare di rendere attuabili le cose.

Non voglio poi evitare una domanda posta dal senatore Ranucci sui *black-out* elettronici. Quando capitarono, dissi che forse ingenuamente eravamo andati talmente tanto avanti da stringere un'alleanza con soggetti al fine di realizzare una piattaforma di servizio che non esisteva al mondo e che trovava le competenze tecnologiche soltanto negli Stati Uniti. Mentre, mi creda, tutti i colleghi del mondo della *information & communication technology* se lo sono sentito dire in tutte le sedi e in Poste Italiane non si fa un contratto – a parte la procedura di gara – con un operatore di servizi per livelli di piattaforma di questo genere se non ha un centro di competenza professionale in Italia e credo che questo sia un valore che, se vogliamo parlare di Agenda digitale, nel Paese dobbiamo avere. Da 10 anni non abbiamo più i livelli di competenza informatica che hanno visto una importante tradizione negli anni passati in Italia, abbiamo soltanto filiali commerciali di multinazionali italiane.

Per il mio ambito – anche perché è mia responsabilità – nessuno viene a lavorare con Poste Italiane su sistemi complessi se nelle condizioni contrattuali non ha un centro di competenza in Italia, perché credo sia un'esperienza toccante per tutti dipendere da gente che viene dalla *East Coast* o *West Coast* degli Stati Uniti e fa passare 24 ore a bagnomaria rispetto ai clienti.

PRESIDENTE. C'è un'autocritica su questo punto.

SARMI. Assolutamente sì. Poi voglio dire anche, con un pizzico di scaramanzia, che da un mese a questa parte abbiamo rifatto tutti i cambiamenti di infrastruttura (di sabato, di domenica, la notte) e siamo andati a trovare un baco nel sistema operativo di una multinazionale americana, come se dinanzi ad un frigorifero, oltre a regolare il freddo con il termostato, mi chiedessi se so come funziona internamente. Non lo so, perché quello è un livello di conoscenza che ha soltanto il costruttore. Come dicevo, siamo riusciti inconsapevolmente a trovare un baco là dentro, per cui hanno cambiato *gratis et amore dei* – non mi faccia dire i soggetti perché non li dirò mai – completamente l'infrastruttura e l'architettura informatica interna: si è passati ad un sistema omogeneo e da un mese le cose vanno.

Quanto alle agenzie di recapito, sarà mia cura aggiornarvi. Questo purtroppo – detto con uno *slogan* – è «un mercato di poveri», perché stiamo parlando della consegna postale e, se si vede chi viene a consegnare la posta nelle nostre cassette postali, si intuisce che certo non rappresenta una tipologia di lavoro che tutti vorrebbero fare. Detto in termini egoistici, siamo in piena concorrenza però per noi potrebbero essere degli alleati. È altrettanto vero che abbiamo difficoltà a dar loro volumi di attività, perché a nostra volta non abbiamo lavoro sufficiente per le nostre persone.

Stiamo cercando di trovare un equilibrio tra la flessibilità che può dare un'azienda esterna, anche come caratteristiche di lavoro e di impiego, e le rigidità e, a volte, la burocrazia che hanno elefanti come noi. Dobbiamo sperare tutti che noi inventiamo qualche lavoro in più e loro siano disposti a seguirci su tipi di iniziative un po' nuove.

Credo tuttavia che questi sistemi di servizio possano trovare ragionevolmente un equilibrio tra forza lavoro diretta e forza lavoro indiretta. Il vero dramma di quest'anno – lo sappiamo tutti – è che di lavoro ce n'è pochissimo, quindi l'auspicio è di riuscire ad uscire dal tunnel.

Su SDA, neanche a dirlo, se c'è qualche responsabilità, siccome è un'azienda del Gruppo, è mia. Perché si sappia, gli *auditing* da parte della capogruppo sull'azienda controllata sono in corso e se sono state commesse leggerezze può star certo che i responsabili saranno coerentemente puniti.

Oggettivamente, devo dire che quello del corriere espresso è un mondo che vive con contratti di lavoro molto snelli: perché SDA e non Poste Italiane? Perché Poste Italiane ha contratti di lavoro che sono noti, sono con tutte le caratteristiche che ciascun lavoratore deve avere, nel tempo indeterminato, nella parte previdenziale, nell'assistenza sociale e così via. Purtroppo il settore del corriere espresso, oggettivamente, vive in questo modo e noi dobbiamo fare di più e meglio.

Lungi da me trincerarmi dietro il dire che non siamo responsabili direttamente, perché dobbiamo andare a guardare i soggetti cui ci rivolgiamo, un po' come nel mondo dell'edilizia, che conosciamo tutti, il direttore dei lavori va a verificare se gli operai forniti dalla ditta appaltatrice stiano sul libro paga e così via. Questo lo dobbiamo fare sempre di più. È pure vero che se si dicesse di far lavorare un operatore di corriere espresso con un contratto diverso, dovremmo cambiare le regole.

PRESIDENTE. Ingegnere mi scusi, in considerazione dell'imminente inizio dei lavori dell'Assemblea, mi permetto di fare una proposta: poiché abbiamo ascoltato l'amministratore delegato della SDA ed il rappresentante del Ministero del lavoro, che ci hanno fatto presenti le visite ispettive, le faremo avere la documentazione che ci hanno lasciato. Infatti, il problema non è Poste Italiane né la SDA, ma sono le società che vincono gli appalti ed occorre fare chiarezza. Le invieremo quindi tutta la documentazione e in tempi brevi lei ci farà avere una risposta, ovviamente dopo aver esperito tutti i controlli interni.

SARMI. Assolutamente sì, signor Presidente. Aggiungo pure che se l'autorevole lavoro della Commissione fosse tale da poter far sì che il settore abbia regole omogenee, ne saremmo tutti più che lieti, perché credo che a nessuno di noi faccia piacere che si verifichino situazioni di questa natura.

Sono naturalmente disponibile a rispondere a quanti non avessi risposto, Presidente incluso.

PRESIDENTE. Ringrazio l'ingegner Sarmi per il contributo offerto ai nostri lavori.

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

I lavori terminano alle 16,30.

