

COMMISSIONE PARLAMENTARE PER LA SEMPLIFICAZIONE

Indagine conoscitiva in materia di rapporti tra cittadino, imprese private e pubblica amministrazione con riferimento alla semplificazione e alla trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali per l'accesso ai servizi

Audizione Ing. Guido Crozzoli, Responsabile Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

POSTE ITALIANE: LA PLATFORM COMPANY ITALIANA CHE GENERA VALORE PER TUTTI GLI STAKEHOLDER...

CAPACE DI CONNETTERE CITTADINI, IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE


13mila

UFFICI POSTALI


49mila

RETI TERZE


27mln
INTERAZIONI
PHYGITAL
GIORNALIERE

A SERVIZIO DELLA PIÙ AMPIA BASE CLIENTI D'ITALIA


36mln
CLIENTI
FINANZIARI
46mln
CLIENTI
TOTALI
19mln
CLIENTI
DIGITALI

VALORE CREATO PER TUTTI GLI STAKEHOLDER E PER IL PAESE

>€100mld
IMPATTO SUL PIL
(2018-25)
>200mila
CONTRIBUTO
ALL'OCCUPAZIONE
(2025)¹
>€17mld
ENTRATE FISCALI
(2018-25)

A SUPPORTO DELLA COESIONE SOCIALE, RIDUCENDO IL DIVARIO DIGITALE

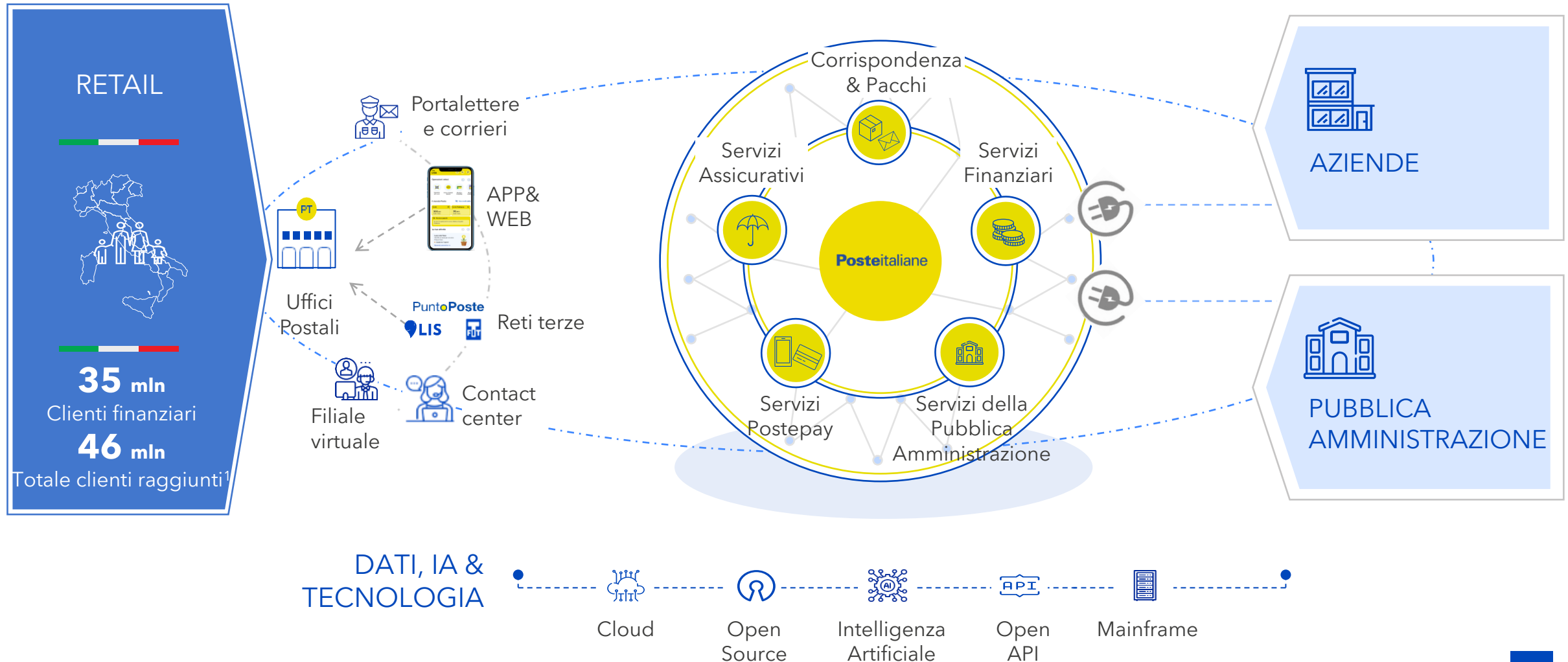

7mila
UFFICI POSTALI
POLIS
30mln²
IDENTITÀ
DIGITALI (SPID)
95%³
COPERTURA DELLA
POPOLAZIONE

SOLIDO TRACK RECORD DI RISULTATI FINANZIARI

+3%
RICAVI
CAGR 2017-25
+14%
EBIT ADJUSTED
CAGR 2017-25
+16%
UTILE NETTO
CAGR 2017-25
ca. €9mld⁴
DIVIDENDI CUMULATI
2016-25

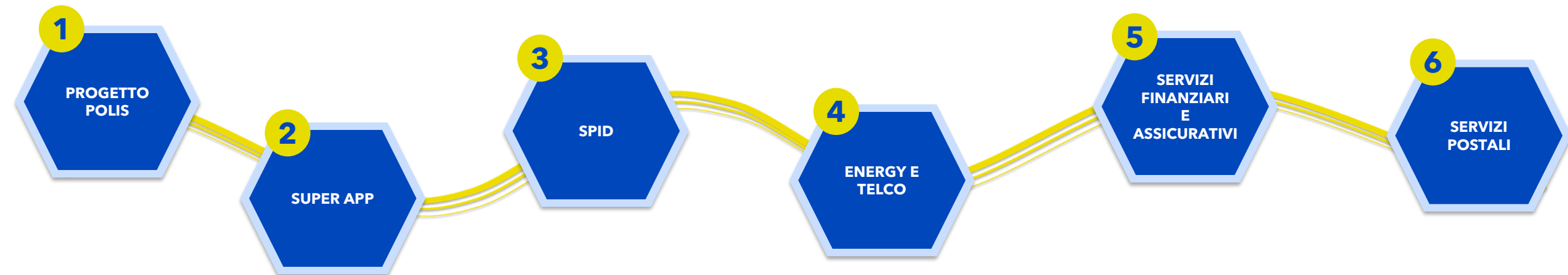
¹. Include occupazione diretta e indiretta; ². Di cui 24mln attive; ³. % della popolazione entro 5 min. (o 2,5km) da un punto Pick-Up & Drop-off (inclusi gli Uffici Postali); ⁴. Per competenza, include il saldo del dividendo 2025 in pagamento giugno 2026, a seguito dell'approvazione da parte dell'Assemblea degli Azionisti

...IL CONNETTORE TRA CITTADINI, AZIENDE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE...

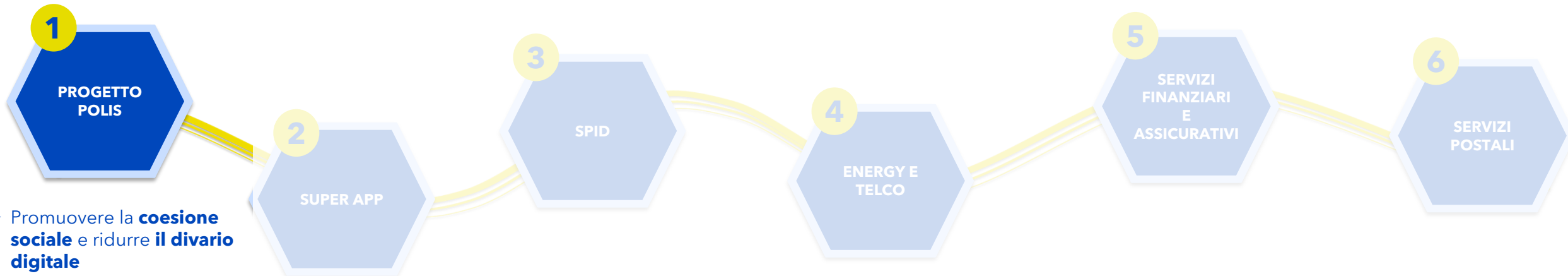


...CHE PROMUOVE SU TUTTI GLI AMBITI DI BUSINESS INIZIATIVE PER IL CLIENTE SEMPLICI E TRASPARENTI

Il Gruppo continua a investire nell'**innovazione dei processi** e dei **servizi** per assicurare **un'esperienza cliente** sempre più **efficace, accessibile e integrata**



PROGETTO POLIS

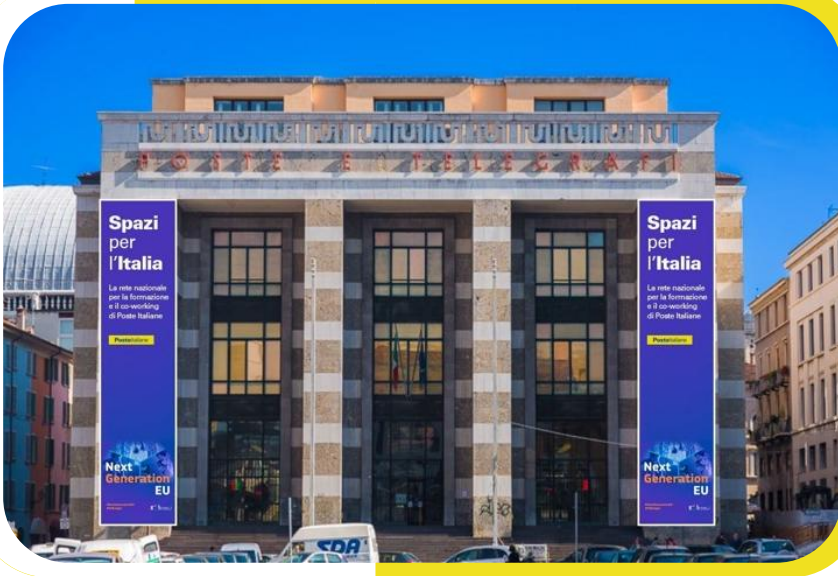


- Promuovere la **coesione sociale** e ridurre **il divario digitale**
- Rafforzare la **rete di Poste Italiane nelle aree remote**
- Offrire **servizi della Pubblica Amministrazione**, attraverso uno **sportello unico** di prossimità
- Contribuire alla **transizione ecologica dell'Italia**

PROGETTO POLIS, OBIETTIVO

L'obiettivo del progetto è promuovere la coesione economica, sociale e territoriale nei piccoli centri e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso la realizzazione di uno sportello unico di prossimità e la più grande rete nazionale di coworking.

SPAZI PER L'ITALIA



SPORTELLO P.A.



6.933
UFFICI POSTALI

Lo Sportello Unico per il cittadino nei piccoli centri, attraverso la trasformazione fisica e digitale degli Uffici Postali.

250

SPAZI DI COWORKING

Sviluppo di una rete nazionale di formazione e coworking, innovativa, capillare e di facile accesso per offrire nuove soluzioni di lavoro e opportunità di crescita in tutto il territorio nazionale.



PROGETTO POLIS, IL NUOVO MODELLO DI UFFICIO POSTALE NEI PICCOLI CENTRI

Nei Comuni con meno di 15.000 abitanti vengono realizzati interventi per soddisfare le esigenze della comunità.

6.933
UFFICI
POSTALI

4.000+

ATM EVOLUTI

200+

LOCKERS

4.000+

CHIOSCHI PER
EROGAZIONE SELF

1.000+

IMPIANTI
FOTOVOLTAICO E
SISTEMI DI SMART
BUILDING

5.000+

COLONNINE DI
RICARICA PER LA
MOBILITA' ELETTRICA

4.000+

VETRINE DIGITALI
PER LA PUBBLICA
INFORMAZIONE

1.000+

AREE ESTERNE
RINNOVATE A
DISPOSIZIONE DELLA
CITTADINANZA

PROGETTO POLIS, TUTTI I SERVIZI IN UN SOLO LUOGO PER SEMPLIFICARE LA VITA DEI CITTADINI



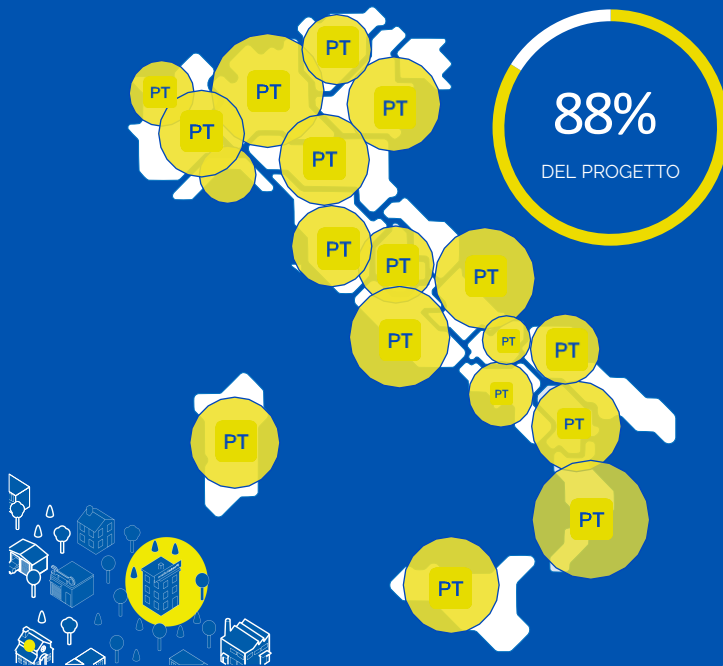
Comune di Balme (TO)
110 abitanti



PROGETTO POLIS, VERSO IL COMPLETAMENTO DEL PROGETTO CON SPORTELLO UNICO GIA' OPERATIVO

6.076

UFFICI POSTALI
REALIZZATI (1)



326.000+

SERVIZI PA
Erogati presso gli Uffici Postali


Certificati
Pensionistici


Passaporti nei
piccoli centri

~194.000

(1)


Certificati
Anagrafici


Passaporti nei
grandi centri

~ 57.000

(1)

1.000+

AMMINISTRATORI
INCONTRATI

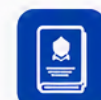
50+ Incontri nelle sedi delle
Giunte Provinciali e ANCI

PROGETTO POLIS, RICHIESTA DEL PASSAPORTO

Il servizio Passaporto Elettronico può essere richiesto dai cittadini italiani maggiorenni e dai genitori dei minori che abbiano residenza o domicilio presso un Comune abilitato



RICHIESTA PASSAPORTO

**DATA AVVIO****11.03.2024****UP ATTIVI****7.363****POLIS
NO POLIS****6.932
431****QUESTURE/
COMMISSARIATI
ATTIVI****120****PASSAPORTI
EROGATI****251.000****di cui circa il 68%
con la consegna a
Domicilio****OBIETTIVO FINE
2026****Avvio Pianificazione
estensione Comuni
sopra 15.000 abitanti****Costo per il cittadino:****14,20 €
iva inclusa**

PROGETTO POLIS, NUOVO CANALE DEL CUP (CENTRO UNICO PRENOTAZIONE)

Il servizio rientra tra i servizi alle regioni del Progetto Polis ed è rivolto a tutti i cittadini residenti/domiciliati in Calabria iscritti all'Anagrafe Sanitaria Regionale



L'erogazione del servizio sarà resa disponibile presso **c.a. 387 Uffici Postali** situati nei comuni della **Regione Calabria** con meno di 15mila abitanti.

Per usufruire del **servizio di prenotazione** è obbligatorio **l'utilizzo della ricetta elettronica**. Sono escluse le prenotazioni con ricetta rossa e le prestazioni erogate in regime di libera professione.

Il cittadino deve presentarsi all'Ufficio Postale munito di:

► **Per la Prenotazione**

- ricetta elettronica (o dematerializzata)
- tessera sanitaria, associato al Numero Ricetta Elettronica

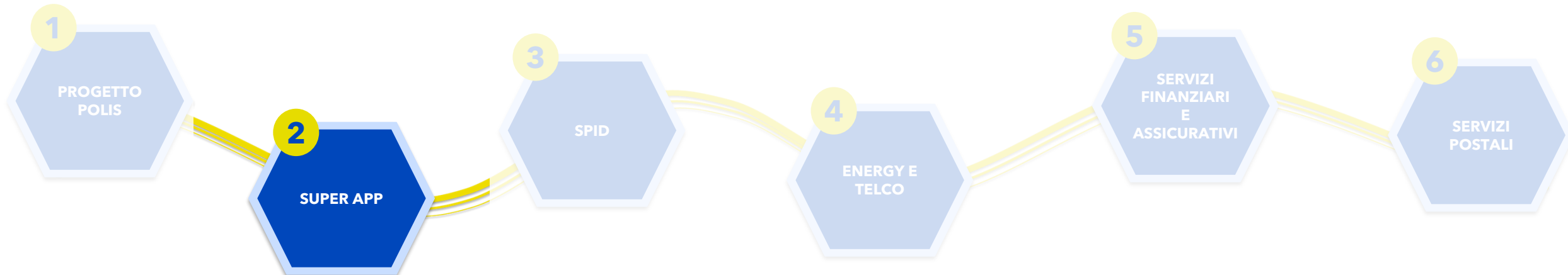
► **Per la Modifica/Disdetta**

- promemoria di prenotazione o ricetta elettronica
- tessera sanitaria dell'intestatario della prenotazione/ricetta



Costo per il cittadino: 2,15 € iva inclusa

SUPER APP



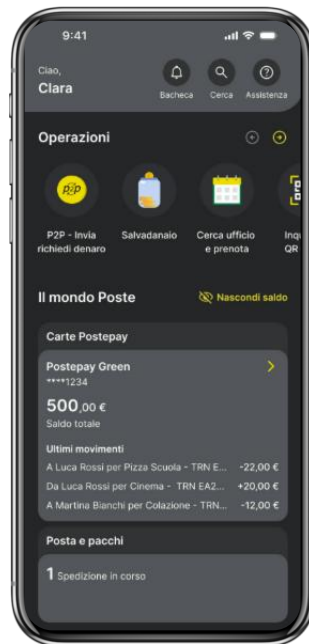
Integrazione progressiva
dei servizi del Gruppo in
**un'unica applicazione
digitale** e possibilità di
gestione centralizzata
di tutti i prodotti/servizi
disponibili

SUPER APP, PRINCIPALE ESPRESSIONE DEL NUOVO MODELLO DIGITALE, UNA FORTE TRASFORMAZIONE AVVIATA NEL 2017



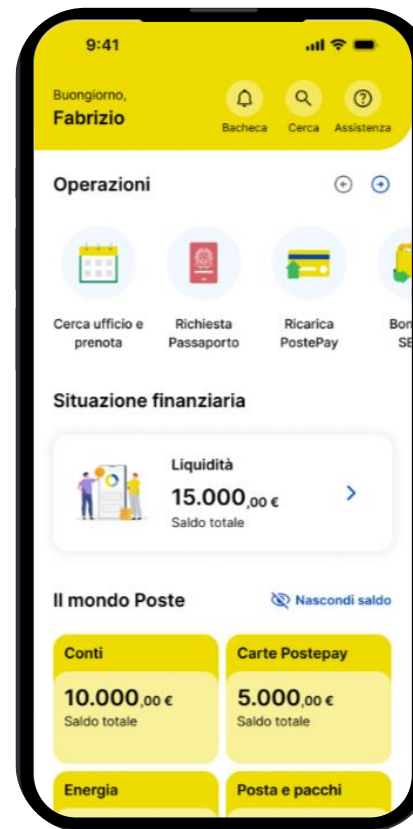
...per i **nuovi clienti**

PROFILO 0



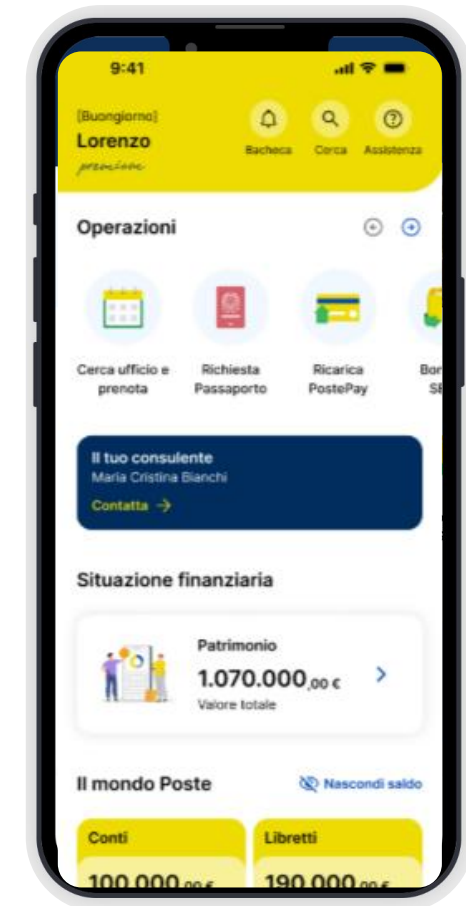
...per i clienti con **bisogni quotidiani...**

PROFILO 1



...per i clienti con **bisogni finanziari**

PROFILO 2



Attraverso un **utilizzo etico dell'IA** la SuperAPP si adatterà **accompagnando il cliente durante il suo ciclo di vita**

**UN'APP UNICA PERSONALIZZATA PER RISPONDERE ALLE ESIGENZE DI OGNUNO DEI NOSTRI CLIENTI:
UN'APP CON 46 MLN DI ESPERIENZE UNICHE PER 46 MLN DI CLIENTI**

SUPERAPP, SEMPLIFICAZIONE DELLA RELAZIONE CON I CLIENTI NEL MONDO DIGITALE E PHYGITAL

FUNZIONALITÀ IN APP

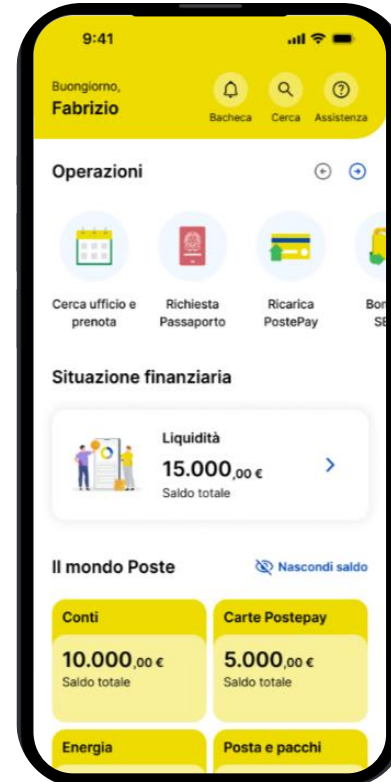
PAGAMENTI PA

Integrazione con la **piattaforma dei pagamenti** (Nodo PagoPA) sia per la **PA** che per i **grandi fatturatori** e introduzione della funzionalità di **RTP** (notifiche sui pagamenti della PA)



RACCOMANDATE

Possibilità di delegare digitalmente il ritiro delle raccomandate inesitate e prenotare **l'appuntamento in UP** inquadrando il **QR Code sul mod.26**



ACCESSO ALLA RETE PIÙ CAPILLARE D'ITALIA

APPUNTAMENTI SERVIZI POLIS

Prenotazione dell'appuntamento per i servizi POLIS (es. passaporto, permesso di soggiorno¹, ...)



RILASCIO IDENTITÀ SPID

Rilascio dell'identità digitale SPID direttamente all'interno dell'Ufficio Postale



SUPERAPP, PUNTO UNICO DI RACCOLTA DI TUTTI I CONTRATTI SOTTOSCRITTI CON POSTE ITALIANE E DI TUTTE LE RICEVUTE DI PAGAMENTO



BACHECA

Gestione delle ricevute di pagamento

Raccoglie tutte le **ricevute di pagamento** effettuate dal cliente in omnicanalità, garantendone **tracciabilità e disponibilità** nel tempo in un unico punto di accesso.

COSA CONTIENE



Bollettini e avvisi PagoPA



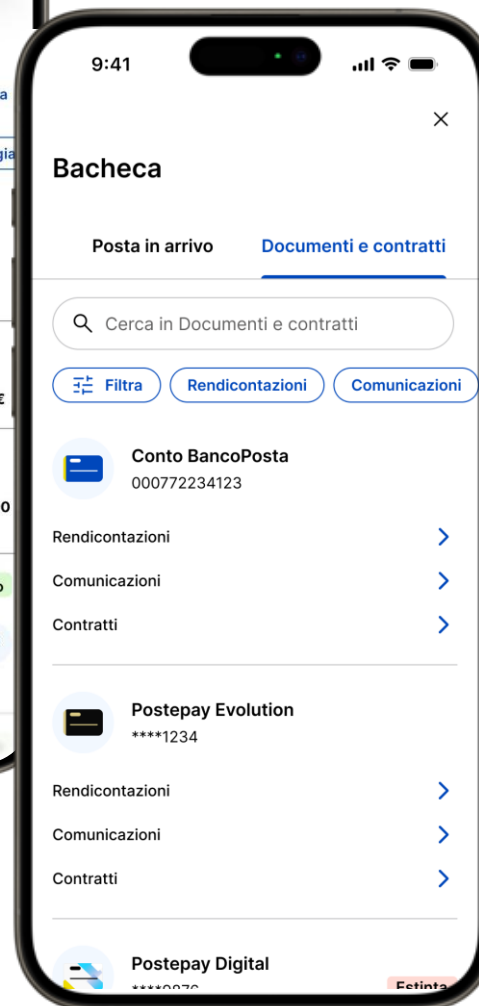
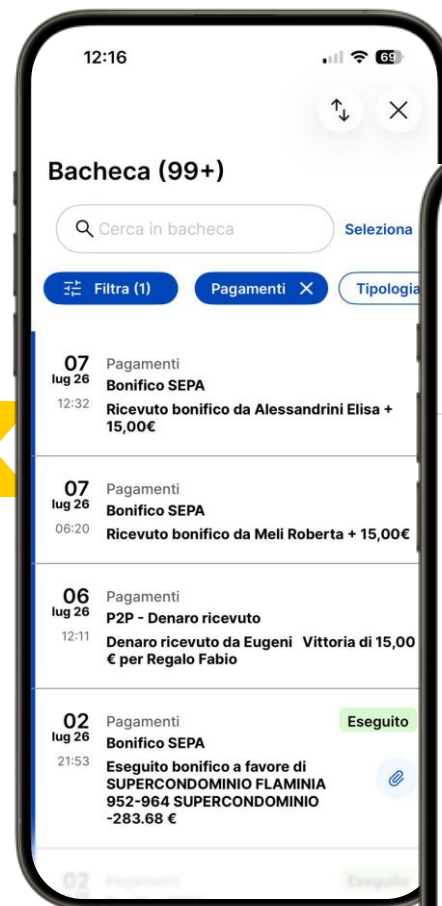
Pagamento Bollo Auto



Bonifico e Postagiro



...



ARCHIVIO

Gestione documentale

Sezione documentale che raccoglie la **documentazione contrattuale** di tutti i **prodotti del cliente** (attivi e non attivi), garantendo il 100% dei documenti in linea con la normativa di trasparenza bancaria (Banca d'Italia).

COSA CONTIENE



Comunicazioni



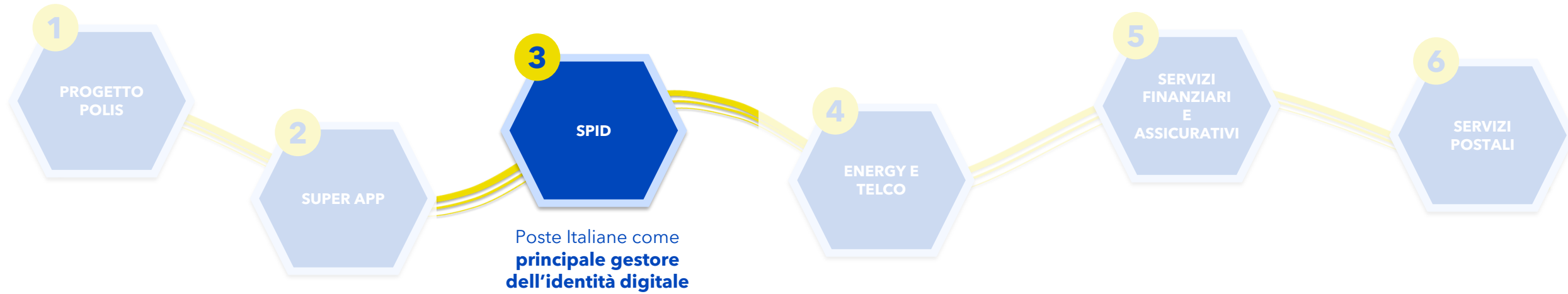
Contratti



Rendicontazioni



Bollette e fatture



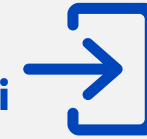
SPID, LA DIFFUSIONE DELL'IDENTIFICAZIONE ELETTRONICA PER L'ACCESSO AI SERVIZI ONLINE



3/4 maggiorenni
quasi totalità 18-24enni

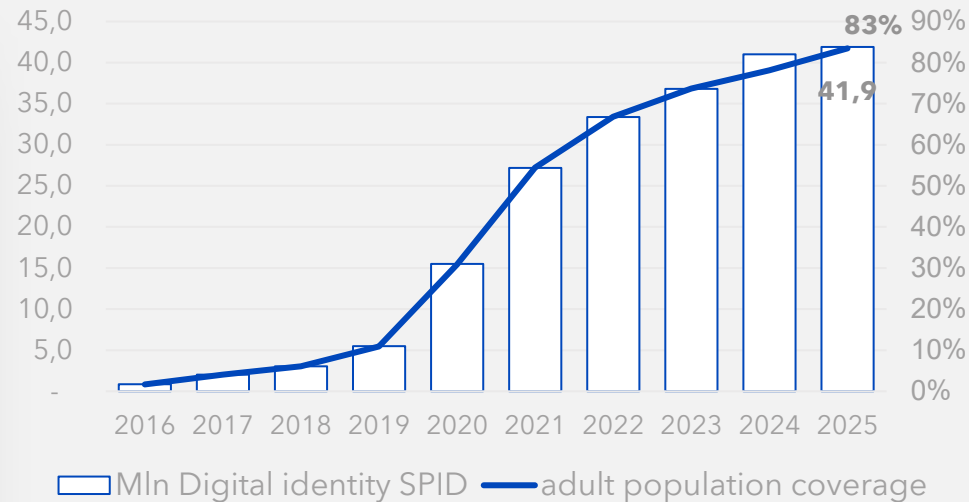


quasi **20K SP pubblici**
+ **500 provider privati**



Unica ID utilizzata:
+ 1,2 mld accessi '25

SPID rappresenta ancora nel 2026 l'identità digitale utilizzata dalla gran parte dei cittadini
(oltre 41 mln di ID SPID)
anche grazie all'**aumento dei casi d'uso.**



Quasi il 95% degli accessi ai servizi della PA avviene con SPID, con il bottone «**Entra con SPID**» ormai di uso comune da parte degli utilizzatori.

LOGIN AI SERVIZI

per oltre **41 MILIONI DI UTENTI** abituati ad utilizzare SPID

ONE CLICK REGISTRATION

auto-compilazione **dati identificativi e di contatto**

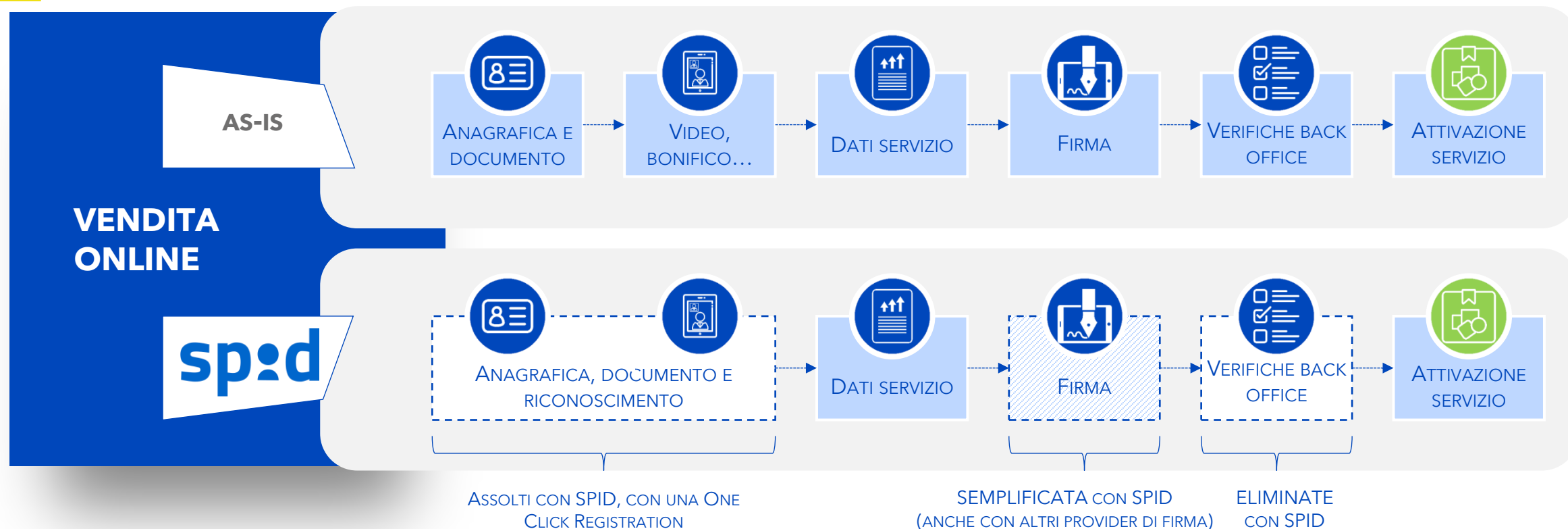
COMPLIANCE BY DEFAULT

previsto dal **CAD** e **norme di settore** (tlc, finanziari, betting, assicurativi...)

SERVIZI REALTIME

azzeramento tempi e costi di backoffice eliminando **errori**, migliorando la UX.

SPID, CONSENTE UNA SEMPLICE IDENTIFICAZIONE ELETTRONICA PER L'ACCESSO AI SERVIZI ONLINE



Un processo fortemente semplificato per: **identificazione online, acquisto one click, attivazione real time!**



Una **percentuale di conclusione dei contratti che raggiunge il doppio** rispetto alle altre modalità online.



Possibilità di **fornire soluzioni di Firma Elettronica Avanzata** con la società del gruppo Postel.

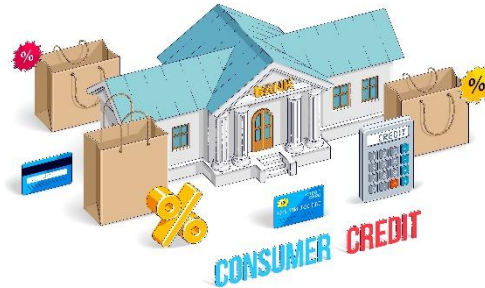
SPID, POSSIBILI CASI D'USO PER LA SEMPLIFICAZIONE DELL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

SERVIZI FINANZIARI



Apertura conto corrente,
attivazione carta...

CREDITO CONSUMO



Attivazione linea di credito

ASS.ZIONI E PREVIDEN.



Accesso e gestione posizione
previdenziale

UTILITIES



Attivazione utenza e cambio
gestore

TELCO



Attivazione SIM, Number
portability

BETTING

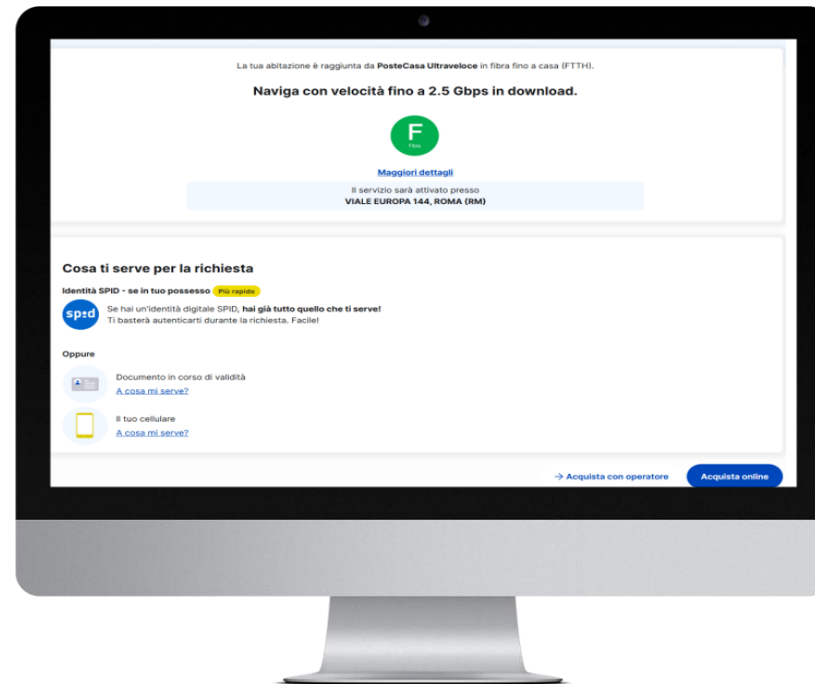


Attivazione conto gioco online

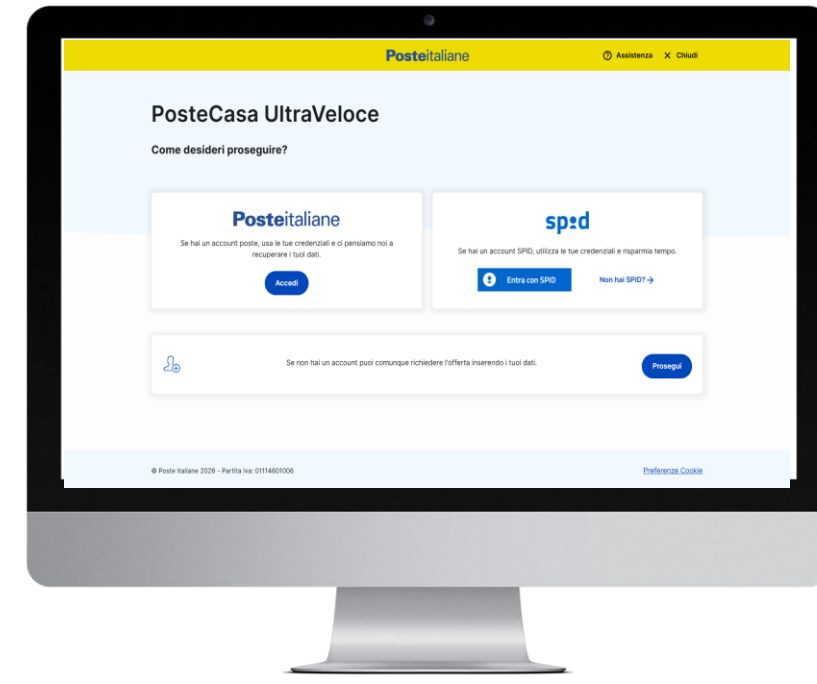
SPID, IL CASO D'USO POSTE ITALIANE: ATTIVAZIONE FIBRA - 1/2



1 SCELTA OFFERTA
L'utente sceglie l'offerta fibra tra quelle disponibili.



2 VERIFICA COPERTURA
L'utente verifica che il suo domicilio corrisponda ad un'area servita dal servizio Fibra.

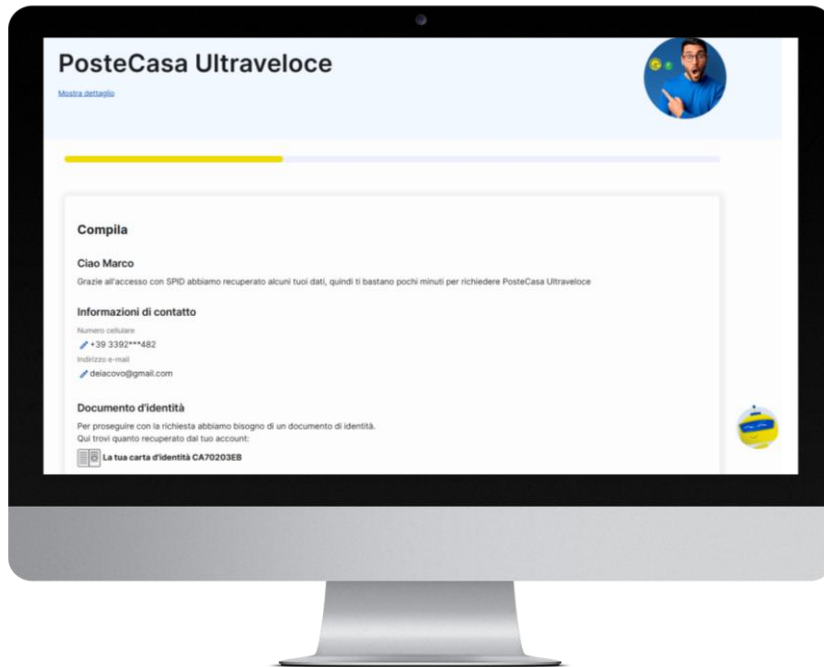


3 MODALITA' ACCESSO
L'utente sceglie come identificarsi nell'ambito del processo di acquisto.

Valore di SPID

- Nessuna creazione di utenze anche per nuovi Clienti per accedere al servizio

SPID, IL CASO D'USO POSTE ITALIANE: ATTIVAZIONE FIBRA - 2/2

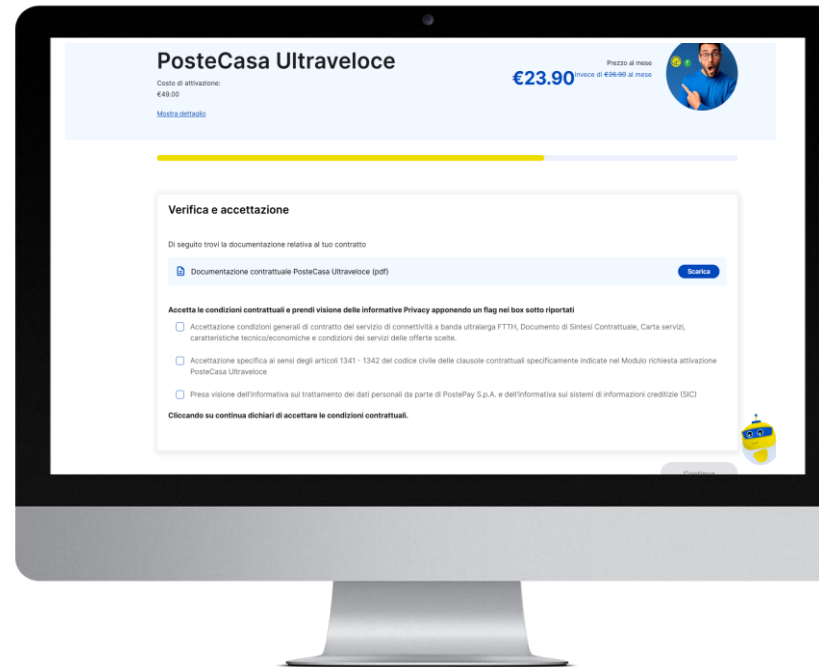


4 VERIFICA DATI

I dati sono tutti già compilati con quelli verificati e certificati forniti da SPID.

Valore di SPID

- Nessun inserimento dati
- Dati certificati
- Non è necessario identificarsi con il documento

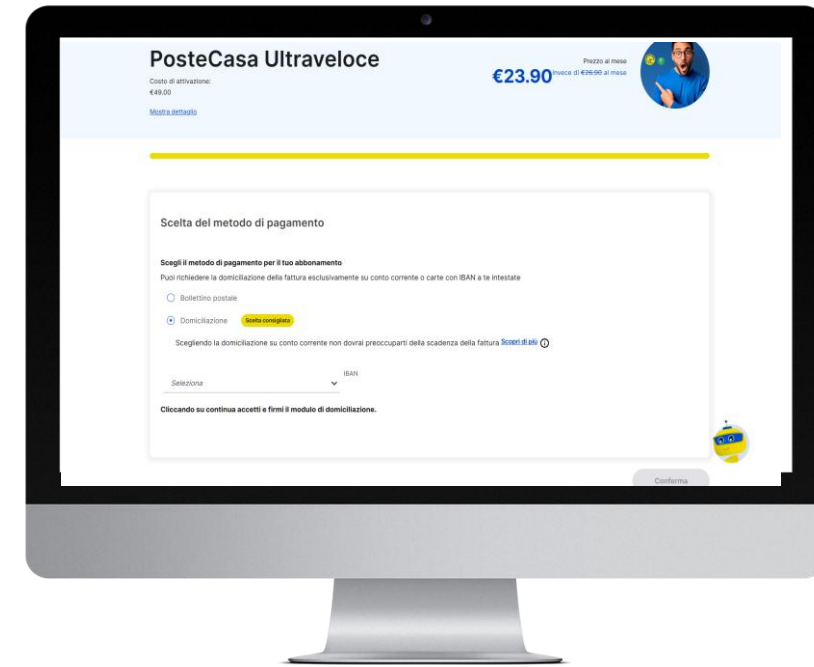


5 CONTRATTI

Il Cliente scarica i contratti già completamente compilati e li sottoscrive con un click

Valore di SPID

- Il Cliente è già identificato in modo forte
- La firma può avvenire in modalità elettronica



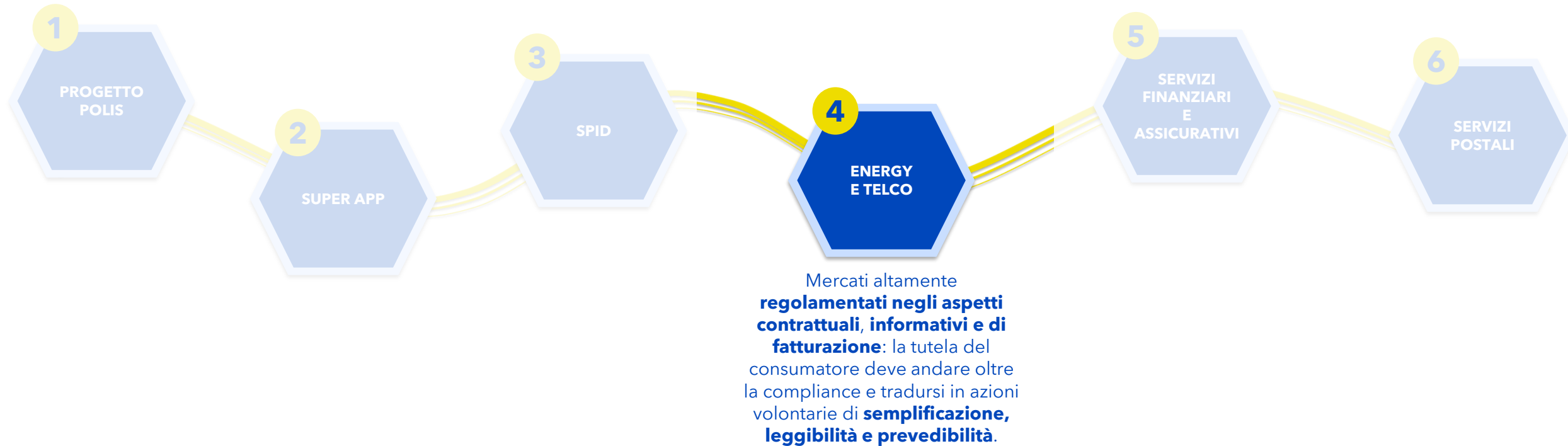
6 PAGAMENTO

Il Cliente seleziona la modalità di pagamento tra quelle disponibili e chiude l'acquisto

Valore di SPID

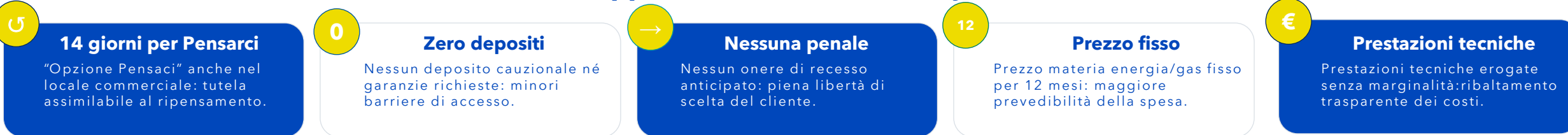
- Poste può mostrare le modalità di pagamento già associate al Cliente
- Il contratto si finalizza senza inserire ulteriori dati

ENERGY E TELCO



ENERGY E TELCO, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA

ENERGY – un approccio *consumer friendly*



«Golden Rules» sviluppate con le Associazioni dei Consumatori

Nella predisposizione dell'Offerta Energia sono stati adottati principi condivisi con le Associazioni dei Consumatori finalizzati a garantire comunicazioni semplici, trasparenti e facilmente comprensibili, così da favorire una scelta informata del cliente.

Supporto alla campagna informativa «Difenditi Così» lanciata da ARERA

L' Azienda sin dalle prime fasi di lancio dell'offerta Energy si è da subito impegnata in attività di carattere informativo verso al clientela e, in continuità con l'iniziativa di ARERA «Difenditi Così», assiste preventivamente ogni futuro cliente, rendendolo edotto sia del rischio di essere contattato da Call Center aggressivi, sia dei suoi diritti e della possibilità di segnalare telefonate sospette.

Accompagnare la transizione verso mercati più semplici, trasparenti e comparabili

TLC – un approccio *consumer friendly*

Servizi Fissi

- Nessuna durata minima contrattuale
- Nessun costo di disattivazione
- Recesso in ogni momento, senza penali
- **Modem in comodato d'uso gratuito**
- **Nessun addebito per mancata restituzione**
- Garanzia dispositivo per tutta la durata

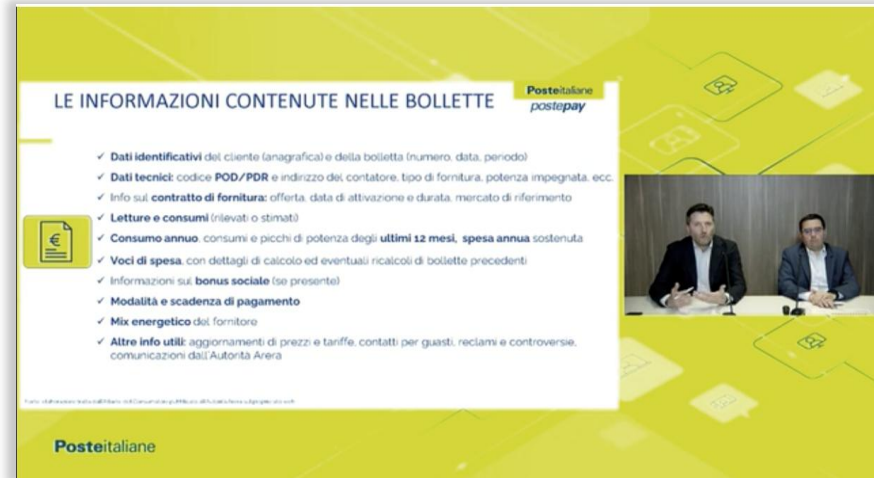
Servizi Mobili

- Nessuna durata minima
- Nessun costo di disattivazione
- Recesso in ogni momento, senza penali

ENERGY E TELCO, EDUCAZIONE DIGITALE ATTRAVERSO WEBINAR E CONTENUTI MULTIMEDIALI

Webinar e contenuti multimediali sviluppano temi vicini alle esperienze quotidiane degli utenti, per guidarli anche nelle gestione interazioni con aziende e istituzioni

WEBINAR FACCIAMO LUCE SULL'ENERGIA



Come interpretare correttamente le voci in bolletta?
Cosa guardare e che dati confrontare se voglio cambiare operatore?

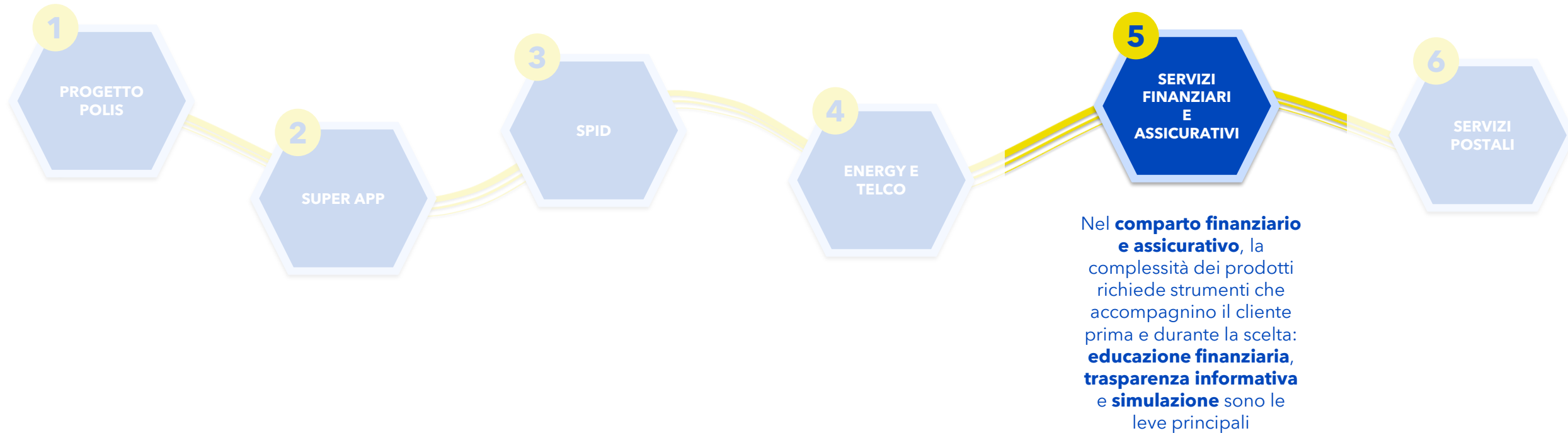
INFOGRAFICA VISHING LE TELEFONATE TRUFFA



Chi mi sta chiamando è veramente l'Ente nazionale energia?
Mi stanno fornendo informazioni o facendo stipulare un contratto?

Tutti i contenuti sono sempre gratuitamente disponibili all'interno della sezione web

SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI



SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI: SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA

Educazione finanziaria



Attraverso iniziative dedicate all'educazione finanziaria, Poste Italiane promuove una maggiore consapevolezza nelle decisioni economiche dei clienti, mettendo a disposizione contenuti chiari e strumenti di supporto

Documentazione online



I prodotti/servizi sono resi disponibili attraverso i canali digitali, consentendo ai clienti di consultare preventivamente tutte le informazioni essenziali sui prodotti e confrontare le diverse offerte contrattuali di molti

Simulatore Prestiti

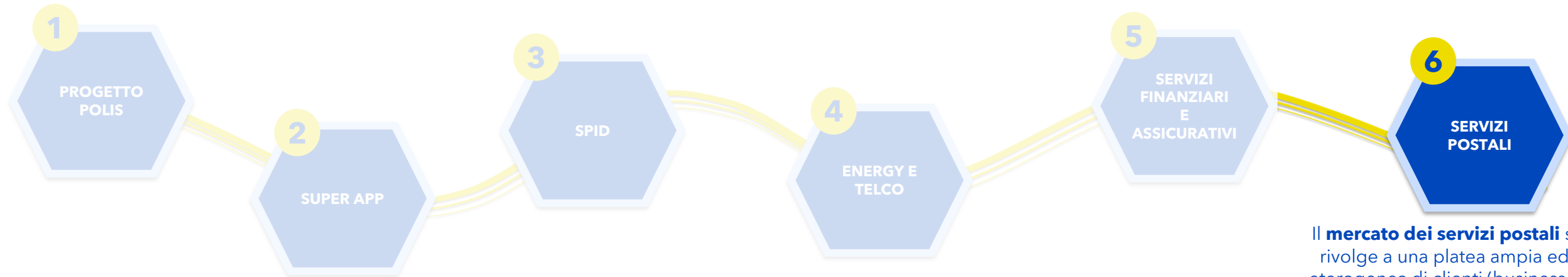


Il simulatore consente di stimare importo della rata, durata e costo complessivo del finanziamento prima della richiesta del prestito, favorendo valutazioni più consapevoli e trasparenti



Favorire scelte consapevoli attraverso trasparenza e strumenti di simulazione

SERVIZI POSTALI



Il **mercato dei servizi postali** si rivolge a una platea ampia ed eterogenea di clienti (business e retail): la tutela del consumatore e la regolamentazione di settore si traduce, anche per mission di Poste Italiane in qualità di fornitore del Servizio Postale Universale (art. 3 D.Lgs. n. 261/1999) in iniziative digitali e operative che rendono il servizio più semplice, accessibile e trasparente.

SERVIZI POSTALI: SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA

1



Digitalizzazione dei servizi (corrispondenza e pacchi)

Spedizione digitale della corrispondenza (**ROL, TOL e LOL, PDW** ivi inclusi gli atti giudiziari)

Tramite web è possibile:

- **spedire**
- **personalizzare la consegna** (es. Scegli Tu)
- **ritirare digitalmente** gli invii di corrispondenza
- **delegare un terzo al ritiro**
- **RDS** (creazione online della spedizione, con finalizzazione presso UP e RPP)

Tali servizi si affiancano all'ampia gamma dei servizi digitali del Gruppo (**SPID, PEC, Firma Digitale e Marca Temporale**)

2



Servizi al cittadino

Richiesta / consegna di **passaporti**

Consegna a domicilio CIE e SIM con identificazione del destinatario tramite portalettere in conformità alla normativa vigente

Servizi POLIS (certificati anagrafici, prenotazioni visite specialistiche, facilitazione digitale)

3



Documentazione contrattuale online

Condizioni **economiche e contrattuali sempre consultabili online**, per una scelta più consapevole

4



Sviluppo reti terze

Implementazione di una **rete di prossimità** (per oltre 30 k punti) al fine di agevolare le attività di accettazione / consegna delle spedizioni anche mediante iniziative di semplificazione (es. reso «senza scatola» cd «boxless» e senza necessità di stampare la lettera di vettura cd «paperless»)

5



Simulazione pacchi

Simulazione preventiva del costo di spedizione, per individuare il **servizio più adatto** alle proprie esigenze

Rendere il servizio postale semplice, digitale e vicino al cliente

Posteitaliane