

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE  
MARIO VALDUCCI

**La seduta comincia alle 11,40.**

*(La Commissione approva il processo verbale della seduta precedente).*

**Sulla pubblicità dei lavori.**

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati.

**Audizione di rappresentanti  
di Poste italiane Spa.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sull'assetto e sulle prospettive delle nuove reti del sistema delle comunicazioni elettroniche, l'audizione di rappresentanti di Poste Italiane Spa.

Do la parola all'ingegner Massimo Sarmi, amministratore delegato e direttore generale di Poste Italiane Spa.

MASSIMO SARMI, *Amministratore delegato e direttore generale di Poste Italiane Spa.* Ai fini dell'organizzazione della presentazione, che cercherò di rendere più sintetica possibile, abbiamo lasciato a disposizione dei commissari un documento. Naturalmente assicuro la mia disponibilità, in questa o in altra sede, a fornire eventualmente maggiori dettagli.

La banda larga è evidentemente una condizione preliminare di infrastruttura

per poter erogare servizi ad alta capacità, immagini in movimento con elevata qualità e via dicendo. Tuttavia, siamo consapevoli che questa infrastruttura non raggiunge tutto il territorio nazionale. Poste Italiane è l'azienda più diffusa e distribuita sul territorio nazionale. Proprio per questo, in anni recenti abbiamo realizzato un'infrastruttura di *information communication technology* che si avvale in parte dell'integrazione con altre infrastrutture, ma che ha anche una vita e una funzionalità proprie.

La missione di Poste Italiane, non è solo quella di adempiere alle funzionalità istituzionali di servizio universale, cercando di offrire eccellenza nell'ambito dei servizi logistici e dei servizi finanziari, ma soprattutto quella di valorizzare la presenza sul territorio attraverso i circa 14 mila uffici postali, che raggiungono ogni comune d'Italia, anche i più piccoli. La possibilità di valorizzare questi *asset* e di offrire servizi di qualità ha come presupposto l'avvalersi di infrastrutture tecnologiche all'avanguardia. Questo è il senso della presentazione.

Quanto alle funzionalità che sono attuali o ci sembrano tali, ma che si spiegheranno nel futuro, in estrema sintesi possiamo dire che la comunicazione elettronica, la comunicazione digitale, la sicurezza sulla rete elettronica e le nuove modalità di pagamento costituiscono i punti su cui Poste Italiane sta incentrando le proprie strategie.

Un'infrastruttura come la nostra, presente su tutto il territorio, si propone di colmare il *digital divide*, intendendo con ciò la possibilità di rendere fruibili gli stessi servizi a tutte le persone che vivono sul territorio nazionale con funzionalità e modalità diverse. Si va da quelle più

evolte, *on-line* o addirittura tramite i telefonini - siamo il primo operatore al mondo che offre servizi di pagamento tramite telefonino, visto che già oggi è possibile pagare un bollettino di conto corrente tramite telefono cellulare - al mantenimento contestuale di quelle tradizionali, rendendo così uniforme la fruizione dei servizi. L'ufficio postale diventa, in quel caso, il punto per l'erogazione del servizio, come un *one stop shop* - così lo immagino in futuro - per le persone che, per necessità di dialogo magari con le amministrazioni centrali o locali o per necessità propria di fruizione di servizi, ad esempio nell'ambito della salute, sfruttano quel luogo come punto di ingresso alla filiera dei servizi.

Arriviamo all'infrastruttura. Nel documento sono stati semplicemente indicati degli *asset*. Rete fisica e logistica sono integrate fra loro tramite una solida infrastruttura con una logica di accesso ai servizi che noi chiamiamo multicanale. Questo significa che ciascun servizio deve essere reso fruibile con le modalità più varie: fisicamente, per telefono, con il telefonino, in modalità *self-service* o anche assistita. Recentemente stiamo distribuendo i telefonini anche ai portalettere, dunque anche l'ultimo miglio sta diventando ormai parte di questa infrastruttura, che è in parte fissa e, come si intuisce, in parte mobile, logistica e di movimento.

Vi ho illustrato questo schema semplicemente per sottolineare che per costruire l'edificio innanzitutto abbiamo messo in piedi un'infrastruttura di telecomunicazioni studiata nel dettaglio, che ci ha permesso di realizzare tutti gli strati superiori. La barra trasversale raffigurata nel documento indica la sicurezza, elemento fondamentale per l'erogazione di servizi come quelli di Poste italiane, non tanto e solo per gli aspetti di comunicazione e di *privacy* rispetto al contenuto e all'identificazione dei soggetti, quanto rispetto alle transazioni di natura finanziaria che effettuiamo in misura relevantissima ogni giorno. La base è questa, poi vedremo come si sviluppa.

In sintesi, Poste Italiane si avvale di una rete IP integrata, ad alta velocità, che permette di distribuire voce, dati e immagini ovunque. Pian piano questa rete sta penetrando, e nei prossimi mesi andrà a completarsi, anche nei punti più remoti, quindi negli uffici postali più piccoli del territorio nazionale. L'efficienza di questi servizi - altro concetto importante - è garantita utilizzando le funzionalità di *business continuity* e *disaster recovery* che ci sono proprie e alle quali, tra l'altro, dobbiamo sottostare proprio per poter sviluppare servizi finanziari, rispondendo alle normative Basilea 1 e Basilea 2, dunque con un'assoluta capacità di *backup* (per non perdere dati in qualsiasi situazione) e di rimettere in servizio le funzionalità essenziali in tempi assolutamente stretti, addirittura di minuti. Ciò dovrebbe assicurare che nella - speriamo remota - eventualità di un disservizio o di un evento calamitoso in una sede, il resto dell'infrastruttura garantisca il funzionamento sull'intero territorio.

Meritano una considerazione a parte quelle che io chiamo le «fabbriche digitali» di questa infrastruttura, vale a dire la potenza elaborativa e di *storage* (memorizzazione dei dati), che danno un'idea della dimensione del sistema. Il nostro *data warehouse* consta di 23 milioni di clienti con gli indirizzi di tutti gli italiani. I volumi di attività sono più o meno quelli indicati. Tutto questo può dare l'idea del dimensionamento di questi luoghi, integrati fra loro e connessi ad altissima velocità di trasmissione.

Un punto essenziale è costituito dai sistemi di erogazione dei servizi. Poste Italiane è un'azienda che opera in *real time*. Tutte le transazioni che vengono effettuate ogni giorno negli uffici postali vengono autorizzate dai sistemi centrali. Questo significa che localmente non avviene alcuna elaborazione, ma a livello centrale viene data l'autorizzazione alla transazione e naturalmente si interessa istantaneamente, come parte di memorizzazione, quell'infrastruttura cui ho fatto cenno in precedenza.

Nell'ambito dell'evoluzione dei sistemi di pagamento elettronici, come sappiamo, esistono possibili fenomeni di frodi e di tentativi di forzare i *database* per carpire l'identità degli individui. Il fatto di seguire *real time* tutta l'attività che ho richiamato permette di partire dall'istante zero, quindi con un tempo di reazione che consente interventi di gran lunga più tempestivi di quelli offerti dagli altri concorrenti nel sistema bancario e finanziario nazionale.

Un'altra caratteristica dei nostri sistemi è quella per la quale il cliente di Poste Italiane è tale dappertutto. Il correntista di Poste Italiane può prelevare e ritirare denaro in qualsiasi ufficio postale del territorio. Questo è possibile perché tutto è gestito da un sistema centrale che identifica il cliente in uno qualsiasi degli uffici postali del territorio, diversamente da quanto avviene ancora oggi per molti istituti bancari, dove il riconoscimento del cliente avviene soltanto a livello locale, in altre parole nella filiale in cui si è sottoscritto il conto corrente. Se ci si sposta dalla propria filiale, non si è riconosciuti come clienti e non si può prelevare il denaro.

È chiaro che questa infrastruttura di base ha senso ed acquista valore nella misura in cui su di essa operano le piattaforme di servizio: infrastruttura ICT, *data center*, sistemi di sicurezza, procedure tipo *legacy* di funzionamento.

Partendo dalla piattaforma di comunicazione elettronica, tutti i servizi di Poste Italiane hanno il loro equivalente di natura completamente elettronica o, sempre nella logica di flessibilità di cui parlavo prima, l'ingresso può essere di natura fisica prevedendo un'uscita elettronica, oppure viceversa. I canali di accesso che operano in logica multicanale sono l'ufficio postale, il *call center*, i telefonini, gli apparecchi *self-service* e naturalmente la trasmissione *on-line*.

La nostra riconosciuta capacità ci ha permesso di assumere un ruolo particolare assegnatoci dall'Unione postale universale (UPU), l'agenzia dell'ONU che raggruppa tutti gli operatori postali del mondo,

l'equivalente dell'ITU (*International Telecommunication Union*) per le telecomunicazioni. Infatti, ci è stato affidato l'incarico di sviluppare il dominio « .post » per una maggior sicurezza su Internet; un dominio che evidentemente, sviluppato a livello di Unione postale universale, rende immediatamente integrabili le comunicazioni elettroniche che dall'Italia vanno verso tutto il resto del mondo e viceversa.

Forse questa è la piattaforma più conosciuta e in uso. Su di essa circolano decine di milioni di transazioni ogni giorno. Abbiamo oltre 10 milioni di carte gestite; la prossima carta sociale, annunciata dal Ministro Tremonti, verrà sviluppata sulla piattaforma di Poste Italiane e tante altre funzionalità di questo tipo si avvalgono proprio della piattaforma predisposta per i pagamenti elettronici. In questo caso, anche seguendo le direttive europee sulla riduzione del contante e sapendo che in questo caso noi non siamo purtroppo all'avanguardia, Poste Italiane rappresenta, nell'ambito dell'intero sistema bancario, una punta di eccellenza, proprio grazie al passaggio alla moneta elettronica così rapidamente e su larga scala. Come accennavo prima, la possibilità di effettuare i pagamenti tramite i telefonini ci vede come primi operatori al mondo.

Un'altra delle piattaforme di servizio che, almeno al momento del lancio, era assolutamente unica, riguarda il commercio elettronico. I valori di base di Poste Italiane — la capacità di offrire servizi logistici e di gestire i sistemi di pagamento — sono stati messi insieme in una piattaforma in cui ad aziende e amministrazioni può essere offerta l'intera filiera del servizio oppure blocchi integrabili con gli altri. In altre parole, si va dalla vetrina virtuale, immediatamente realizzabile, cioè precostruita, alle funzionalità di pagamento, alle logistiche con caratteristiche fisiche di magazzino e di trasporto.

Altra piattaforma di cui facciamo uso è quella dell'*e-procurement*, che ha la caratteristica di avere 14 mila punti ordinanti. Abbiamo costruito questa piattaforma per noi, che disponiamo di 14 mila uffici con

necessità di acquisire i beni di consumo, quali cancelleria e quant'altro. Tutto ciò avviene tramite una piattaforma di *e-procurement* in cui l'acquisto avviene a livello centralizzato, utilizzando il meccanismo delle aste *on-line*.

Quello dell'*e-learning* è un punto al quale siamo molto interessati. Siamo composti da 154 mila persone e quindi la formazione è per noi uno strumento essenziale, vista la necessità continua di aggiornamento sui nuovi prodotti, con caratteristiche particolari, come nel caso di quelli finanziari. L'infrastruttura di *e-learning* conta oltre 2.200 punti di accesso che utilizziamo per noi stessi, ma che naturalmente possiamo rendere disponibile, laddove fosse ritenuta utile per le sue dimensioni e caratteristiche, per qualsiasi soggetto intendesse utilizzarla.

In particolare, Posta *e-government* è, in questa maniera strutturata, la realtà cui annetto le più grandi possibilità di sviluppo, proprio per lo spazio che si ritaglia, nel quale — proprio per le finalità amministrative e le funzionalità che vedevamo prima — è possibile, in logica multicanale, accedere, ricevere servizi e, laddove necessario, effettuare operazioni di pagamento. Esemplicando, con la piattaforma *e-government* in campo, allorché integrata con l'anagrafe del comune, il cittadino, con il proprio codice fiscale può ricevere direttamente *on-line* (o presso l'ufficio postale) il certificato di nascita, quello di residenza nonché tutta la documentazione che ruota intorno al codice fiscale stesso, ricevendo fisicamente un documento stampato avente valore legale.

Ciò è reso possibile dall'esistenza dell'algoritmo della firma digitale, per cui il foglio stampato contiene alcuni simboli, denominati glifi, che testimoniano l'autenticità del contenuto e che, una volta letti otticamente, riproducono esattamente il certificato. Aggiungo che, rispetto a un normale documento che può essere riprodotto e facilmente falsificato, allo stato attuale questo rappresenta il livello più alto dell'offerta, per un servizio di questa natura.

Un altro concetto importante è il seguente: ad oggi Poste Italiane è il garante dell'avvenuta comunicazione tra soggetti, sebbene ciò avvenga prevalentemente tramite strumenti di natura tradizionale, quali la comunicazione di tipo cartaceo. Se si pensa alla raccomandata con ricevuta di ritorno, ad essa è attribuito valore legale in quanto si tratta di corrispondenza per la quale si conosce il mittente, il destinatario e colui che firma per avvenuta consegna. Immaginiamo di trasferire questi concetti su Internet. Poste Italiane si propone di continuare a essere la parte che garantisce l'avvenuta transazione, magari completamente di natura elettronica.

Per quanto riguarda gli strumenti che caratterizzano questo tipo di trasmissione, vedremo il progetto che li raggruppa tutti: la firma digitale, la marca temporale, la marca postale elettronica (standard da noi realizzato per l'Unione postale universale, accettato in tutto il mondo) e infine la posta elettronica certificata, con le caratteristiche della normativa nazionale.

La marca postale elettronica permette di identificare agevolmente chi invia e chi riceve, garantendo, soprattutto, che durante la trasmissione il contenuto non venga alterato. Sappiamo tutti che il mondo Internet è stato costruito per collegare, ma non per proteggere. I livelli di sicurezza, che, a mio avviso, non hanno ancora trovato risposta, nella nostra prospettiva di servizio e nel raccordo esistente a livello internazionale assicurano la garanzia per quelle comunicazioni che dovessero rivestire un particolare valore. La marca, infatti, garantisce la certezza della trasmissione, l'identificazione del mittente e del destinatario, l'orario di partenza e di ricezione nonché la mancata alterazione del contenuto; la firma digitale, in aggiunta, riporta proprio la trasmissione viva del soggetto che ha firmato il documento.

Passo ora a parlare dell'evoluzione della missione istituzionale. Come traspare da tutto il senso di questa presentazione, ci proponiamo di diventare una « rete delle reti », poiché, mettendo assieme le reti

fisiche e logistiche (cioè di uffici postali e di trasporto), integrandole con la *information communication technology*, siamo in grado di offrire servizi a valore aggiunto come quelli illustrati. A mio avviso, il ruolo attuale degli altri operatori di telecomunicazione e informatici del Paese è ancora oggi prevalentemente concentrato sulle infrastrutture. Noi facciamo dell'infrastruttura l'abilitatore, la condizione necessaria e sufficiente per l'erogazione dei servizi che vedete e che rappresentano proprio lo strato dei servizi a valore aggiunto.

Avanziamo pertanto due proposte. Voi conoscete i limiti delle aree del territorio nazionale su cui la cosiddetta banda larga è attualmente distribuita. Dal canto nostro, siamo altrettanto consapevoli che in almeno 2 mila comuni — lo vediamo dagli uffici postali — ancora oggi si rilevano limiti molto stringenti. In alcune realtà non si parla neppure, utilizzando un acronimo ormai noto, della cosiddetta linea ADSL, per cui non possiamo pensare addirittura alle evoluzioni successive. Da parte nostra, abbiamo utilizzato accorgimenti particolari, originali di Poste italiane, per ampliare al massimo la capacità utilizzabile, anche per i collegamenti più remoti. Tutto il profilo di servizi che vi ho illustrato è fruibile da qualsiasi località proprio perché la capacità utilizzata e il sistema di governo dell'infrastruttura ci permettono di assicurarli. Questa è sicuramente una buona notizia.

Certo, se dovessimo diventare portatori di una infrastruttura ancora più ampia (ad esempio, fornendo accessi a banda larga anche nelle località più remote, partendo dagli uffici postali e arrivando fino alle scuole o ad altri edifici pubblici), allora Poste Italiane — nell'ambito di un servizio universale, concepito in maniera evolutiva, che quindi non si ferma alla consegna della corrispondenza o alla presenza dell'ufficio postale, bensì aggiunge ulteriori funzionalità — sarebbe un'azienda disponibile ad anticipare gli investimenti in questa tecnologia, così da illuminare in maniera ancora più ampia anche le realtà periferiche.

Da ultimo, abbiamo un progetto che ruota attorno all'identificativo *digital mail box*. La proposta di Poste italiane, cioè del soggetto più aggiornato esistente sul territorio nel conoscere e gestire gli indirizzi fisici di tutti i cittadini, prefigura l'unione dinamica dell'indirizzo fisico e di quello elettronico, per il tramite di una piattaforma che richiama, appunto, il concetto di *digital mail box*. In primo luogo, la persona può ricevere in maniera sicura, grazie a questa casella speciale, le comunicazioni aventi valore legale che, per esempio, provengono dalla pubblica amministrazione. In secondo luogo, la persona può trasmettere contenuti ritenuti importanti, nonché richieste e informazioni di ogni natura. Tutta l'infrastruttura viene (o verrebbe) offerta da Poste italiane, che già la sta implementando per alcuni dei propri clienti. Poste italiane si propone, laddove il progetto fosse ritenuto di interesse generale, di applicare il sistema in maniera diffusa, nell'ambito del servizio universale o in altri ambiti ritenuti validi.

Tutti quei concetti che abbiamo visto a singoli blocchi (piattaforma di comunicazione elettronica, di pagamento, di meccanismo di sicurezza) trovano qui un punto di sintesi nei confronti dell'amministrazione centrale e periferica dello Stato, per garantire comunicazione sicura e possibilità di pagamento nei due sensi, con identificazione del soggetto.

**PRESIDENTE.** Ringrazio l'ingegner Sarmi per l'ampia relazione.

Do ora la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

**LUCA GIORGIO BARBARESCHI.** Ringrazio l'ingegner Sarmi per la presentazione e vorrei domandargli se, visti i problemi che abbiamo sulla modernizzazione della scuola in generale — dagli asili alle università — sia possibile concepire, insieme al Ministro Gelmini, un progetto proprio sulla scuola, dato che Poste usano questo *network* e questa capacità di arrivare ovunque, in maniera capillare.

Il problema è che, spesso, perfino i messaggi importanti dal punto di vista

strategico rimangono confinati nelle grandi città e non arrivano ovunque. Un'azienda così grande e importante potrebbe, forse, riuscire a trovare un coordinamento con i progetti già allo studio da parte del Ministro Gelmini. Ciò potrebbe essere molto importante e dare un'accelerazione a un processo innovativo che trova alcune resistenze.

BEATRICE LORENZIN. La ringrazio, ingegner Sarmi, per l'esauriente illustrazione.

Sarei molto interessata a capire come state lavorando sull'*e-government*, a parte quello che avete illustrato questa mattina. In particolare, vorrei sapere quanti sono i comuni che, ad oggi, hanno concluso accordi con Poste italiane. Dal punto di vista della fruibilità e dell'accesso ai servizi pubblici, è molto interessante il fatto che con i vostri 14 mila sportelli aperti su tutto il territorio nazionale possiate svolgere un ruolo sussidiario molto importante, relativamente all'accesso ai dati anagrafici e sensibili che, come noi tutti sappiamo, di fatto provocano l'affollamento degli uffici delle amministrazioni comunali e spesso creano difficoltà, a livello di *front office*, fra amministrazione stessa e utenti.

Chiedo inoltre se si potesse illustrare un po' più nel dettaglio la citata *digital mail box*: chi la deve attivare, quali potrebbero essere ipoteticamente i costi per l'amministrazione e quali i benefici, non soltanto in termini di efficienza, ma anche dal punto di vista economico.

JONNY CROSIO. Signor presidente, a me interessava capire, in maniera più puntuale, il servizio di posta elettronica certificata.

Sappiamo che, indubbiamente, per snellire le procedure amministrative, il futuro deve necessariamente indirizzarsi sulla posta elettronica certificata. Si tratta di un bel concetto, che, tuttavia, sul territorio trova ancora qualche ostacolo da parte delle amministrazioni locali. Alludo a ciò che avviene non tanto a livello comunale, quanto a livello provinciale. Mi sono personalmente occupato, quando ero

assessore della mia provincia, dell'impostazione del servizio di posta elettronica certificata, con fornitura di un servizio ai comuni addirittura gratuito da parte dell'amministrazione provinciale, ma il riscontro è stato negativo, o comunque non soddisfacente.

Le chiedo dunque, ingegnere, quali azioni concrete intendiate condurre, dal punto di vista della programmazione, per incentivare questa tecnologia che — come ho premesso inizialmente — è indispensabile per arrivare in futuro a un'amministrazione più trasparente e, soprattutto, più snella, così da poter essere in grado di agire in maniera più organica.

Anche la *digital mail box*, su cui ha chiesto ragguagli la mia collega, sicuramente è molto interessante, ma, dovendo ogni cittadino attivare una casella elettronica, sussiste la preoccupazione che, qualora ciò non avvenisse, occorrerebbe impostare un percorso relativo al supporto cartaceo suscettibile di creare grossi problemi.

Vengo all'ultima domanda, prima di concludere: a livello locale, la razionalizzazione che Poste italiane ha messo in campo ha creato qualche imbarazzo ed anche preoccupazione. Sarebbe interessante capire la logica di tale intervento, laddove i tagli sembrano operati in maniera se non proprio superficiale, quantomeno con un criterio forse semplicistico. La informo che sul territorio abbiamo ricevuto diverse lamentele da questo punto di vista. Vorremmo avere un approfondimento in merito e sapere se sia possibile correggere questa vostra posizione.

ANTONINO FOTI. Ingegnere Sarmi, vivendo direttamente questi progressi tecnologici, ha annunciato senza enfasi alcuni aspetti quali la piattaforma di pagamento dei conti correnti con i cellulari, le transazioni di natura elettronica con firma digitale e marca postale, nonché il sistema integrato, il progresso più rivoluzionario, inerente ai rapporti con le pubbliche amministrazioni e i comuni per il rilascio di certificati *on-line*. Vorrei sapere se questi siano già in atto, giacché mi suona nuovo

che tutto ciò si possa effettivamente realizzare.

Nel riferirsi ai circa 2 mila Comuni afflitti dal *digital divide*, ha affermato che Poste Italiane potrebbe assumere la responsabilità di colmare tale dislivello, anche sul piano dell'onere finanziario. Mi chiedo perché abbia usato il condizionale « potrebbe » riguardo a questa parte del territorio, svantaggiata anche sul piano dello sviluppo delle piccole e medie imprese che invece potrebbero rinascere grazie a questa tecnologia.

ANDREA SARUBBI. Innanzitutto devo chiederle scusa per il ritardo, ingegnere, per cui potrei rivolgerle domande già poste, nel qual caso, ovviamente, sarebbe dispensato dal rispondere.

La prima questione riguarda le notifiche. Ero a conoscenza di questo cambio di disciplina, per cui non vi è più l'obbligo dei messi comunali, ma si è aperta una concorrenza e si sta tentando una gara al ribasso almeno in alcuni comuni. Mi chiedo quindi quanto faccia risparmiare a un comune la possibilità di una notifica con la *digital mail box*.

La seconda questione riguarda gli *hacker*. Come a numerose persone, mi è capitato di ricevere messaggi con la dicitura Poste Italiane che invitano ad aprire il conto. Vorrei sapere quanti danni siano stati procurati.

Infine, nutro una curiosità che potrei definire di scuola, ma che tuttavia è interessante per un politico: vorrei sapere se lei ritenga che l'Italia possa da qui a dieci anni arrivare al voto elettronico.

PRESIDENTE. Desidero anch'io porre due domande, una « macro » e una « micro ». La domanda « micro » riguarda l'eventuale possibilità di pagare i bollettini postali tramite *personal computer* e, in caso affermativo, a quali costi.

Passo alla domanda « macro ». Voi avete una rete di nuova generazione, a banda larga, che si può muovere con una velocità ben superiore ai 100 Mb. Vorrei sapere se sia stato effettuato uno studio per verificare se questa rete sia ampliabile

per giungere nelle case di tutti gli italiani e quale mole di investimenti richieda. Qualora invece non fosse stato fatto, vorrei sapere se sia possibile realizzarlo.

Do la parola all'ingegner Sarmi per la replica.

MASSIMO SARMI, *Amministratore delegato e direttore generale di Poste Italiane Spa*. Grazie, presidente, comincio a rispondere alla sua ultima domanda. L'infrastruttura di Poste italiane non ha l'obiettivo di sostituirsi a quella di un operatore di servizio universale di telecomunicazioni, ovvero di raggiungere tutti i singoli. Con l'infrastruttura a disposizione, invece, raggiunge tutti i luoghi di erogazione del servizio e permette in una logica multicanale, con le tecnologie già esistenti, di effettuare anche da casa propria le funzionalità di collegamento e quindi anche di pagamento via computer. La banda oggi disponibile anche per raggiungere le abitazioni dei singoli è utilizzata da Poste italiane in maniera necessaria e sufficiente per garantire l'erogazione dei servizi che ho sinteticamente descritto.

Il passo successivo, di cui facevo l'esemplificazione con la tecnologia *Wi-Max*, potrebbe consistere nel garantire alle piccole località, in cui a causa di eventi accidentali, quali un temporale, potrebbe cadere la linea unica tradizionale, un'infrastruttura di *backup* che consenta la fruibilità di servizi e permetta anche di allargare ulteriormente le capacità necessarie. Oggi, con la nostra infrastruttura siamo già in grado di inviare immagini in movimento anche nell'ufficio postale più piccolo. La qualità dell'immagine e le esigenze che vengono ad aggiungersi per l'uso di queste tipologie di servizi richiederebbero un passaggio successivo. Mettendo insieme la disponibilità di un'infrastruttura di *backup* anche in quei luoghi e la possibilità di estendere anche ad altri ciò che serve per una funzionalità propria, ovvero un accesso a Internet a banda larga, progetto che chiamiamo *Wi-Max*, Poste italiane potrebbe effettuare questo investimento con il rischio di impresa e graduarlo. In alternativa, potrebbe invece considerare

questo investimento nell'ambito di un servizio universale in cui Poste italiane realizza e offre il servizio di accesso a banda larga con funzionalità gratuita per i singoli nei piccoli comuni, da pagare tramite un canone riferito al servizio universale.

In secondo luogo, il bollettino di conto corrente si può effettuare *on-line* al costo di 1 euro, allo sportello al costo di 1,10 euro (fatta salva l'attenzione alle classi sociali più deboli, per cui le persone al di sopra dei sessantacinque anni pagano 0,77 euro), da telefonino al costo di 1 euro. Qualora la persona sottoscrivesse l'abbonamento con il conto *on-line* di Poste italiane, Bancopostaclick, anche l'operazione di bollettino sarebbe gratuita.

La nostra logica consiste nel favorire lo sviluppo *on-line* e nel mantenere una forte attenzione alle classi sociali deboli (infatti, ho declinato la scaletta di prezzi relativa al bollettino proprio per evidenziarla), invogliando all'utilizzo di strumenti *on-line* con un piccolo differenziale di prezzo, corrispondente ad un euro o a 1,10 euro. Il bollettino di conto corrente può essere pagato oggi tramite il telefono chiamando un operatore, al telefonino, presso l'ufficio postale oppure *on-line* mediante computer, con una tariffa che va da 1 a 0 euro in funzione del profilo di cliente che rappresenta.

ANTONINO FOTI. È già operativo?

MASSIMO SARMI, *Amministratore delegato e direttore generale di Poste Italiane Spa*. Sì, tutto quello che dico è operativo. Lo preciso per evitare equivoci.

Per quanto riguarda il concetto della *digital mail box*, che ho illustrato sommariamente, abbiamo scelto questo strumento perché lo Stato italiano parla di posta elettronica certificata. Anche a me consta che il servizio non prende facilmente piede, tanto da averci indotto uno o due anni fa ad offrire alcune centinaia di migliaia di caselle di posta elettronica certificata proprio al Ministero della funzione pubblica.

Analizziamo prima il servizio disponibile da parte di Poste Italiane e poi il

nuovo che proponiamo. Quello attuale prevede che ciascuno sia collegato con un proprio *provider* Internet. Se volesse mandare una comunicazione elettronica, alla quale si dà particolare significato e che si vuole proteggere o a cui si vuole conferire un valore legale, (da definire normativamente), allora può mandare questa *mail* a Poste Italiane, che la tratta, la spedisce e la consegna al destinatario. Il destinatario allora sa, perché lo vede in chiaro, che questa *mail* è stata trattata come posta elettronica certificata, con la marca elettronica e con tutte le caratteristiche di identificazione.

Con il progetto nuovo si va ancora più a fondo. Quando parliamo di un indirizzo di posta elettronica, ignoriamo chi si trovi dietro il computer; allora proponiamo un servizio più puntuale in cui si chiede al soggetto di identificarsi come utente presso l'ufficio postale. Ciò permette di ottenere una *smart card* che possiede all'interno gli algoritmi per utilizzare anche la posta digitale e l'assegnazione di un codice di identificazione. Quando il soggetto apre la propria casella di posta elettronica certificata al computer, sa di poter essere l'unico ad accedere al sistema, grazie a questo sistema. Tutto il resto è già fruibile, ma con livelli di sicurezza più blandi.

Il nuovo progetto consiste innanzitutto in una casella di posta elettronica certificata, che solitamente ha un costo di circa 1 euro. In realtà, l'aspetto importante è il sistema dei servizi che sta dietro. È stato infatti sollevato il problema delle frodi. In rapidi *flash* ho parlato di un'azienda che gestisce e correla i processi in tempo reale e che si assume la responsabilità notarile; quindi, se sbaglia, paga. Questo è il moderno ruolo di un operatore postale o ICT, che utilizzi questa tipologia di trasmissione dati in un Paese moderno.

Tutti i blocchi sono attualmente disponibili e singolarmente funzionanti. L'offerta consiste in un progetto che Poste italiane sottoporrà al Governo italiano per valutare se intenda dotarsi di un sistema integrato che destini a tutti gli italiani questa funzionalità. Poste Italiane, come

soggetto imprenditoriale, sta infatti già offrendo queste caselle al milione di propri correntisti, che utilizzano il conto corrente *on-line*, per aggiungere livelli di sicurezza alle proprie transazioni.

Ai comuni offriamo a macchia di leopardo una varietà di tipologie di servizi che vanno dal portare le ricette mediche a casa, a far mandare per posta digitale la ricetta dal medico al farmacista, a inviare a casa i referti sanitari, ad accettare le prenotazioni presso l'ufficio postale per una visita medica. Le parti più arretrate sono quelle relative all'*e-government*, perché solo in alcuni comuni, abbiamo realizzato una piattaforma di *e-government*, operando sempre nell'ambito delle funzioni istituzionali previste, (quelle del Ministero dell'innovazione e delle associazioni dei comuni). Ebbene, la piattaforma funziona dove i comuni hanno integrato la loro anagrafe con noi. Esistono difficoltà nel trasferire l'integrazione tra centro ed autonomie locali e convergere in una piattaforma di sistema che, a mio avviso, salvo fatti di concorrenza e di mercato, non può che avere il concetto di unitarietà a livello nazionale. In caso contrario ci troveremo — come abbiamo verificato in corso d'opera — di fronte a sistemi che non dialogano e non si integrano tra loro. Stiamo parlando di firma digitale, ma tra le varie amministrazioni centrali dello Stato i sistemi di firma digitale non dialogano. Esistono leggi dello Stato che parlano di fatturazione elettronica, ma nessuno è in grado di inviarne alcuna.

Ci proponiamo per essere utilizzati come infrastruttura di *back-office*, come abbiamo fatto tante volte. Il prossimo caso sarà quello della carta sociale, in cui tutta l'infrastruttura di *back-office* è quella di Poste Italiane: funzionalità di pagamento, funzionalità degli uffici postali e soprattutto — qui vengo al tema delle notifiche — la contabilità industriale, di cui noi continuamente inviamo un riscontro.

È chiaro che quando un soggetto imprenditoriale privato o pubblico è chiamato a distribuire del denaro, esso deve sapere in tempo reale a chi è andato quel denaro, per quale transazione è stato im-

piegato e quant'altro. Ebbene, nel caso della carta sociale di prossima attivazione, succederà che chi spende è innanzitutto abilitato a una famiglia di esercizi esclusivi e inoltre, in tempo reale, al Ministero dell'economia e delle finanze arriverà la rendicontazione sulle modalità con cui quel portafoglio elettronico è stato distribuito nominativamente fra i soggetti che ne sono destinatari. Ciascuno dei soggetti spende e la somma delle transazioni viene aggiornata in tempo reale.

Solo un sistema centrale interoperabile come quello che ha già in campo Poste italiane, che si integra con se stesso e con soggetti terzi, garantisce che il flusso necessario di informazioni tra cittadino e amministrazione, tra amministrazione e amministrazione, possa avvenire. Tutti gli altri sistemi oggi esistenti sul territorio nazionale non hanno integrazione, interoperabilità e scalarità paragonabili in termini di sviluppo.

Per quanto riguarda le notifiche, giustamente esiste molta competizione, ma mi chiedo dove il comune mostri effettivamente efficienza. Al di là di confrontare al meglio, sotto l'aspetto competitivo, un'offerta piuttosto che un'altra, il servizio che noi offriamo già da due-tre anni ha riscosso grande successo in primo luogo perché, anche se non ci farà piacere come cittadini, le multe prima non si pagavano in quanto non arrivava a completamento il ciclo naturale di chi aveva scritto il verbale e di chi aveva pagato. Non si mettevano insieme le informazioni. Ciò è tanto più vero per quei procedimenti di natura giudiziaria nel cui *back-office* c'è Poste italiane. Quest'ultima, quando fa la notifica, trasferisce l'immagine ottica della notifica stessa alla cancelleria del tribunale e quindi l'udienza può avvenire con il magistrato che ha la consapevolezza che i soggetti destinatari della comunicazione l'hanno effettivamente ricevuta.

Tornando al tema dei comuni, francamente fino ad oggi non sono riuscito a risolvere il problema. Abbiamo accordi firmati con tutte le associazioni dei comuni e con l'Unione delle province, ma infine si tratta di andare sempre a pro-

gettare in scala 1 ad 1. Progettando per realtà singole, può accadere che la capacità di Poste italiane non sia ugualmente brillante su tutto il territorio nazionale, che un progetto venga a costare molto di più del lecito e inoltre non è neppure garantito che esso funzioni e sia interoperabile con gli altri. A mio avviso, la soluzione sarebbe quella di decidere se gli standard e le funzionalità che vengono proposte siano utili o meno. Dopodiché, nella misura in cui qualcuno intenda avvalersi di queste funzionalità, una volta normate, si adotti una tipologia standard senza inventarsi soluzioni informatiche che non dialogano con le altre.

Per tranquillizzarla sulle nefandezze che commettiamo sul territorio, *pro domo mea* faccio notare che, a livello europeo, siamo l'unico operatore che ha mantenuto tutti gli uffici postali aperti. Anzi, nel giro di sei anni, ovvero da quando sono in Poste italiane, ne abbiamo aperti un centinaio nuovi. Tuttavia, proprio perché seguiamo l'andamento dei servizi e delle necessità in tempo reale — salvo che non si verifichi un fenomeno contingente — sappiamo esattamente come dimensionarci nei confronti del mercato. Il punto è che, oggettivamente, specie gli uffici postali più piccoli (sempre i soliti duemila, come ordine di grandezza) in una logica imprenditoriale pura dovrebbero essere chiusi da tempo, come hanno fatto le poste inglesi, austriache e francesi. Queste ultime in verità lo hanno fatto in misura minore, dal momento che ricevono un aiuto da parte dello Stato e assicurano inoltre una presenza sociale sul territorio. Le poste francesi, oltre al servizio universale della corrispondenza, godono di un contributo dello Stato per mantenere la presenza fisica di uffici postali sul territorio. Quindi, esiste un disegno, a livello di Paese, che è ben chiaro.

Siccome Poste italiane dimostra anche un po' di creatività, per tenere gli uffici postali aperti cerca di inserirvi il maggior numero possibile di servizi. Evidentemente, se stiamo ad aspettare l'erogazione della pensione una volta al mese o la raccomandata saltuaria, una struttura con

costi fissi di questa portata non può che portare ad un passivo assai ingente. Ebbene, dobbiamo identificare l'ufficio postale come un *one stop shop*, un ingresso del cittadino verso una pluralità di servizi, quantomeno verso tutte le amministrazioni. Prendiamo il servizio sanitario: oggi, anche se a macchia di leopardo e facendo eccezione per la visita medica che si deve effettuare fisicamente altrove, la prenotazione, il pagamento, la ricezione di farmaci e dei referti medici, sono servizi che Poste italiane già offre. Soltanto, essi sono concordati con l'ASL della singola città o provincia nonché, tuttora, a un livello molto basso. Non esiste, a mio avviso, la consapevolezza, in primo luogo, che debba essere organizzato un sistema centrale, il solo che permette il flusso dei dati in maniera garantita, regolare; in secondo luogo, che debbano essere previsti moduli ai quali ciascuno può, se lo ritiene, attingere con vantaggio e, naturalmente, con un profilo di costo o di servizio definito da un'autorità amministrativa più centrale di quanto non sia il singolo. Questa è la mia opinione.

Per quanto riguarda gli accordi con il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, penso che essi effettivamente abbiano senso. Riguardo all'infrastruttura di *e-learning*, anche se abbiamo visto che gli uffici postali sono 14 mila, è vero che i punti di erogazione attualmente sono solo 2.200. Però, è altrettanto vero che man mano stiamo andando avanti ed è certo, quindi, che anche nei punti più remoti del territorio possano sicuramente essere trasferite funzionalità di aula virtuale o di postazione di lavoro. Incidentalmente qualcuno mi ha mostrato una carta rivolta agli studenti; personalmente ho subito aggiunto che qualsiasi carta di servizio, non importa se a pagamento o gratis, deve comunque avere insita una funzionalità di pagamento.

A mio avviso, il principio per cui i servizi non si pagano è utopistico, perché o li paga lo Stato, o li paga il singolo, a seconda che siano assistiti o meno. Pertanto, una volta delineati i profili della

giusta spesa, a qualsiasi carta di servizi deve avere annessa una funzionalità di pagamento.

LUCA GIORGIO BARBARESCHI. Lei parlava, giustamente, di centralizzare. Ebbene, le domando cosa succederà in questo senso, con la liberalizzazione e il probabile ingresso di nuovi *player* nel mercato.

MASSIMO SARMI, *Amministratore delegato e direttore generale di Poste Italiane Spa*. Vorrei innanzitutto risponderle che di privatizzazione non ho notizia alcuna. Quindi, al di là di quanto scritto in un documento di programmazione finanziaria, non so in proposito nulla.

Forse ho espresso male il concetto: un operatore di telecomunicazione possiede alcuni sistemi centrali che collegano tutti i singoli. La stessa cosa deve essere fatta con una rete di *information communication technology*. Il punto è che ancora oggi — mi permetto di dirlo anche in virtù di un'esperienza passata — non è stato compiuto il salto, salvo che da Poste italiane, dal modello « infrastruttura » al modello « servizio ». Siamo gli unici che propongono il modello servizio e quindi, quando parliamo di banda larga, sosteniamo che, una volta fissato l'obiettivo del modello di servizio, si determinerà la larghezza di banda necessaria per raggiungerlo.

Sulla necessità di una regia centrale abbiamo parlato in precedenza. Se un soggetto conduce transazioni finanziarie, non può non godere di *data center* protetti, con funzionalità di *business continuity* e *disaster recovery*. Non è possibile annettere o replicare più volte queste infrastrutture. Secondo me, quindi, si dovranno confrontare su questo mercato — perché è giusto e naturale che non sia ridotto a monopolio — operatori in possesso di tutte queste caratteristiche.

Non mi sono diffuso sulla protezione in Internet, ma posso dirvi che nei nostri laboratori ce ne stiamo occupando. Il fenomeno del *phishing*, ad esempio, ci ha attaccato tanto pesantemente che sul mio computer ho un'applicazione — spero ve-

ritiera — che mi fa vedere in tempo reale da quale parte del mondo arrivano gli attacchi. Ne riceviamo, come minimo, quaranta al giorno da tutto il mondo, sia dagli Stati Uniti che dai Paesi dell'est. Dal momento che sulla sicurezza in Internet non esiste molta regolamentazione — cosa inesplicabile — suggerirei di valorizzare l'esperienza di Poste italiane per farne (come stiamo facendo fra simili) un progetto di Paese.

Per venire alla risposta, se monitoriamo il *phishing*, in mezz'ora, o un'ora al massimo dall'istante dell'attacco lo avremo bloccato. Chi non gestisce questa materia in tempo reale o non si dota di potenti e costose infrastrutture — ci sono colleghi preparati, incaricati di svolgere solo questo compito — mi domando come si possa pretendere di inviare la firma digitale. Alla base di chi si rende responsabile di tale attività deve prevalere una concezione da operatore, con solidità di investimenti e di attenzione.

Nei nostri laboratori nel giro di cinque minuti mi hanno fatto vedere come si clona una postazione di lavoro: si invia una *mail* in cui si annuncia, ad esempio, l'esistenza di un concorso a premi gratuito, chiedendo di accedere alla pagina per vedere i premi. Non appena si clicca il *link*, la postazione è clonata. Dato che noi riceviamo questi attacchi su 70 mila postazioni, abbiamo sviluppato un sistema di servizio in cui, misurando il livello di funzionamento dell'antivirus — la costanza nel tempo e altri parametri tecnici — ci rendiamo conto, nei tempi più rapidi possibili, della postazione che è stata clonata.

Nessuno può permettersi un'infrastruttura di questa natura su scala ridotta. È giusto, quindi, che si sviluppi un'infrastruttura di base, ma se ci limitiamo ad affrontare il tema in termini di fibra o radio, di *next generation network* o di *router*, siamo davvero al livello uno di quella pila che vi ho illustrato. Dobbiamo proporre, invece, un sistema di servizio affidabile e sicuro, di comunicazione *online* in cui transitino informazioni, paga-

menti e certificati. Questo, secondo me, è l'indice dell'evoluzione; tutto il resto è retroguardia.

PRESIDENTE. Ringrazio l'ingegner Sarmi per la disponibilità manifestata.

Dichiaro conclusa l'audizione e sospendo la seduta che riprenderà con l'audizione di rappresentanti di British Telecom Italia.

**La seduta, sospesa alle 12,35, riprende alle 14,40.**

#### **Audizione di rappresentanti di British Telecom Italia.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sull'assetto e sulle prospettive delle nuove reti del sistema delle comunicazioni elettroniche, l'audizione di rappresentanti.

Comunico che, essendo impossibilitato a partecipare all'audizione prevista per oggi, il direttore della Federazione Radio Televisioni, Rosario Donato, ha inviato una memoria scritta che è in distribuzione.

Do la parola all'ingegner Corrado Sciolla, amministratore delegato di British Telecom Italia.

CORRADO SCIOLLA, *Amministratore delegato di British Telecom Italia*. Signor presidente, onorevoli membri della Commissione, vi ringrazio per averci dato l'opportunità di parlare su un argomento che noi riteniamo non solo importante per il nostro *business*, ma molto importante per lo sviluppo del Paese.

Ho organizzato il mio intervento con una premessa che descrive brevemente che cosa fa BT-Italia e poi si articola in quattro punti: una descrizione del mercato delle telecomunicazioni per le imprese, con una focalizzazione sulle anomalie di questo mercato; una serie di suggerimenti per migliorare il funzionamento e lo sviluppo di questo mercato in Italia; la separazione della rete di accesso di Telecom Italia; lo sviluppo delle reti di nuova generazione.

British Telecom è presente in Italia dal 1995 attraverso Albacom. Nel 2005 Albacom è stata acquisita al 100 per cento da BT, azionista tecnologico fin dalla sua fondazione. British Telecom negli ultimi tre anni ha fatto in questo Paese tre acquisizioni importanti: ha acquisito Albacom, come ho detto; nel 2006 ha acquisito ATLANET, l'operatore di telecomunicazioni del gruppo FIAT ed ex ACEA; nel 2007 ha acquisito I.NET, *provider* di servizi ICT quotato fino all'anno scorso nel nuovo mercato italiano.

British Telecom in Italia sostanzialmente si rivolge alle aziende grandi e medie e alla pubblica amministrazione, offrendo servizi di telecomunicazione di base (servizi voce e dati), servizi di telecomunicazioni più avanzate (gestione di reti, sicurezza delle reti, sistemi di *business continuity* e *disaster recovery*), servizi di gestione dei parchi macchine informatiche attraverso i *data center* di I.NET e servizi di *system integration* su tutto il campo delle telecomunicazioni.

Con circa un miliardo di euro di fatturato l'anno scorso, BT si pone nel mercato delle telecomunicazioni per le imprese come il più grande operatore dopo Telecom Italia, con una quota che stimiamo essere di circa il 13 per cento.

Questo ci è riconosciuto da clienti importanti. Noi forniamo tutte le telecomunicazioni ai principali gruppi italiani: FIAT, ENI, Mediaset, Armani, Brembo, Valentino e altri ancora. Oltre che nel settore industriale italiano, abbiamo una presenza forte nella pubblica amministrazione: forniamo la rete al Ministero della giustizia, al Ministero degli affari esteri, al Ministero delle politiche agricole, al comune di Milano e a numerosi altri enti. Non serviamo solo il mercato delle grandi aziende, ma abbiamo una presenza anche in quelle medie e piccole, con circa 150 mila clienti in Italia.

Siamo presenti sul mercato italiano con un'importante infrastruttura proprietaria. Abbiamo disponibilità di circa 14 mila chilometri di fibra sul territorio italiano, di cui oltre 4 mila solo nelle zone metropolitane. Questo è il risultato di investi-

menti che abbiamo effettuato per oltre 2 miliardi di euro, dalla nascita ad oggi. Tra l'ottobre e il dicembre dello scorso anno abbiamo lanciato anche servizi mobili, come operatori mobili virtuali nel Paese.

Il primo punto è rappresentato dal mercato delle telecomunicazioni per le imprese. Oggi questo ha un valore di circa 10 miliardi di euro, di cui 6 per le telecomunicazioni di tipo fisso e 4 per quelle di tipo mobile. Nei servizi di telecomunicazioni per le imprese, quindi, le telecomunicazioni fisse rappresentano ancora un valore significativamente superiore, ovvero oltre il 50 per cento del mercato mobile.

Con l'aumento della dimensione dell'operatore, le telecomunicazioni fisse si dimostrano un *asset* molto più importante. ENI ha ad esempio un rapporto di 20 ad 1 nella spesa in telecomunicazioni tra parte fissa e parte mobile. Le telecomunicazioni fisse fanno quindi ancora la parte del leone nello sviluppo e nel supporto allo sviluppo infrastrutturale delle grandi imprese italiane.

Negli ultimi anni, questo mercato, che vale circa 10 miliardi di euro, è sostanzialmente piatto, per il risultato di due effetti: una decrescita dei prezzi tra il 5 e l'8 per cento annuo e un aumento significativo dell'utilizzo dei servizi e dei volumi, dunque della banda utilizzata.

In termini generali, le grandi aziende in Italia sono grandi utilizzatrici di servizi di telecomunicazione, in linea con gli standard degli altri Paesi europei, mentre la situazione è diversa per quanto riguarda le aziende più piccole con una distribuzione significativa sul territorio. L'Unione europea ha evidenziato come ad oggi in Italia circa il 70 per cento delle aziende con più di dieci dipendenti sia collegato in larga banda, con 5 punti percentuali in meno della media europea e circa 20 punti percentuali in meno rispetto a Paesi in cui la diffusione è molto elevata, come quelli del nord Europa, ma anche Paesi bassi, Belgio e Francia.

Riteniamo che la mancata o più limitata diffusione sia dovuta a una serie di anomalie, che abbiamo riassunto in sei

criticità fondamentali del nostro Paese. La prima è sicuramente la limitata informatizzazione della popolazione e delle aziende, soprattutto quelle di dimensioni medie, aspetto unanimemente riconosciuto. Alcuni rapporti evidenziano come le imprese abbiano un più limitato tasso di confidenza con l'utilizzo della larga banda, dovuto anche alla mancanza dell'obbligo per le imprese di interagire con la pubblica amministrazione tramite l'utilizzo della larga banda.

La seconda criticità molto rilevante e importante riguarda il fatto che in questo Paese esiste un'unica infrastruttura di rete d'accesso capillare. Si tratta di un'anomalia di questo Paese. A fronte di circa 32 milioni di linee che collegano le famiglie e le aziende in Italia, il 98 per cento di esse è posto ancora su quella d'accesso di Telecom Italia. Non tutte le reti sono gestite direttamente da Telecom Italia, ma il 98 per cento di esse si trova sulla sua rete. Oltre a costituire sostanzialmente un monopolio, questa rete è caratterizzata da una serie di problemi, quali un elevato *market failure*. Ad oggi, l'ADSL sulla rete di Telecom Italia raggiunge circa il 90 per cento delle famiglie italiane, contro il 99,6 per cento del Regno Unito. Molti di coloro che ricevono l'ADSL hanno una banda minima garantita non sufficiente a svolgere servizi video e servizi Internet innovativi.

A questo si aggiungono altri problemi che riguardano specificamente le imprese. Ad oggi non esistono livelli di servizio diversi erogati dalla rete dell'*incumbent* per le aziende. Quando si rompe una ADSL, ad esempio, la riparazione richiede otto ore lavorative sia per un utente residenziale, che per un'azienda. Se quindi si rompe una linea telefonica il venerdì pomeriggio, Telecom si impegna a ripararla entro il lunedì pomeriggio alla stessa ora, lasso di tempo inaccettabile per un'azienda che magari deve operare attraverso il suo *call center* sia sabato che domenica in un qualunque *business*.

Riscontriamo in maniera significativa un'altra problematica legata ai limitati investimenti fatti, laddove, volendo mi-

grare delle linee dalla rete di Telecom Italia alla gestione di un operatore alternativo, in alcune aree geografiche riceviamo dei cosiddetti « KO », che attestano l'impossibilità a migrare per incapacità o indisponibilità tecnica e che raggiungono il 40 per cento.

Il terzo punto, che riscontriamo come grande problematicità e come *issue* sul mercato, è che la regolamentazione non consideri minimamente una differenziazione tra clientela rappresentata dalle aziende e clientela residenziale. Questo è facilmente comprensibile, giacché il servizio su cui l'Autorità delle comunicazioni ha insistito per lo sviluppo della larga banda sul mercato residenziale è l'*unbundling local loop*. *Unbundling* indica la possibilità di installare nostre macchine all'interno di una centrale di Telecom. Il cliente, che continua a risiedere sulla rete di Telecom Italia, viene disconnesso dalle macchine di Telecom e collegato a quelle dell'operatore alternativo. Questa scelta è servita allo sviluppo della larga banda, ma si rimane comunque con le proprie macchine accerchiati all'interno di una rete e di una centrale Telecom. Questo servizio può andare bene in alcune zone per clienti residenziali, ma non per clienti *business* che hanno bisogno di sviluppare servizi in tutto il territorio con uniformità di resa, livelli differenziati nonché di accedere a servizi a larga banda in tutte le zone del Paese in maniera indifferenziata.

Il quarto punto particolarmente critico riguarda il fatto che a valle, e forse anche a causa del fatto che esiste un'infrastruttura unica, l'operatore Telecom Italia, considerando il mercato della voce, il mercato dei dati, il fatturato complessivo, comunque ha una quota sul mercato di sbocco finale sempre superiore al 60 per cento e in alcuni casi raggiunge l'85 per cento, anomalia molto significativa.

La quinta criticità che desideriamo evidenziare è l'insufficienza dell'attività di vigilanza. A fronte di un quadro regolamentare che vorrebbe garantire parità di trattamento, anche se in proposito criticiamo la mancata differenziazione della clientela *business*, esiste una grande diffi-

coltà da parte dell'Autorità preposta a far rispettare le regole. Questo è legato a due fattori principali: una limitata disponibilità di risorse per i controlli e i limitati effetti pecuniari delle penali a carico dell'operatore *incumbent* quando compie manovre non rispettose delle regole. In Italia, quindi, molti contenziosi vanno al di là del contesto regolamentare e finiscono sui tavoli dei tribunali. Siamo il Paese europeo con il numero più elevato di contenziosi tra operatori nei tribunali, laddove poi i tempi dei tribunali non corrispondono a quelli di un operatore. Quando il problema di un'azienda trova risposta dopo un anno e mezzo, l'azienda ha già risolto le sue problematiche in modo diverso.

L'ultima anomalia è rappresentata dal costo elevato delle telecomunicazioni mobili rispetto alle telecomunicazioni fisse. Il mercato della telefonia mobile è stato trainante in questo settore tra la fine degli anni Novanta e l'inizio degli anni Duemila, ma oggi è ipersaturo, con una penetrazione dei cellulari pari al 150 per cento, circa quattro reti che coprono interamente il territorio italiano e gli investimenti in tecnologia ormai sono soprattutto legati all'*upgrade* delle reti esistenti. Nonostante questa situazione, le tariffe di terminazione sulle reti mobili sono ancora elevatissime. Se ad esempio un cliente chiama un operatore fisso, questo incassa dall'operatore chiamante tra 0,5 e 1,5 centesimi di euro al minuto. Se si chiama un operatore mobile, l'incasso varia tra 8,85 e 13 centesimi di euro, a seconda che si chiami Vodafone o H3G. Esiste dunque un rapporto di oltre il 500 per cento tra quanto incassa un operatore mobile e quanto incassa un operatore fisso.

Consideriamo azioni necessarie per il miglioramento delle condizioni attuali di mercato l'equivalenza di accesso alle reti in termini di prezzi, servizi e qualità in modalità trasparente; uno sviluppo della domanda di servizi a larga banda soprattutto a livello di pubblica amministrazione; una regolamentazione che tenga conto delle esigenze specifiche delle aziende e della pubblica amministrazione; una drastica riduzione del *digital divide*,

assicurata eventualmente anche con contributi pubblici; l'ottimizzazione dell'utilizzo dell'infrastruttura esistente e futura, per cui la *task force* congiunta recentemente annunciata dal sottosegretario Romani potrebbe giocare un ruolo importante almeno in termini di proposte; una continua garanzia di semplificazione delle regolamentazioni operative, giacché oggi scavare e mettere la fibra è molto più complicato che mettere un'antenna sul tetto; la rimozione delle asimmetrie regolamentari attualmente in essere tra il mercato della rete mobile e quello della rete fissa, come peraltro già avvenuto su altri mercati molto sviluppati, come quello americano.

Ho lasciato per ultimi i due punti relativi alla separazione della rete e allo sviluppo della rete di nuova generazione. Sulla separazione della rete di Telecom Italia, riteniamo che tale separazione non sia di per sé lo strumento adeguato a risolvere le problematiche citate. In Inghilterra, la separazione della rete attraverso la costituzione di *open access* è stata attuata per sopperire a una mancanza di diffusione della banda larga sul mercato e all'inesistenza dell'*unbundling*, metodologia di collegamento a larga banda. Nel nostro Paese oggi questo non è il problema più grave, per cui riteniamo che possa essere solo una delle soluzioni e che debba essere valutato con attenzione come effettuarla.

Confermiamo che gli impegni presi da Telecom Italia in termini di separazione della rete oggi non risolvono alcuni dei problemi esistenti, in quanto non modificano le norme vigenti, anzi appaiono peggiorativi in termini di vigilanza, che costituisce invece una delle criticità. Infatti, anziché avere una vigilanza diretta da parte dell'Agcom, si passa attraverso una struttura intermedia, costituita da un *board* di controllo composto da persone che prima di andare all'Agcom provengono da Telecom Italia. Riteniamo che l'Agcom possieda tutti gli strumenti per risolvere le problematiche prima evidenziate, ma che debba farlo in fretta e di

concerto con Telecom Italia e con gli operatori alternativi, come peraltro accaduto con Ofcom in Inghilterra.

Molti studi hanno dimostrato che lo sviluppo delle reti di nuova generazione è in grado di generare un aumento sul PIL del 2 per cento annuo, secondo alcuni per i prossimi venti anni. Questa è una delle priorità di questo Paese, su cui ci fa molto piacere constatare la sensibilità di Governo e Parlamento.

Certamente esiste un livello di elevata complicazione sul come gestire tale sviluppo e, su questo argomento, abbiamo cercato di rispondere a tre domande: come debba essere strutturata la *next generation network*, quali obblighi regolamentari essa debba comportare e come debba essere finanziata. Credo si tratti delle tre domande critiche, che tutti hanno di fronte.

Relativamente al primo punto, cioè su come debba essere strutturata la rete del XXI secolo, la cosiddetta *next generation network*, facciamo nostro ciò che la competente commissione nel Regno Unito ha concluso, con alcune estensioni. Innanzitutto la rete di nuova generazione dovrà essere il risultato di una combinazione di diverse tecnologie. Non esiste la possibilità di collegare tutto in fibra. Quindi, si tratterà di una combinazione di fibra (ma, anche all'interno della fibra, sarà sia *fiber to the home*, che *fiber to the cabinet*) rame e *wireless*. Per noi, si tratterà soprattutto *Wi-Max* e *Wi-Fi*, che sono succedanei del rame, dove esso non è disponibile.

La seconda cosa altrettanto importante è che, a salvaguardia degli investimenti già effettuati e dei prossimi a venire (almeno 15 miliardi di euro), la rete dovrà essere accessibile per tutti e dovrà essere il risultato di integrazioni di reti nazionali e locali. L'importante è che, nell'utilizzo, le reti locali siano interoperabili e aperte.

Voglio anche sfatare un mito, in quanto talvolta si sentono affermazioni buffe. La rete a larga banda non potrà che essere una rete a larga banda fissa, giacché le frequenze che l'operatore mobile gestisce sono limitate e condivise da tutti i *player* che operano all'interno della cella. Se coesiste più di un utilizzatore, chiara-