

**COMMISSIONE PARLAMENTARE
PER LA SEMPLIFICAZIONE****RESOCONTO STENOGRAFICO****INDAGINE CONOSCITIVA****21.****SEDUTA DI GIOVEDÌ 28 OTTOBRE 2021****PRESIDENZA DEL PRESIDENTE NICOLA STUMPO****INDICE**

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Audizione di rappresentanti di Poste Italiane	
Stumpo Nicola, <i>presidente</i>	3	Spa:	
		Stumpo Nicola, <i>presidente</i>	3, 9, 12
INDAGINE CONOSCITIVA SULLA SEMPLI-		Buratti Umberto (PD)	9, 10
FICAZIONE DELLE PROCEDURE AMMI-		Ciaburro Monica (FDI)	10
NISTRATIVE CONNESSE ALL'AVVIO E		Furlan Laura, <i>responsabile Mercato Im-</i>	
ALL'ESERCIZIO DELLE ATTIVITÀ DI IM-		<i>prese e Pubblica Amministrazione</i>	4, 11
PRESA			

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
NICOLA STUMPO

La seduta comincia alle 8.30.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti di Poste Italiane Spa.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla semplificazione delle procedure amministrative connesse all'avvio e all'esercizio delle attività di impresa, l'audizione di rappresentanti di Poste Italiane Spa, rappresentata con intervento da remoto dalla dottoressa Laura Furlan, responsabile Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, dal dottor Francesco Russo, responsabile Affari Regolamentari e Rapporti con le *Authority*, dalla dottoressa Giada Scarpini, Relazioni istituzionali e responsabile Affari legislativi, e dal dottor Luigi Antonio Mado, Relazioni istituzionali e responsabile dei rapporti istituzionali centrali e locali.

Ricordo che i temi oggetto dell'indagine conoscitiva che la Commissione sta svolgendo sono al centro dei più recenti documenti di finanza pubblica e degli interventi previsti nell'ambito del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), volto a realizzare un Paese più innovativo e digitalizzato, più rispettoso dell'ambiente, più aperto

ai giovani e alle donne, più coeso territorialmente e più inclusivo.

Nel mese di luglio il Parlamento ha esaminato il decreto-legge n. 77 del 2021, il cosiddetto « decreto semplificazioni » che ha dato alcune prime risposte alle diverse questioni che si presentano al nostro orizzonte e che rappresenta una delle prime misure di attuazione date dal PNRR. Proprio questa settimana sono inoltre in corso di definizioni ulteriori misure di semplificazione richieste per un'efficace attuazione del suddetto Piano.

Si tratta, quindi, di una fase cruciale e in tale quadro il Parlamento è chiamato a focalizzare l'attenzione sulle misure volte a superare i principali colli di bottiglia dell'economia italiana e a realizzare un reale cambio di passo nelle misure di digitalizzazione del settore pubblico, lavorando anche su *governance* e competenze.

L'obiettivo dei diversi investimenti previsti nel PNRR è, ad esempio, quello di garantire che i sistemi, le serie di dati e le applicazioni della pubblica amministrazione siano ospitate in *data center* affidabili con elevati *standard* di qualità per la sicurezza, le prestazioni, l'interoperabilità europea e l'efficienza energetica secondo il principio del *cloud first*.

Al contempo sono previsti specifici investimenti volti a diffondere l'accesso ai servizi pubblici digitali e a garantire la fruizione in tutte le aree del Paese, inclusi i piccoli centri urbani e le aree interne su cui Poste Italiane, come sappiamo, ha svolto un ruolo importante.

Oltre agli interventi previsti nel Fondo complementare, il *target* del PNRR per la fine del 2025 è quello di raggiungere 42,3 milioni di cittadini con identità digitale valida sulla piattaforma nazionale, così come l'obiettivo per la prima metà del 2026 è di

avere 16.500 pubbliche amministrazioni che adottino il sistema pubblico di identità digitale (SPID) o la carta di identità elettronica (CIE).

Lungo tale direzione vanno anche le misure legislative che prevedono la fissazione di una data per lo *switch-off* nella modalità di accesso ai servizi.

Chiederei quindi di portare all'attenzione della Commissione l'esperienza di Poste Italiane in questi settori, evidenziando le principali tematiche e le proposte che nei settori di competenza possono contribuire a lavorare nella direzione indicata.

Lascio quindi la parola a chi di voi interverrà per primo, ringraziandovi tutti per aver aderito all'invito a partecipare ai nostri lavori. La dottoressa Furlan interviene per prima. Prego, dottoressa.

LAURA FURLAN, *responsabile Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione*. Buongiorno, presidente. La ringrazio anche a nome dei colleghi per questa opportunità che, come Poste italiane, abbiamo accolto con molto favore.

Il tema della semplificazione delle attività amministrative è di fatto una costante delle attività parlamentari di questo periodo. Quello che lei ha premesso raffigura esattamente il momento cruciale e più rilevante della rinascita delle imprese.

Per noi questi ultimi mesi passati, anche durante la pandemia, a supporto del Paese ci hanno dato un punto di vista e di osservazione ancora più diretto rispetto al ruolo normale e ordinario di Poste in questo ambito e anche sulle imprese.

Inoltre, aggiungo che l'occasione straordinaria, che lei ha citato, rappresentata dal decreto-legge n. 77 del 2021, dall'intero ambito del PNRR e dal lavoro che potrete generare proprio in un'ottica di semplificazione delle imprese, ci offrono una possibilità concreta di essere vicini agli obiettivi nazionali e di riconfigurare quello che crediamo sia parte della nostra missione di supporto alle imprese nei territori italiani e anche al lavoro connesso alla rinascita delle imprese, su tre temi molto vicini all'attività da noi svolta come azienda e che riguardano la digitalizzazione di tutte le attività;

l'inclusione digitale e ciò che è la transizione ecologica.

Da questo punto di vista Poste è un pilastro per l'Italia. L'ambito di intervento in cui ci vediamo è quello dell'offerta di un'infrastruttura, di una rete che unisca il Paese anche nei piccoli centri, affiancando alle reti fisiche, vale a dire alla presenza capillare, tradizionale di Poste, una rete digitale informatica che in questo periodo si è molto rafforzata e che crediamo costituisca proprio un punto rilevante per l'inclusione digitale nel Paese. Poi ne parliamo in modo più specifico man mano che entriamo negli argomenti.

A questo livello, i 12 mila uffici che sono rimasti in gran parte aperti durante tutto il periodo del *lockdown* nei comuni grandi e piccoli, ci consentono, soprattutto nei piccoli che sono i più lontani da raggiungere rispetto alle tematiche della rinascita e della maturazione delle imprese – vorrei che questa fosse la cosa che rimane – di diventare un veicolo per parlare con tutti, sia con i cittadini che con le imprese che devono affrontare questa trasformazione.

In questo momento non siamo qui per parlare di numeri, non è la dimensione l'aspetto su cui vogliamo fornire uno spunto in questo ambito: che Poste sia grande è certamente un punto rilevante. Credo tuttavia che l'aspetto più rilevante in questo momento sia rappresentato dall'essere vicini a coloro che si devono trasformare e dall'aver raggiunto la fiducia di coloro che si devono trasformare, siano essi cittadini siano esse imprese. Crediamo infatti che si ponga il tema dell'accompagnamento, dell'educazione al digitale e alla formazione della nuova impresa. Credo che l'offerta di Poste sia nota, e per questo motivo procedo oltre.

Che cosa vediamo invece essere successo in termini di trasformazione della vita dei cittadini e delle imprese in questi due anni straordinari da tanti punti di vista, ma che ci consegnano un territorio diverso e una differente interazione tra cittadini e imprese? Abbiamo visto soprattutto moltissime piccole imprese e moltissimi cittadini avvicinarsi concretamente, per necessità, al digitale: da un lato i cittadini che hanno

imparato a lavorare, studiare e ricevere servizi dal digitale o che hanno imparato anche a comprare in maniera digitale; dall'altro lato, negozi, piccole e grandi imprese che hanno dovuto individuare modalità di servizio digitale, come bar e ristoranti che hanno consegnato a distanza e piccole imprese, artigiani e imprese più grandi che hanno dovuto trovare mercati digitali.

Le infrastrutture e la possibilità di fare questo facilmente e in modo univoco per tutti sono fattori rilevanti e distintivi.

In questo ambito noi abbiamo lavorato sui temi dell'*e-commerce*, sul fronte dei pagamenti e sul fronte delle consegne. Per esporvi i numeri dello scorso anno, abbiamo gestito circa 400 milioni di transazioni *e-commerce*, e molte hanno riguardato nuove persone fisiche che hanno imparato a comprare *online* e che prima non lo facevano; dall'altro lato, le consegne relative all'*e-commerce* hanno raggiunto il milione di pacchi consegnati giornalmente per i grandi operatori, con un incremento sempre maggiore per quanto riguarda piccole imprese e operatori locali che devono aprire questo mercato.

Oggi, per quanto riguarda il mondo dell'*e-commerce* verso i cittadini — vale a dire delle imprese che vendono ad una persona fisica —, gestiamo il 36 per cento delle transazioni, osservando un ampliamento importante di coloro che si trovano per la prima volta a dover interagire con queste modalità.

Come ha detto lei, presidente, all'inizio del suo discorso, è relevantissimo il ruolo che l'identità digitale dei cittadini ha avuto in questo ambito, soprattutto nell'interazione con le pubbliche amministrazioni.

Sul fronte delle identità digitali, abbiamo avuto, specialmente nel corso dell'ultimo biennio, un'esplosione del numero dei cittadini che si sono rivolti a noi per avere per la prima volta la propria identità digitale. Infatti, siamo a oltre 20 milioni di cittadini che hanno chiesto a Poste di avere la propria identità digitale, il che equivale all'83 per cento circa delle identità digitali costruite e concesse a livello di sistema.

Questa crescita è dipesa non solo dalla vicinanza ai cittadini e dalla cura dei pro-

cessi semplificati di adesione, ma anche dal fatto che le pubbliche amministrazioni, in misura crescente quelle centrali e sempre di più anche a livello locale, mettono a disposizione servizi che possono essere fruiti con l'identità digitale. Secondo me, il lavoro a livello di sistema — come ha detto il presidente in premessa — è essenziale affinché l'identità digitale si diffonda e diventi uno *standard* di sistema.

Teniamo anche conto che lavorare su una piattaforma unica è sempre più rilevante — ne parlerò un po' più in dettaglio — anche relativamente ai rischi digitali che abbiamo sperimentato e che sperimenteremo sempre più nei prossimi mesi e che hanno a che fare con le minacce legate al mondo *cyber* e a tutti gli attacchi che possono venire in questo ambito. Avere oggetti molto solidi e sui quali si può investire, perché tante persone e tante pubbliche amministrazioni li usano, ci aiuta e deve aiutarci sempre di più a diventare affidabili anche da questo punto di vista. Si tratta di un'area estremamente importante.

L'altra area che il PNRR si trova ad affrontare e che come Poste portiamo avanti, anche in termini di strategia aziendale, in modo molto importante è quella che riguarda la transizione ecologica e tutto ciò che ha a che fare con la conversione verso la sostenibilità ambientale di tutti i *business* delle imprese.

Come azienda, occupandoci di logistica e di *e-commerce*, abbiamo preso questo tema molto seriamente nel nostro piano, che si chiama « *Sustain & Innovate* », in cui « *sustain* » vuol dire proprio sostenibilità. È una delle due parole del nuovo piano industriale dell'azienda. Ci siamo posti il problema di come fare in modo che questo momento importante dell'*e-commerce* diventi anche sostenibile, evitando emissioni in crescita o problematiche di tipo ambientale.

I due obiettivi che ci siamo dati sono la riduzione delle emissioni del 30 per cento entro il 2025 e il raggiungimento entro il 2030 della neutralità delle emissioni. Dal punto di vista industriale per noi questo significa cambiare completamente la mo-

dalità di lavoro, ad esempio, dei postini e di coloro che consegnano i pacchi, dotandoli di mezzi ecologici; rivedere tutti i processi e operare sempre di più in quest'ottica.

Credo che, anche a livello di semplificazione nell'accesso ai fondi che riguardano il mondo della sostenibilità, sia sempre più importante che le imprese capiscano concretamente che questo è un valore anche per quelle di minori dimensioni e che esse possano essere accompagnate.

Una prima misura che commenteremo più avanti ha riguardato un settore specifico. Mi riferisco all'*ecobonus* nel mondo edilizio che lo scorso anno ha dato sostegno alle imprese che lavoravano in un'ottica ambientale o comunque ecologica rispetto al settore specifico. Credo che questo sia un ambito sempre più interessante per le aziende in senso lato.

Vado un po' più nel dettaglio adesso, perché in realtà questi erano *trend* già in atto prima del *lockdown*. Infatti, la progressiva digitalizzazione e l'apertura verso il mondo dell'*e-commerce* era qualcosa che stava già accadendo, ma il *lockdown* ha fatto progredire fortemente in modo forzato la velocità di estensione delle interazioni digitali.

Noi abbiamo registrato sui nostri stessi canali interazioni che si sono spostate fortemente sul fronte digitale. Per esempio, la quota di contatti sui canali digitali per noi è aumentata tremendamente tra il 2019 e il 2020: le transazioni si sono spostate parzialmente dagli uffici postali al mondo digitale verso i canali *app* e i canali *web* e abbiamo avuto rilevanti effetti sui ricavi, il che vuol dire che le persone hanno deciso di acquistare servizi finanziari, assicurativi o logistici di pagamento su questi canali. Registriamo che molti cittadini non hanno più timore a passare su questo canale per fare delle transazioni. Si è trattato di un cambiamento profondo, rispetto al quale non si tornerà indietro; anzi, sono esperienze che nel tempo consentiranno alle imprese di avere sempre più clienti che si aspettano servizi di buon livello anche sul fronte dell'*e-commerce*.

Andando più nel dettaglio sullo SPID, ricordo che il sistema c'è da tanti anni.

Infatti, se vi ricordate, il processo era partito con una progressione lenta e con pochi servizi attivi a livello nazionale e locale, ma in realtà sempre di più in questi due anni — nell'ultimo anno in particolare, in cui grandi pubbliche amministrazioni hanno modificato la propria logica di accesso a siti estremamente consultati — è diventato uno *standard*. Questo *standard* può crescere ancora, perché avete visto i numeri in senso lato: per quanto ci riguarda siamo a 20 milioni, ma in realtà, se guardiamo il dato complessivo a livello nazionale e se consideriamo anche gli altri operatori, sono già 25 milioni le identità digitali erogate ai cittadini; le amministrazioni, di cui avete ricordato prima l'andamento, sono oltre 8 mila.

Favorire ancora di più l'utilizzo a livello nazionale e la costruzione di uno *standard* consente, una volta acquisita un'identità, di poter estendere sempre di più il numero di servizi che possono essere erogati sui canali digitali in modo sicuro.

Oggi stiamo parlando di un sistema pubblico di identità nazionale rivolto prevalentemente ai cittadini. Ci sono una serie di ulteriori evoluzioni che possono essere considerate in questo ambito e che sono già previste nelle *roadmap* di sviluppo: riguardano proprio il passaggio all'utilizzo professionale o all'utilizzo dell'identità digitale per l'apertura di pratiche professionali.

Riteniamo che questo sia uno degli ambiti di sviluppo dell'identità digitale che costituisce uno dei canali di accesso: mi riferisco alla sicurezza di chi sta effettuando una transazione o un accesso informativo degli atti, alla tracciatura dei dati sensibili legati all'accesso alle informazioni, alla modifica nel tempo delle informazioni stesse e all'utilizzo sempre più esteso del sistema anche per acquistare e sottoscrivere servizi da parte dell'intera collettività. Questo è un ambito che riteniamo estremamente importante.

Da parte nostra il servizio d'identità digitale è stato erogato sia digitalmente sia presso gli uffici postali. In realtà la stragrande maggioranza dei nostri clienti e cittadini si è rivolta a noi fisicamente. E anche questo rappresenta un altro segnale

importante. Era possibile completare il processo SPID sia fisicamente sia digitalmente, ma la stragrande maggioranza delle persone è stata accompagnata fisicamente e capillarmente all'emissione dell'identità digitale. Secondo me questo è un dato importante, perché il *digital divide* comprende sia il tema strutturale, con la presenza di fibra o di una rete importante che consenta di connettersi, sia la comprensione del digitale. E in questo la capillarità, la vicinanza e il linguaggio che consente di avvicinarsi a questo tema sono altrettanto importanti. Il *digital divide* consiste sia nell'aspetto fisico sia nella comprensione dei servizi stessi.

Questo è un po' quello che intendo come presenza fisica. Infatti, come Poste siamo abituati a ragionare in termini di presenza fisica, legata al mondo degli uffici postali, ai 12 mila uffici postali che sono presenti in tutto il territorio. Tuttavia, per consentire di raggiungere i numeri che vi ho presentato prima, a livello di *e-commerce* e di sviluppo dell'*e-commerce*, abbiamo lavorato anche su una rete aggiuntiva di presenza fisica, costituita dagli ulteriori 37 mila punti che abbiamo chiamato « Punto Poste ».

Ad esempio, è possibile ricevere un pacco o usufruire di un servizio di pagamento presso punti situati nella grande distribuzione, presso piccoli bar o tabaccai o presso stazioni di servizio. Si tratta, quindi, di una rete ampia di luoghi connessi che consentono a un grande operatore di *e-commerce*, ma anche a una piccola impresa che vuole entrare in questo ambito, di raggiungere i clienti che si avvicinano all'azienda digitalmente. Credo che la facilità di accesso e di raggiungimento dei nuovi clienti catturati digitalmente, consentendo di arrivare vicino a loro, sia un punto essenziale per far crescere ulteriormente nuovi mercati per le piccole imprese che altrimenti vedono la loro attività limitata ai luoghi a loro vicini.

Pensiamo alle nostre piccole imprese che lavorano nell'ambito dell'artigianato, dell'alimentare o in settori dove la distribuzione prima avveniva a livello locale e a quanto l'allargamento del mercato dal punto di vista dell'*e-commerce* e dei suoi utilizzi

possa essere rilevante per farle diventare imprese di successo e sostenibili.

Come Poste stiamo facendo accedere in modo progressivo e sempre più ampio i nostri clienti ai servizi digitali connessi alla prestazione che scelgono di avere da noi. Anche questo è un tema di formazione dei cittadini a livello digitale e di fiducia nel mezzo digitale.

L'area con cui ci sentiamo più affini, nell'ambito del percorso del PNRR e della transizione verso un mondo digitale, è proprio quella relativa alla costituzione dell'ecosistema che avvicina a livello fisico e a livello digitale la cittadinanza, i clienti, la pubblica amministrazione centrale e locale, le imprese, con la presenza degli uffici postali e di punti aggregati che possono diventare parte di un ambiente organico.

Si tratta di una infrastruttura che non è soltanto logistica, ma che è fatta di punti di vicinanza a imprese e persone, che possono diventare mezzi di divulgazione dei principi che vogliamo portare avanti nello sviluppo delle imprese. E sempre di più nel nostro Paese ci sono piccole imprese che devono crescere e devono trovare nuovi mercati.

Quello che abbiamo osservato nelle misure che hanno avuto successo rispetto a misure che, invece, sono più problematiche è proprio la semplicità e l'utilizzo di piattaforme diffuse. Quanto all'identità digitale, finché non siamo arrivati ad avere un numero sufficiente di grandi pubbliche amministrazioni collegate al sistema SPID, nonostante il processo fosse identico, lo SPID stesso non si è sviluppato.

Una delle aree di semplificazione rilevante dal nostro punto di vista è proprio la costruzione e l'utilizzo sempre delle stesse piattaforme, in modo che lo sforzo che un cittadino o un'impresa fa per avere in questo caso un'identità digitale – ma vale per molti altri documenti o per molte altre capacità digitali dell'impresa – possa essere ottimizzato, senza mettere ulteriormente in difficoltà l'impresa stessa o il cittadino nell'imparare nuove *password* e nel gestire nuove modalità di accesso.

La riduzione degli ostacoli e la semplificazione delle procedure di accesso e di

avvio è a nostro avviso una delle aree più importanti.

Ad ogni modo, crediamo che ce ne siano anche altre legate alla comprensione e alla diffusione dei rischi collegati alla digitalizzazione. Questa è un'area che, come azienda privata, noi osserviamo e cerchiamo di gestire con attività di educazione al digitale, ai rischi dei pagamenti per l'*e-commerce*, ai rischi informatici *cyber*. E crediamo che tutto ciò che vada nella direzione di comprendere e gestire al meglio questi rischi sia altrettanto importante, perché molti piccoli imprenditori si approcciano a questo mercato per la prima volta, con una competenza ridotta e non particolarmente sviluppata in questo ambito.

In ultima istanza, nell'ambito della sostenibilità, volevo fare un accenno a una delle misure dello scorso anno, che è stata proposta in questi giorni e la cui revisione è in corso per il prossimo anno: mi riferisco alla cessione del credito di imposta, *superbonus* ed *ecobonus*, che conoscete, nella misura in cui verrà poi modificato nel prossimo anno.

Questa opportunità che era rivolta a un settore specifico, come dicevo inizialmente, ovvero il settore della edilizia, in realtà è il risultato di una progressione normativa partita con l'introduzione della cessione del credito. La possibilità fornita ad alcune imprese e ad un settore specifico, grazie a questa innovazione normativa, è stata quella di ampliare le fonti di finanziamento delle imprese.

Il contributo di Poste è stato quello di supportare le imprese acquistando da loro il credito. Noi abbiamo acquistato, solo nel primo semestre, crediti di imposta prevalentemente da piccole imprese, senza essere un operatore finanziario, perché non siamo una banca. È stata moltiplicata la possibilità di accedere a fonti di finanziamento diverse dal credito ordinario.

Al della valutazione sulla misura in sé, che non riguarda né la Commissione né Poste Italiane, quello che mi preme sottolineare è che il suo successo è stato determinato, nella nostra esperienza, dalla semplicità dei processi che un cliente o un'impresa può utilizzare per aderirvi.

Per esempio, noi abbiamo studiato un processo che permette a una impresa di accedere alla misura in modo totalmente digitale e semplificato oppure di essere accompagnata da uno degli uffici per poterne usufruire.

Un secondo punto, rispetto a quello che dicevo prima, è che la semplicità della modalità di messa a terra della misura, secondo me, è una delle caratteristiche più rilevanti, che ci serve proprio per far aderire più imprese possibili a una misura, affinché più imprese la trovino semplice e adatta a loro.

È una delle esperienze che portiamo a casa da questa nuova modalità di adesione a misure straordinarie: se sono semplici, ben studiate, con modalità di accesso all'identità sempre uguali, con criteri comprensibili e con processi facilmente erogabili *online* o fisicamente controllabili, le misure hanno successo e funzionano, mentre laddove sono molto complesse obiettivamente il numero di imprese che le esegue è certamente minore, perché lo sforzo di comprensione di questi piccoli operatori è enorme.

Questo è un po' lo spunto che vi vogliamo lasciare come Poste. Quello che crediamo è che sia necessario lavorare sulla standardizzazione, sulla semplificazione e sulla ripetitività di alcuni passaggi dei processi nonché sul riutilizzo di informazioni delle banche dati o di documenti o di pezzi di processo già prodotti in altri tipi di operatività. Una volta che ho preso l'identità per un servizio, devo poterla usare in tutti gli altri servizi che voglio acquistare, e non devo trovare logiche diverse ogni volta che vado ad aderire a una misura differente.

Noi come Poste, svolgendo un ruolo straordinario, con coraggio e con tanto spirito di servizio dimostrato dai nostri colleghi durante questo periodo straordinario, ci poniamo come rete capillare

presente ovunque, ma anche un po' come mezzo di trasmissione per le parti avanzate della popolazione, ma anche per quelle che hanno bisogno di maggior supporto nella comprensione dei nuovi servizi, ponendoci vicini a loro, fisicamente o digitalmente,

per spiegare l'evoluzione delle loro richieste e i rischi connessi al percorso che stanno facendo, soprattutto laddove sono percorsi, come quelli imprenditoriali, che presentano un rischio personale o comunque un'incertezza legata allo sviluppo della propria attività.

Crediamo che per le imprese sia un momento straordinario di rinascita, e mai come in questo periodo abbiamo idee e obiettivi così chiari davanti a noi, legati proprio a valori di sostenibilità, di digitalizzazione e di inclusione. Crediamo che sia una grande opportunità, e come azienda vi ringraziamo della disponibilità dimostrata e ci mettiamo ovviamente a servizio di tutte le iniziative che porterete avanti.

PRESIDENTE. Grazie, dottoressa Furlan per la relazione esaustiva e davvero interessante. Chiedo se vi siano colleghi che vogliono intervenire o porre domande. Prego, onorevole Buratti.

UMBERTO BURATTI (PD). Intanto, ringrazio Poste Italiane per l'audizione. Sicuramente ci è stato rappresentato quello che tutti noi conosciamo, anche perché sperimentiamo ormai da tempo i rapporti con Poste Italiane. Fatemi rievocare anche il ricordo degli uffici postali di una volta con il postino in divisa che entrava nelle nostre case e nelle nostre attività e che era diventato ormai un amico, soprattutto nei piccoli paesi.

Direi che il senso di questo Paese è collegato con Poste Italiane. E mi devo complimentare con chi in Poste Italiane ha ideato la pubblicità facendo ricorso a Mancini e alla nazionale di calcio, perché è qualcosa di bello e di particolare.

Devo sottolineare che questa mattina vorremmo sapere da voi se c'è qualcosa che ciascuno di noi può fare, sia in qualità di membri della Commissione per la semplificazione, sia nei rispettivi ruoli parlamentari. Siamo infatti impegnati anche nelle Commissioni permanenti e in questo periodo stiamo lavorando anche al disegno di legge di bilancio. Dottoressa Furlan, lei ci ha rappresentato l'importanza, ad esempio, di aver consentito anche a Poste Italiane le

operazioni di credito di imposta che ricordo molto bene.

Noi riconosciamo che Poste Italiane con l'identità digitale ha fatto veramente un grande lavoro, soprattutto nell'ottica della semplificazione, e con la disponibilità di diversi sportelli in quasi in tutto il Paese.

È un interesse comune. Credo che come Paese Italia dovremmo utilizzare maggiormente Poste Italiane come un *partner* fondamentale. Sappiamo che molte famiglie si rivolgono a voi, ma anche le imprese che hanno scoperto ormai da tempo il vostro ruolo digitale e la vostra vicinanza alle nostre comunità.

Se c'è qualcosa di particolare che secondo voi potremmo proporre anche all'interno dei provvedimenti sui quali a breve saremo chiamati a intervenire, sarebbe cosa buona e giusta. Noi siamo qui anche per valutare tutto ciò che si può fare per le aziende — come lo SPID per esempio — nell'ottica della semplificazione. Con il presidente Stumpo ci siamo confrontati diverse volte, con l'obiettivo di arrivare alla standardizzazione e alla semplificazione dei processi. È dunque importante sapere che abbiamo un *partner* serio, che consideriamo facente parte della struttura del nostro Paese e che rappresenta una delle colonne su cui rilanciare in questo momento la nostra economia.

Ringrazio la dottoressa Furlan e tutti i rappresentanti di Poste presenti in audizione e — mi sia consentito — anche Luigi Madeo, con il quale vengono intrattenuti i rapporti istituzionali che per noi sono fondamentali per comprendere. Se comprendiamo bene, possiamo deliberare bene. Grazie.

PRESIDENTE. Grazie, onorevole Buratti. Non essendoci altre richieste di intervento, vorrei svolgere un paio di considerazioni. Quanto alla prima, vorrei ringraziare gli auditi per l'esposizione, come ho già detto in precedenza, e anche per la chiarezza con la quale ci avete rappresentato l'opportunità che il Paese potrebbe cogliere utilizzando al meglio Poste Italiane.

Collegandomi alle considerazioni dell'onorevole Buratti, sottolineo che, quando

abbiamo iniziato a ragionare su questa indagine conoscitiva, io e altri colleghi abbiamo pensato a Poste come il *player* nazionale rispetto al quale sviluppare il sistema digitale.

Avete visto che nei provvedimenti al nostro esame, oltre che di banda larga, si parla anche del binomio semplificazione-sicurezza: o la semplificazione e la sicurezza camminano insieme, o non c'è semplificazione. In un sistema moderno, in cui i dati e le informazioni camminano in rete, per poter consentire una reale semplificazione, che non è solo relativa alle procedure legislative, ma è anche connessa alla certezza di fare operazioni in minor tempo e con maggiore efficacia, quei dati devono essere custoditi in un certo modo e mantenuti riservati. Come ha anticipato l'onorevole Buratti, in un Paese bisogna sentirsi parte della stessa scommessa.

Da questo punto di vista, la nostra è stata un'indagine che ha anticipato sia il PNRR sia tutta la parte legata ai decreti di semplificazione che in parte stanno rispondendo a quelle che erano le necessità con le quali noi ci siamo avvicinati alla materia. A mio modo di vedere tuttavia restano alcuni nodi cruciali da sciogliere per rendere i nostri lavori proficui e il Paese davvero moderno, efficace ed efficiente.

Voi avete fornito alcuni dati oggettivi. Ad esempio, il passaggio al sistema SPID negli ultimi anni inizia a essere una curva che sale. E non si tratta di una lenta curva che avrebbe impiegato migliaia di anni prima di raggiungere un'efficienza digitale. Tuttavia, nel nostro Paese continuiamo a mantenere attivi troppi strumenti che si somigliano.

Per me SPID deve diventare l'identità digitale su tutto, vale per le aziende, vale per la pubblica amministrazione e vale per i cittadini. E con molta franchezza dico che non sono la stessa cosa. A volte bisogna fare le cose doppie, perché mandi una PEC, ma devi verificare presso l'Agenzia delle entrate, e devi usare SPID e poi hai altri problemi.

Penso che da questo punto di vista noi dovremmo semplificare, rendendo la standardizzazione non soltanto italiana, ma

portandola su un piano almeno europeo e avendo un soggetto come Poste, che lo Stato con future norme potrebbe in qualche modo – per questo io vi chiedo quello che può essere il vostro interesse e quello che possiamo provare a fare – far diventare il *player* italiano della digitalizzazione.

Credo che questa possa essere la vera scommessa nell'ambito del PNRR, in modo da avere in futuro non soltanto una grande azienda italiana in Italia, ma anche una grande azienda italiana che si occupa di temi importanti. E voi lo avete fatto trasformandovi, come ricordava prima in modo romantico l'onorevole Buratti, dal postino che entra dentro casa alla più grande azienda italiana digitale. In queste trasformazioni, continuare ad andare avanti serve al Paese, per essere non soltanto un grande Paese, ma anche un grande Paese con grandi operatori che possano stare sul mercato internazionale e avere una propria capacità.

Io mi fermerei qui. Non so se qualcuno voglia intervenire.

UMBERTO BURATTI (PD). Vorrei soltanto aggiungere una riflessione. Nella prospettiva degli impegni del PNRR, stiamo parlando anche delle aree interne del Paese, perché non dobbiamo dimenticare alcuno. Per questo motivo, condivido e sottoscrivo ciò che ha appena detto il presidente Stumpo. Vorrei soltanto aggiungere che credo sia fondamentale cercare di mantenere viva anche quella parte del Paese. So che Poste si è impegnata e lo sta già facendo. E so che in alcune piccole comunità c'è soltanto l'ufficio postale, però non dimenticate di presidiare anche questo aspetto, perché è fondamentale per mantenere l'ossatura del Paese. Le aree interne infatti sono quelle per le quali vedo una prospettiva di futuro. Grazie.

MONICA CIABURRO (FDI). Mi vorrei riallacciare a quello che ha appena detto l'onorevole Buratti con riguardo al presidio dello sportello, perché conosco bene i piccoli comuni delle aree interne e delle alte terre. Nonostante ci sia stata la velocizzazione delle procedure grazie ai mezzi tele-

matici e molti comuni si stiano adeguando per dare questo tipo di servizi, rimane comunque una fascia di popolazione che, soprattutto nei piccoli comuni e nelle aree interne, è costituita da persone anziane che in qualche modo dobbiamo rispettare, consentendo loro di mantenere la dignità nell'ultima fase della vita, potendo operare in modo autonomo. In caso contrario si sentirebbero davvero emarginati, messi da parte e soprattutto schiavi di qualcun altro per poter fare qualsiasi tipo di operazione o azione che fino al giorno prima, con lo sportello garantito nei piccoli centri, riuscivano ad eseguire in autonomia.

Credo quindi che, soprattutto nei piccoli comuni, si debba compiere uno sforzo per garantire la presenza fisica a questa fascia di popolazione che non abbiamo il tempo e forse nemmeno il modo di educare al digitale e di istruire sui nuovi processi che, seppur molto vantaggiosi in termini di tempo e di spostamenti — perché da un qualsiasi apparecchio si possono fare tutte le operazioni — per gli anziani diventano davvero un problema, facendoli sentire assolutamente esclusi dalla società di oggi. Volevo fare un appello in questo senso. Grazie.

LAURA FURLAN, *responsabile Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione*. Quando parliamo di rete, vi confermo che noi parliamo di rete fisica e digitale. E per questo aspetto, come sapete, abbiamo creduto molto nel Piano, sia in termini di mantenimento degli uffici postali, sia in termini di rafforzamento dei servizi anche nei piccoli comuni.

A titolo di esempio ricordo gli ATM, vale a dire i bancomat per i prelievi, che sono stati in grande misura dedicati proprio ai piccoli comuni e che in qualche caso hanno consentito di avvicinare all'utenza il servizio di prelievo della pensione, ancor più rispetto alla presenza dell'ufficio postale. Il punto fisico, la vicinanza fisica sono un tratto distintivo di Poste.

Sul fronte digitale, l'esperienza che vi portiamo, avendola fatta sul campo, vive di *standard* ed investimenti sempre più rilevanti su poche piattaforme, che devono diventare sempre più forti e sempre più sostenibili. Questo è molto rilevante perché

più le piattaforme diventano grandi, più hanno bisogno di essere rafforzate, affinché possano reggere un maggior numero di servizi.

Il sistema SPID ha raccolto sul campo 25 milioni di cittadini che hanno fatto fatica per iscriversi al servizio. Ora è importante che il servizio cresca ancora di più per non vanificare la fatica che i cittadini hanno fatto per aderirvi. Rafforzare ed estendere il numero di servizi, lavorare e capire meglio se la parte professionale può essere ulteriormente servita: sono temi su cui siamo ampiamente disponibili e che renderanno — quando sceglieremo tale profilo e se verrà scelto — ancora più sostenibile e forte la piattaforma.

Vi ho parlato più volte di rischi, come i rischi connessi alla sicurezza e alla protezione dei dati: si tratta di rischi che sempre di più, in questo mondo digitale, devono essere affrontati professionalmente e in modo serio, perché dentro SPID ci sono i dati personali sulla salute delle persone, i dati sensibili su tutto ciò che accade a un cittadino o a un'impresa nel corso della sua vita.

Crediamo che tutto ciò che vada nella direzione di far diventare ancora più forte quello che nei fatti è diventato uno *standard* sia importante e necessario. Noi come azienda ci crediamo. Davvero a chiave della digitalizzazione e dell'inclusione consiste nel continuare a lavorare sulle stesse piattaforme, per renderle giorno per giorno più semplici e più forti. Non è uno slogan, è proprio un modo serio per far diventare questi gli assi portanti per la digitalizzazione e l'inclusione del Paese e per far salire a bordo man mano tutti i cittadini, tranne forse quelli citati nell'ultimo intervento dall'onorevole Ciaburro, i quali magari saranno gli unici a proseguire ancora nel percorso più tradizionale che hanno sperimentato nella loro vita. Noi siamo disponibili anche per loro, ma comunque tutti gli altri devono potersi fidare sempre di più dal fatto che, nel momento in cui hanno un'identità digitale, quest'ultima sia sicura. È un'area nella quale crediamo moltissimo.

Vi ringraziamo comunque per averci consentito di raccontare la nostra esperienza e vi auguriamo una grandissima evoluzione dei vostri lavori che, da quando è stata istituita la Commissione, credo abbiano determinato oggettivamente una serie di misure, adottate nel corso degli ultimi mesi e delle ultime settimane.

PRESIDENTE. Grazie, dottoressa Furlan. Ringrazio anche il dottor Russo, la

dottoressa Scarpini e il dottor Madeo per la loro presenza e dichiaro conclusa la nostra audizione.

La seduta termina alle 9.30.

*Licenziato per la stampa
il 3 agosto 2022*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

