9

SEDUTA DI GIOVEDÌ 22 NOVEMBRE 1990

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **ANTONIO TESTA**

PAGINA BIANCA

La seduta comincia alle 15.

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

Audizione dei rappresentanti della SIP.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione dei rappresentanti della SIP, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul settore delle poste e delle telecomunicazioni, con speciale riguardo all'entità e modalità della spesa, ai residui passivi ed ai fabbisogni, in vista dell'appuntamento comunitario del 1993 e della realizzazione in Italia dei servizi postali e di telecomunicazioni adeguati al confronto europeo.

Ringrazio per la loro presenza il dottor Michele Giannotta, presidente, il dottor Paolo Benzoni, vice presidente e amministratore delegato ed il dottor Francesco Silvani, amministratori delegati, nonché il dottor Guido Pugliese, responsabile delle relazioni esterne, ed il dottor Concina, responsabile dei rapporti istituzionali.

Per introdurre l'argomento desidero dare lettura di un documento sullo stato dei telefoni nel nostro paese.

« I telefoni. La qualità del servizio nazionale è tristemente nota specialmente nelle grandi città. Qualcuno tempo fa lanciò uno *slogan:* il telefono, la tua croce. Non solo chiamate a vuoto, linee che si accavallano e cadono, numeri che per incanto si trasformano radicalmente, mentre gli scatti corrono nel contatore, ma anche tempi di attesa per nuovi impianti ed interventi di riparazione ed assistenza che non hanno riscontro in nessun altro paese civile. Per ottenere un nuovo telefono, il tempo medio di attesa si è ridotto recentemente in Italia a tre mesi, ma a Roma si può arrivare ad un anno. A parigi i nuovi allacci si ottengono in due giorni, a Londra e Bonn al massimo si aspetta una decina di giorni. Ovunque, oltre confine, gli interventi di manutenzione si ottengono in poche ore; da noi i tempi di attesa sono imprevedibili.

Per il *telex* il quadro non è migliore: per numero di utenze siamo gli utlimi della CEE; per ottenere un allaccio si aspetta in media nove mesi, qualche volta si arriva ad un anno e mezzo ».

Un giudizio di questo tipo non proviene da un rivoluzionario, ma è contenuto in una ricerca predisposta dall'ufficio studi della Confindustria.

Sentiti operatori economici, sindacalisti, utenti, Unione dei consumatori e noi stessi, siamo molto preoccupati per la grave situazione del settore. Vorremmo conoscere le ragioni di queste difficoltà e vorremmo avere delle indicazioni per uscirne ed arrivare al 1993 a dotare il nostro paese di servizi di livello europeo, sapendo che per farlo è necessario operare alcune scelte. Risolvere tutto sarebbe meraviglioso, ma possibile probabilmente solo nell'aldilà; qui per raggiungere gli obiettivi bisogna avere capacità di scelta.

In questa sede non intendiamo fare processi ai gruppi dirigenti, non è questo il nostro compito, noi guardiamo al merito del problema. Abbiamo la sensazione che il servizio sia in condizioni disastrose e vogliamo capire cosa sia necessario fare per recuperarlo, anche perché ricordiamo che, negli anni Settanta, l'Italia era ai primi posti nel mondo per quanto riguarda il settore. Ripeto, vorremmo capire cosa può fare il Parlamento per aiutare la SIP a superare queste difficoltà.

Delineato il quadro di riferimento, do senz'altro la parola ai rappresentanti della SIP. Non poniamo limiti di tempo: se non fosse sufficiente questa seduta per esaurire i temi di dibattito, ne programmeremo un'altra. Desiderando disporre del maggior numero possibile di dati, vi saremo grati se vorrete inviarceli anche successivamente; li valuteremo con grande diligenza e con la massima disponibilità a capire, considerata anche l'eventualità di problemi tecnici che potremo anche non comprendere rapidamente.

MICHELE GIANNOTTA, *Presidente della SIP*. Innazitutto, ringrazio il presidente e la Commissione per l'opportunità che ci viene fornita di illustrare i nostri percorsi, i nostri obiettivi ed i nostri problemi, quelli risolti e quelli ancora aperti. Mi dispiace che, a causa di un disguido organizzativo, non sia stato possibile tenere questa audizione nei giorni scorsi come programmato; spero che questo non abbia danneggiato eccessivamente i lavori della Commissione.

Nei giorni scorsi abbiamo messo a disposizione della Commissione una nota informativa relativa ai nostri scenari programmatici, corredata da una documentazione (bilancio, relazione semestrale, rapporto-qualità) che, se ritenete opportuno, possiamo integrare successivamente.

Sulla particolarità delle prospettive programmatiche e degli scenari economico-finanziari per i prossimi anni, sarebbe opportuno che l'esposizione iniziale venisse svolta dal dottor Silvano e dal dottor Benzoni.

In premessa, vorrei soltanto richiamare l'attenzione della Commissione su un fatto che serve anche a smentire queste affermazioni della Confindustria – che peraltro per molti punti sono infondate – e soprattutto il quadro in cui tali affermazioni si collocano. La posizione della SIP non può essere esaminata seriamente in forma statica; la fotografia della SIP non fornisce l'identità dei problemi che noi abbiamo dinanzi e che, quindi, a nostro giudizio anche il paese avverte, perché la SIP è al centro di un percorso di svolta, di un processo faticoso, impegnativo, difficile per noi ed anche – penso – per il complesso del sistema economico e probabilmente politico del paese. Si tratta di un processo di svolta che abbiamo innescato nel 1988, precisamente nel mese di marzo, a fronte della crescita delle esigenze di qualità da parte degli utenti, dell'approssimarsi delle scadenze europee, alle quali ormai siamo terribilmente vicini, e dell'esaurirsi di un ciclo perverso degli anni Settanta. Il presidente si domandava perché la situazione attuale della telefonia non sia quella degli anni Settanta; non è, ripeto, quella definita nello studio commissionato dalla Confindustria ad alcuni osservatori, ma certamente è una situazione che, come dirò subito più ampiamente, presenta ampie fasce di insoddisfazione per noi. Nel 1970, invece, quando si chiuse l'onda innescata dal primo processo di riunificazione del settore telefonico, con la costituzione della SIP telefonica e l'assorbimento delle precedenti concessionarie, l'Italia vantava un primato in campo telefonico, esattamente nel campo della teleselezione, nel quale ci precedeva soltanto la Svezia.

Successivamente è accaduto un fatto singolare e perverso del sistema. Mentre tutti gli altri paesi industriali, in conseguenza e come risposta agli *shock* petroliferi che si verificarono negli anni Settanta, puntarono sul settore dei servizi, ed in particolare su questo settore, con programmi molto impegnativi e vistosi di investimento e con la predisposizione delle necessarie risorse, il nostro paese, come tutti sanno, puntò invece su altri impegni di politica industriale; in particolare, si registrarono da un lato l'inesistenza di risorse pubbliche verso questo settore per tutto il corso degli anni settanta, anzi fino al 1986, e dall'altro, per un lungo periodo, un blocco tariffario che penalizzò il conto economico della SIP, determinando anche una vistosa e dannosa arretratezza del conto economico in sé (la SIP andò « in rosso » per un certo numero di esercizi) e penalizzando la struttura patrimoniale della società.

Per reagire a questo ciclo e dopo un processo di risanamento, di riaggiustamento del conto economico della SIP, che ebbe i suoi segnali più evidenti tra il 1984 ed il 1986, nel marzo 1988 operammo questa svolta straordinaria, straordinaria anche nei tempi: in altre parole decidemmo di modificare il programma quinquennale che era in corso di esecuzione. La decisione assunta fu faticosa, di carattere strategico, trattandosi di una revisione dell'impianto programmatico operativo della società, di cui il segno più evidente è l'innalzamento del volume degli investimenti da circa 27 mila miliardi previsti nel piano quinquennale allora vigente a 36.300 miliardi circa.

Tale decisione ha un maggiore significato e può essere meglio apprezzata se, anziché riferirsi a questa cifra, che peraltro è assai nota nella cronaca giornalistica, si prende in considerazione la serie degli investimenti ed il ritmo di crescita degli stessi innescato da questo nostro processo. Mentre per il 1988 erano previsti, prima del marzo, 5.350 miliardi di investimenti, nonché 5.400 per gli anni 1989 e 1990, 5.450 per il 1991 e 5.500 per il 1992, con questa revisione nel 1988 furono stabiliti ed effettuati 5.850 miliardi di investimenti e furono previsti 6.900 miliardi per il 1989, successivamente innalzati, seguendo questo ritmo accelerato di attività, a 7.400 e poi a 7.800, che è anche il dato a consuntivo. Dico fra parentesi che non esistono residui passivi in senso proprio: i programmi a consuntivo eguagliano puntualmente i programmi a preventivo. Nel 1990 erano previsti 5.400 miliardi, rimodulati poi a 7.600, 8.000 e 9.000; siamo cioè alla fine dell'esercizio e possiamo ritenere di consuntivare 9.000 miliardi; lo stesso ammontare di investimenti era previsto l'anno scorso per il 1991 e per gli anni successivi.

Gli investimenti si sono prefissi soprattutto di ammodernare il sistema telefonico italiano, con una forte accelerazione dei processi di numerizzazione delle centrali, e di elevare le disponibilità dell'offerta su tutta la gamma del servizio. Abbiamo registrato fino all'anno in corso dei risultati di cui abbiamo voluto dare testimonianza pubblica in un atto che il nostro consiglio ha deliberato qualche mese fa, precisamente in un rapporto sulla qualità del servizio, iniziativa che non ha precedenti nel nostro sistema dei servizi e che ha pochissimi precedenti all'estero, soprattutto se si considera la cadenza che abbiamo stabilito debba avere questo rapporto, che sarà semestrale ed indicherà pubblicamente gli obiettivi ed i traguardi raggiunti per segmento di qualità del servizio. Come voi sapete, la qualità del servizio è un'espressione generica nel cui ambito è opportuno disaggregare parecchie voci. A mio parere questo non è un atto di immagine, ma è uno strumento di lavoro coraggioso, attraverso il quale la SIP rende pubblici i dati che risultano in base agli stessi elementi di rilevazione che servono alla misurazione interna dell'andamento del servizio; in tal modo è possibile a tutta la collettività degli utenti ed agli osservatori pubblici e politici misurare i percorsi ed i risultati, sia dove presentano segni positivi sia dove i segni sono negativi. Dico che non è un fatto di immagine perché il nostro rapporto, già nella prima edizione (la seconda avverrà fra qualche mese, a chiusura dell'esercizio), non nasconde i risultati di segno negativo o le voci sulle quali esistono problemi particolari.

Nel corso di quest'anno il vertice della società si è convinto della necessità di elevare ulteriormente il proprio programma di investimenti. Mi si consenta di aprire una parentesi che forse servirà a chiarire meglio i temi del nostro incontro: i programmi della SIP sono diversi da quelli delle altre aziende a partecipazione statale, nel senso che il nostro ente è vincolato per convenzione a presentare annualmente entro il mese di settembre i propri programmi poliennali al Ministero concedente.

Abbiamo pensato di elevare gli investimenti alla quota di 9.900 miliardi, che non è ancora quella ottimale, ma che

deriva dall'incertezza della situazione congiunturale che si profila nel 1991 sia dal punto di vista del tasso di inflazione sia sotto il profilo dei ricavi, in ragione di un possibile rallentamento della domanda in seguito al diminuito tasso di sviluppo del prodotto nazionale lordo. Abbiamo, inoltre, previsto che nel triennio 1992-1994 si dovrebbe realizzare un volume di investimenti pari a 11.000 miliardi l'anno, cifra che, comunque, personalmente non ritengo ancora ottimale per soddisfare le esigenze del paese.

La realizzazione di questo volume straordinario di investimenti, che implica anche sollecitazioni di carattere organizzativo e culturale nella società, è condizionata da diversi fattori, uno dei quali (il presidente non ne ha parlato, ma credo sia materia che vi interessa) riguarda l'evoluzione tariffaria.

A questo proposito, voglio subito rammentare che la situazione tariffaria della SIP è determinata e vincolata dalla convenzione, la quale stabilisce che le tariffe telefoniche, tenuto conto delle competenze in materia del Comitato interministeriale prezzi, siano definite dal ministro delle poste e delle telecomunicazioni d'intesa con lo stesso CIP, di concerto con il ministro del tesoro, provvedendo annualmente alla verifica della congruità delle entrate dei gestori in relazione ai costi effettivi del servizio, tenendo conto per la società degli oneri di ammortamento degli impianti, da determinare anche in relazione alle esigenzedi autofinanziamento degli investimenti, avendo presente le aliquote e le indicazioni fornite dal Consiglio superiore tecnico delle poste e telecomunicazioni e dell'automazione, nonché degli oneri finanziari a carico della società stessa e per l'Amministrazione, oltre alle spese correnti, alle spese in conto capitale e agli oneri finanziari a carico della stessa Amministrazione.

La società, al fine della verifica di congruità delle tariffe e dei canoni, è tenuta a presentare all'amministrazione entro il mese di luglio proiezioni biennali dei prevedibili costi e ricavi, con riferimento all'esercizio in corso e a quello successivo, opportunamente documentate nelle singole voci.

La SIP si è sempre attenuta a questa normativa, presentando sempre puntualmente entro il luglio di ogni anno le proprie richieste di verifica dei costi e di previsione dei ricavi per l'anno successivo. L'ultimo aumento tariffario risale al 1986: quindi, l'elevazione degli investimenti di cui ho parlato è avvenuta a risorse invariate dal punto di vista dell'autofinanziamento. Voglio, anzi, precisare che, per il 1987, presentammo una richiesta di verifica, suggerendo che si adottasse il criterio della tariffa invariata, poiché un aumento tariffario non ci sembrava indispensabile. Viceversa, abbiamo richiesto un aumento per il 1988 e non ci è stato concesso. Altrettanto si è verificato nel 1989 e nel 1990; la realizzabilità dell'intero programma della SIP per il 1991 è condizionata dal soddisfacimento di questa nostra richiesta, che attualmente è all'esame degli organi competenti nel procedimento amministrativo di cui ho dato sommaria indicazione.

Sono convinto che questa sia la strada da percorrere e mi auguro che questa condizione di realizzabilità del nostro programma per il 1991 sia soddisfatta al più presto; voglio, però, precisare, per chiarezza verso la Commissione, quale sia il nostro convincimento (di cui abbiamo parlato più volte nell'ambito dei nostri organi deliberanti): l'ottenimento della tariffa è una condizione necessaria ma non sufficiente per mettere a punto il regime complessivo e la velocità di crescita ed espansione del sistema delle telecomunicazioni italiane. Occorrono altri adempimenti di carattere istituzionale ed un sistema di coerenze economico-finanziarie che non esiste nel nostro paese, creando una condizione che ci allontana dall'Europa.

A titolo di esempio, per rievocare un tema che credo possa interessare la Commissione, voglio rammentare che la SIP si trova in una situazione che non ha paragoni presso nessun altro gestore euro-

peo: è gravata da un canone di concessione del 3,5 per cento sui ricavi regolamentati (cioè quelli oggetto di monopolio), che affluisce alle casse del Tesoro. Nella relazione semestrale, che ho inviato alla Commissione, abbiamo accertato che questo canone, per la prima metà del semestre dell'esercizio in corso, ammonta a 207 miliardi; avendo i nostri ricavi una progressione piuttosto lineare, si può stimare che a fine esercizio l'onere di questa concessione supererà i 400 miliardi. Secondo le nostre stime programmatiche questa cifra raggiungerà i 500 miliardi nel 1991. Si tratta di un onere improprio che certamente grava anche sulla tariffa, che deve coprire tutti i costi, quelli industriali, quelli finanziari e quelli di concessione.

È ovvio che un settore che produce risorse debba anche contribuire a tamponare il *deficit* dello Stato, ma c'è da chiedersi se, nella peculiarità di una situazione nella quale occorrono risorse per accelerare il passo in direzione dell'integrazione europea, questa sia una misura giusta.

In questa visione complessiva occorre anche domandarsi se un volume di investimenti di questo ordine di grandezza possa essere sostenuto soltanto ai costi di mercato, come avviene attualmente.

Ho cercato di delineare il quadro di riferimento generale; per quanto riguarda i particolari, credo che il dottor Silvano possa illustrarli più esaurientemente.

PRESIDENTE. Ricordo ai colleghi che sono imminenti votazioni in Assemblea, pertanto i nostri lavori saranno sospesi nel momento in cui queste cominceranno.

Do la parola al dottor Silvano.

FRANCESCO SILVANO, *Amministratore delegato della SIP*. Cercherò di fornire in sintesi indicazioni ed elementi informativi sullo scenario internazionale delle telecomunicazioni, sul posizionamento dell'Italia, sui principali indirizzi strategici SIP e sugli obiettivi dei nostri programmi, soffermandomi sul tema della qualità del servizio comparata a quella di altri paesi e sull'impegno aziendale a sviluppare programmi di qualità che interessano gli aspetti essenziali del servizio.

Per quanto riguarda lo scenario internazionale delle telecomunicazioni, gli elementi più rilevanti da sottolineare riguardano il fatto che ci troviamo in presenza di un settore dinamico, in costante sviluppo per effetto dell'evoluzione delle tecnologie di base e soprattutto assicurato dall'impulso dell'*information tecnology* e dalla domanda crescente di nuovi servizi. I nuovi servizi di trasmissione dati ad alta velocità, quelli di rete intelligente, a larga banda e di radiotelefonia non costituiscono però soltanto un fattore di sviluppo, ma rappresentano per i gestori soprattutto un fattore di difesa da una competizione di mercato sempre più aperta.

Le risorse investitorie sono finalizzate ad ampliare la presenza dei gestori sui mercati interni ed ancor più a promuovere presenza su quelli esterni. A questo proposito è significativa la politica di British Telecom, che acquisisce società di rete negli Stati Uniti d'America per contrastare l'ingresso della AT&T in Inghilterra e l'attenzione delle Regional Bell Operating Companies e di France Telecom, cui di recente è stata assegnata la missione di espandersi all'estero. Siamo in presenza di un mercato in forte movimento, che non considera più la struttura nazionale come l'unica cui far riferimento.

Le risorse destinate a sostenere la corsa all'innovazione tecnologica tendono a lievitare – come ha già rilevato il presidente – per coprire le spese di ricerca nel processo non solo impiantistico ma anche gestionale, esaltando il ruolo del *software*, per realizzare nuove strutture di reti avanzate, generare nuove tecniche trasmissive e di commutazione, interconnettere reti ad alta velocità di cifra e creare sistemi aperti a totale affidabilità. Pertanto per un gestore – parlo sempre con riferimento al mercato internazionale – competere a tutto campo significa oggi

poter disporre di assetti stabili, di certezze nelle regole del gioco, di forza competitiva e di forte orientamento al mercato.

In sede comunitaria vanno via via definendosi orientamenti che modificano i profili di presenza del gestore, in quanto è prevista la formula del monopolio per la sola telefonia di base vocale e per l'infrastruttura di rete; è stato liberalizzato il servizio di trasmissione dati; è stato sancito il principio dell'*open network provision*, cioè la possibilità di richiedere al gestore mezzi trasmissivi per gestire il traffico; è stato liberalizzato il terminale principale di utente (quelli derivati sono già da tempo liberalizzati); infine, si è in presenza di un orientamento che vede la liberalizzazione degli accessi ai segmenti terreni e spaziali per telecomunicazioni via satellite.

Le tendenze di fondo di questo quadro sono così configurabili: omogeneità sostanziale della richiesta di nuovi servizi; esigenza di risposte rapide, efficaci, affidabili; aumento di nuove realtà che vogliono entrare sul mercato (rete in fibra ottica dei gestori ferroviari); unificazione globale degli *standard* e riduzione delle barriere di accesso; continua evoluzione delle tecnologie specie di rete, in un crescendo di complessità del sistema che postula l'adozione di sistemi sofisticati di esercizio, manutenzione e controllo delle reti. Per quanto riguarda il nostro posizionamento in questo quadro, le telecomunicazioni in Italia vivono una fase significativa di recupero dei ritardi generati da carenza di investimento, di sviluppo positivo a fronte di una domanda vivace (soprattutto di traffico telefonico), di innovazione tecnologica, che impongono l'adozione di tutte le soluzioni più avanzate, capaci di allineare il profilo della gestione a quello degli altri paesi più avanzati.

Per dare indicazioni concrete su questo nostro posizionamento, fornirò delle cifre. La SIP oggi è impegnata nei seguenti programmi tecnologici: numerizzazione della commutazione, cioè abolizione delle tecniche analogiche con passo graduale di sostituzione (33 per cento a fine anno, 63 per cento a fine 1994); numerizzazione delle trasmissioni (64 per cento a fine anno, 95 per cento a fine 1994); impiego di fibre ottiche, che sono la modalità più avanzata di gestire in forma fisica le comunicazioni su cavo (433 mila chilometri di fibra a fine anno, 1.420.000 a fine 1994); rete numerica integrata nei servizi (ISDN), il cui servizio pilota partirà a metà 1991 con un inizio commerciale esteso a tutto il territorio nazionale nel 1993; rete intelligente, che consente di garantire i servizi di numero verde, delle reti private virtuali, dei servizi Audiotex e la cosiddetta numerazione universale (cioè la possibilità per un utente di essere identificato in qualunque parte del territorio nazionale), con un'apertura del servizio di tale rete intelligente nel 1992. Inoltre, siamo in fase di avanzata sperimentazione e di realizzazione delle reti a larga banda, le cosiddette reti *metropolitan area networks*, che servono per i collegamenti delle *local area networks*, con le tecnologie più avanzate; a partire da quest'anno si sta realizzando una rete ad accesso flessibile, che garantisce affidabilità ai sistemi di rete trasmissiva e la formazione di reti virtuali. Insieme ad altri gestori europei stiamo realizzando una rete di interconnessione a velocità elevata di due *megabit* ed abbiamo realizzato centri di supervisione e controllo e centri di esercizio e manutenzione con tecnologie che fanno largo ricorso al *software* di controllo di rete, mentre stiamo lavorando per la realizzazione della seconda fase del radiomobile numerico paneuropeo, che prenderà avvio nel 1992.

Il panorama di attività che ho cercato di sintetizzare ci vede perfettamente allineati agli altri paesi, favorendo processi di integrazione di reti e garantendo agli utenti italiani le stesse condizioni di accesso a nuovi servizi assicurati dalla tecnologia innovativa, riscontrabile in Europa o negli Stati Uniti. Il portato più evidente di questa curva di sviluppo è espresso da un fabbisogno crescente di investimenti, perché occorrono investimenti coerenti all'esigenza di comprimere

i tempi di reazione per procedere a velocità conforme a quella degli altri gestori; occorrono elevati investimenti in *software* per salvaguardare il controllo della gestione dell'esercizio e per assicurare elevata qualità; occorre fronteggiare una domanda sempre più esigente e sempre più orientata a cercare soluzioni esterne al gestore, sotto l'influenza di scelte pilotate da fornitori di *hardware* informatico; occorre migliorare la logica delle realizzazioni (aree omogenee di numerizzazione e piani speciali per utenze pregiate); occorre rimuovere al più presto le situazioni critiche nei grandi centri urbani come Roma e Napoli, nonché creare nuove prospettive di sviluppo dei proventi attraverso il lancio di nuovi servizi ed il potenziamento dei sistemi di radiotelefonia cellulare.

Gli indirizzi strategici della SIP vanno nel senso di orientare l'attività investitoria secondo le esigenze del mercato e secondo le compatibilità individuate; continuare nel miglioramento della qualità in accordo con quanto previsto dal regolamento di servizio ed in funzione della positiva evoluzione del rapporto con il mercato; promuovere ulteriormente lo sviluppo del traffico in un quadro coerente di investimenti-costi-introiti e qualità del servizio, specie attraverso il miglioramento dell'indice di efficienza della rete; sviluppare una capacità di iniziativa che, tenendo conto del cambiamento in atto nelle telecomunicazioni, sia in grado di acquistare con rapidità i benefici dell'innovazione tecnologica trasferendoli sul mercato; favorire l'evoluzione integrata dei sistemi informativi per governare in chiave di qualità ed economicità la gestione dei servizi *(software operating system support)*; presidiare segmenti di mercato deregolamentati di interesse aziendale; sviluppare il mercato del radiomobile; essere ancor più presenti nel Mezzogiorno per ridurre i divari di crescita e creare nuove possibilità di sviluppo sia con i piani ordinari sia con quelli straordinari, focalizzando l'impegno non su percentuali di investimento sul totale ma su obiettivi concreti, rispondenti a bisogni del mercato, tra i quali l'allineamento al centro-nord degli indici di qualità; ricercare un continuo miglioramento dell'efficienza.

Per quanto riguarda gli obiettivi del programma 1991-1994, credo che la documentazione fornita li illustri compiutamente. Vorrei pertanto concludere con alcuni cenni sulla qualità del servizio. Come ha già detto il presidente, siamo da tempo impegnati in un grande programma di coinvolgimento di tutta la struttura operativa nei progetti concernenti la qualità: definiamo obiettivi annuali e traguardi di gestione coerenti agli impegni del regolamento di servizio ed alle esigenze di mercato; conduciamo un monitoraggio continuo con l'impiego di metodi sulla rilevazione interna della qualità e di sondaggi sulla qualità percepita da abbonati e clienti.

Vorrei fornire qualche dato, che forse può correggere l'impressione negativa che alcune rilevazioni affermano esser presente. Abbiamo un livello di risposta al numero 12 che ci dice come il 78 per cento delle chiamate ricevano risposta entro venti secondi, con punte del 97 per cento; lo stesso vale per le chiamate al numero 187; il tempo medio di attesa per le richieste soddisfatte per nuovi impianti è oggi mediamente di 1,2 mesi, con punte di 10 giorni (per utenti-affari il tempo medio è di 27 giorni con punte di 6 giorni in alcune aree); per quanto riguarda i tassi di guasto, abbiamo 19,3 guasti per 100 abbonati, con punte sul 13,4; i guasti riparati il giorno dopo sono il 93,6 per cento, con punte del 99 per cento; i guasti riparati entro 2 giorni sono il 98,3 per cento, con punte del 99,8 per cento. Se raffrontiamo questi valori con i similari indici rilevati in Francia ed in Gran Bretagna, si può affermare che la SIP si va allineando all'Europa per i tempi di accesso al servizio (la mitologia dei due giorni a Parigi per avere un nuovo impianto va sfatata, poiché mediamente i tempi di attesa sono dell'ordine di qualche settimana); la diffusione e l'utilizzabilità della telefonia pubblica presenta valori superiori a quelli europei (in termini di disponibilità abbiamo un 8 per

cento di indisponibilità di questi impianti, come in Francia); la percentuale di riparazioni guasti entro il secondo giorno presenta l'Italia in posizione di forte vantaggio sugli altri paesi; l'efficacia della rete in Italia è inferiore a quella europea, con uno scarto da recuperare dell'ordine del 15-20 per cento; il grado di risposta al numero 187 o ai servizi per il pubblico è allineato ai valori europei.

In conclusione si può affermare che, ad un'analisi attenta, la distanza reale delle telecomunicazioni italiane dal livello medio europeo è alquanto contenuta e consente di confidare, se riusciremo a realizzare i piani di investimento di cui abbiamo parlato, in un rapido recupero. Questo perché anche un altro indicatore, che viene spesso imputato come segno di inefficienza del sistema, e cioè l'indicatore della densità telefonica, non consente di misurare l'allineamento con l'Europa; non si può paragonare la densità di Enna con quella di Varese, come la densità nazionale non potrà mai raggiungere quella della Germania o del Regno Unito. Su questo fornisco un dato, che è estraneo a qualsiasi possibilità di interpretazione polemica: in Italia abbiamo 450 mila centralini telefonici e sistemi di apparecchi intercomunicanti, mentre la Germania ne ha il doppio. In un sistema di mercato libero non vi è problema di linee telefoniche o di altri fattori; la struttura del tessuto economico è diversa, le linee attestate a questo numero doppio di centralini è fortemente superiore ai valori italiani, il che vuol dire che esistono fattori strutturali di differenziazione nella componente della densità. Tuttavia mi sembra importante sottolineare che, a fine 1994, il 94 per cento delle famiglie italiane avrà una linea telefonica sia al nord sia al sud; questo mi sembra il modo più corretto per affermare che siamo nei termini di sviluppo del servizio in Europa.

Desidero aggiungere che la tecnologia di base presente nei nostri programmi è allineata, per realizzazioni e linee di programma, agli impianti di servizio degli altri paesi. Dobbiamo certamente recuperare la qualità del servizio soprattutto nei grandi centri urbani di Roma e Napoli e stiamo lavorando in questo senso; il livello degli investimenti deve essere progressivamente adeguato all'esigenza di allineare le strutture delle telecomunicazioni all'Europa, sempre che si precisino e si realizzino le condizioni di base necessarie al sostegno della politica investitoria.

PAOLO BENZONI, *Vice presidente e amministratore delegato della SIP*. Fra i vari studi credo sia interessante quello compiuto da 350 ricercatori americani sulla comparazione del livello di vita di 100 città di tutto il mondo: per quanto riguarda il nostro paese, Roma ha un punteggio pari a 6 come Parigi e risulta essere inferiore a Milano, cui viene attribuito il voto 10, come a Londra.

Nei programmi della nostra società gli investimenti connessi al potenziamento e sviluppo degli impianti e dei servizi hanno registrato una progressione di questo tipo: agli inizi degli anni ottanta eravamo sui 2 mila miliardi di investimento l'anno; a metà anni ottanta sui 4.500; agli inizi degli anni novanta sui 10 mila miliardi l'anno. In termini realizzativi questa progressione risulta ancora più marcata per effetto della sensibile riduzione dei prezzi, che nell'ultimo quinquennio presentano una diminuzione del 25 per cento per le centrali, del 15 per cento per gli apparati di trasmissione in opera, grazie anche alla possibilità di ricorrere a gare fra le imprese fornitrici.

Per le reti, capitolo che assorbe quasi il 30 per cento degli investimenti e che è caratterizzato da alta intensità di manodopera, nell'ultimo quinquennio si è potuto contenere l'incremento in un 15 per cento circa, a fronte di un aumento del costo della vita del 35 per cento. L'accelerazione impressa negli ultimi anni agli investimenti della SIP ha consentito il superamento da parte dell'Italia degli altri principali *partners* comunitari in termini di risorse dedicate dal paese al settore delle telecomunicazioni, pari nel 1990 allo 0,9 del prodotto interno lordo,

a fronte di valori che nel 1988 andavano dallo 0,64 del Regno Unito allo 0,80 della Germania, cosa del resto coerente con le esigenze di recupero cui hanno già accennato il dottor Giannotta ed il dottor Silvano.

Per quanto riguarda la destinazione degli investimenti, faccio presente quanto segue. Sul piano del servizio, occorre sottolineare la costante attenzione destinata alla telefonia di base che assorbe buona parte delle risorse aziendali, sia pure con un andamento leggermente decrescente nel tempo, mentre si accentua lo sforzo per lo sviluppo di nuovi servizi, come ad esempio il radiomobile. Va inoltre rilevato il sempre maggiore impegno rivolto alla qualità del servizio, cui vengono via via destinate risorse crescenti in termini sia assoluti sia relativi, tanto da assorbire nel 1994 quasi un quarto degli investimenti. In questo contesto vorrei ricordare che l'incidenza del numerico nella commutazione, che oggi è del 33 per cento, passerà al 63 per cento a fine 1994.

Sul piano territoriale, nell'ultimo quinquennio la SIP ha raddoppiato in termini monetari (ma, come ho detto prima, l'impegno è risultato ancora maggiore in termini reali) lo sforzo verso le aree del Mezzogiorno, dove fin dalla metà degli anni ottanta sono stati attuati programmi di sviluppo dell'utenza via via crescenti, con un progressivo abbattimento delle domande giacenti fino a pervenire al pratico azzeramento nel corrente anno. Come ha già osservato il dottor Silvano, la riduzione del divario rispetto alle altre aree del paese proseguirà nei prossimi anni, con la realizzazione nel Mezzogiorno del 42 per cento dell'incremento totale di utenza, a fronte di un 31 per cento di consistenza. Questo nell'ambito dei piani ordinari, ai quali si aggiungono i piani speciali attuati con il sostegno finanziario della CEE e della legge n. 64 del 1986. In particolare, oltre ai piani ordinari sono in corso di realizzazione il piano FESR (1989-1991) per un importo complessivo dell'ordine di 350 miliardi, il programma STAR (1989-1991) per un investimento di 620 miliardi circa, il progetto Metaponto per un importo dell'ordine di 35 miliardi. Sempre in tema di attenzione al Mezzogiorno, vorrei ricordare due aspetti: l'ampia localizzazione – 40 per cento circa – in tali aree dell'indotto manifatturiero della SIP (cioè la SIP sostiene il 40 per cento dell'indotto nel Mezzogiorno), con realtà di avanguardia quali la FOS di Battipaglia e la Italtel di Carini, nonché le iniziative riguardanti il piano di telematizzazione della Calabria (consorzio Telcal), il Centro di formazione aziendale di Bari e l'ubicazione a Napoli di una delle sedi della controllata Telesoft, che dovrebbe raggiungere il numero di 650 addetti nel 1993.

Il programma delineato comporta ovviamente un notevole sforzo organizzativo e di natura economico-finanziaria. A questo proposito vorrei far presente in primo luogo che l'attuale struttura del bilancio SIP vede un capitale investito di 31 mila miliardi, coperto per 12 mila miliardi dal capitale netto (i nostri azionisti sono 60 mila, di cui 16 mila dipendenti) e per 19 mila miliardi circa da debiti verso istituti finanziari (5 mila miliardi con fondi BEI). Di questa massa debitoria, pressoché totalmente a medio-lungo termine, che allo stato ritengo congrua con la struttura del bilancio, oltre il 60 per cento è a tasso variabile secondo l'andamento di parametri monetari e finanziari; trascurabile è l'esposizione verso l'estero, che all'inizio degli anni ottanta aveva creato non lievi problemi al bilancio della SIP.

In secondo luogo, i fabbisogni finanziari occorrenti alla realizzazione del programma 1991-1994 si prevede possano essere coperti, oltre che con risorse interne, con un ulteriore ricorso all'indebitamento ed al capitale azionario, a condizione che l'equilibrio della gestione supporti la fiducia del mercato creditizio e che il mercato azionario esca dall'attuale difficile situazione.

In terzo luogo, in tema di autofinanziamento, è da rilevare che il suo apporto alla copertura del fabbisogno è sceso nell'ultimo triennio, per i motivi qui ricordati, dal 70 al 54 per cento (in relazione

ad un aumento dei costi che è stato fronteggiato in parte con un recupero di produttività del 12-13 per cento circa), mentre il piano decennale delle telecomunicazioni 1988-1997 indica nel 70 per cento il tasso di autofinanziamento idoneo a sostenere un così massiccio impegno di investimenti.

GIORDANO ANGELINI. La prima riflessione che vorrei svolgere è che i rilevanti investimenti in corso non hanno prodotto gli effetti necessari. Ci sembra difficile negare una situazione che emerge dalla valutazione degli imprenditori, dalla stampa, dai comitati dei consumatori, anche se vi sarà una esagerazione ed una esasperazione. Tuttavia noi siamo molto preoccupati perché avvertiamo che se non si procede con maggiore rapidità verso l'ammodernamento si rischia di restare fuori dai grandi processi mondiali. Appunto per questo crediamo che la presente indagine conoscitiva debba produrre dei risultati, e la questione delle tariffe rappresenta solo un aspetto di questa complessa vicenda.

La prima domanda che rivolgo ai rappresentanti della SIP riguarda le tariffe. Qualche mese fa l'Italcable aveva proposto di diminuire le tariffe internazionali; in proposito esiste una questione delicata, quella della trasmissione dei dati. Ci risulta che tra coloro che si sono opposti con molta forza vi sia anche la SIP. Quale è stata la ragione? Esiste una commistione dovuta alla pluralità di enti e ad una serie di questioni: può essere che sia così. Chiedo allora perché non si possa avviare una ristrutturazione complessiva del sistema tariffario. È certo che questo si lega ad un altro nodo gigantesco che sottende ai processi di ammodernamento; ce ne rendiamo conto perché riguarda il parlamento: mi riferisco alla necessità della riforma di tutto il settore, in ordine al quale la responsabilità va attribuita alla maggioranza e al Governo in primo luogo.

Il secondo quesito che desidero porre concerne la questione – sulla quale siamo stati critici in passato – della commistione tra manifatture e servizi, cioè tra Italtel e SIP. Si è verificato un grosso fatto di cui molto si è discusso negli ultimi mesi: il passaggio di Telettra ad Alcatel. Vi chiedo pertanto quali siano le conseguenze di tutto questo, con particolare riferimento alla vostra politica verso i fornitori.

GIACOMO MACCHERONI. Ringrazio il dottor Giannotta, il dottor Benzoni e il dottor Silvano per le informazioni che ci hanno fornito. Le ulteriori, ovvie riflessioni che dovremo effettuare con maggiore meditazione ci inducono a rilevare quanto sia positivo questo confronto e come esso debba verificarsi in tempi più stretti, per evitare a noi qualche volta (anzi, a mio avviso, troppo spesso) di intervenire su fattori che meritano una più attenta riflessione senza disporre dei dati necessari e creando così talvolta uno squilibrio, una incomprensione o qualche errore. È vero, signor presidente, che non bisogna fare confusione fra la direzione della SIP, ed il Governo ed il ministro sulle politiche più generali, perché istituzionalmente dobbiamo avere un rapporto più mirato verso chi ha la responsabilità politica generale, in primo luogo il Governo.

Il presidente Giannotta ci ha parlato di un indice del 3 per cento, che rappresenta un elemento di ordine politico sul quale la Commissione deve riflettere in un quadro di equilibrio finanziario degli investimenti che la società oggi ci ha presentato in modo più mirato.

I rappresentanti della SIP – almeno questa è l'impressione che io ho ricavato – ci hanno ripetuto più o meno gli stessi discorsi che abbiamo già sentito dai rappresentanti delle ferrovie, dell'aviazione e del settore dei trasporti nel suo complesso. Ciò significa che abbiamo bisogno di raccogliere anche questi elementi per recuperare un quadro di insieme, in modo da non andare più avanti per settori in modo scollegato, effettuando spese ripetitive e commettendo errori che potrebbero danneggiare enormemente il nostro obiettivo fondamentale, che è quello

di raggiungere in ogni settore infrastrutturale un livello sufficiente a sostenere il confronto in Europa. Anche dall'incontro di questo pomeriggio, infatti, risulta evidente che le infrastrutture sono decisive per mantenere la nostra posizione di quinta o sesta potenza industriale del mondo, essendo strettamente legate con il sistema economico del paese.

Sicuramente si registrano disservizi, ma la vera sfida, che emerge dai dati forniti oggi, riguarda la funzione stessa del servizio che fino ad adesso abbiamo considerato erroneamente diretto ai cittadini, mentre oggi, rovesciando questa impostazione, riconosciamo che si tratta di una funzione essenziale per il sistema industriale. Dobbiamo essere più convinti, noi per primi, di questo processo di inversione. Credo che questi elementi siano importanti per valutare meglio la scelta politica generale.

Vorrei terminare ponendo al presidente della SIP tre domande. Parliamo apertamente: abbiamo programmato questo incontro per via dell'aumento tariffario richiesto. Credo sarebbe opportuno parlarne più con i numeri che con le parole: vediamo quanto inciderebbe sull'economia e sui cittadini.

GIUSEPPE MANGIAPANE. Mi sembra riduttivo affermare che questa audizione è stata programmata solo per esaminare il problema finanziario.

GIACOMO MACCHERONI. In secondo luogo, vorremmo sapere a cosa questo aumento sarebbe finalizzato, poiché vi sono problemi legati all'autofinanziamento e al recupero del credito nel mercato corrente.

Desidero, poi, conoscere la capacità produttiva dell'azienda in termini di recupero di produttività; sappiamo bene, del resto, che questo oggi è il problema dei problemi nella gestione delle attività economiche del paese sia pubbliche, sia private...

PRESIDENTE. Mi dispiace vedermi costretto ad interrompere l'intervento dell'onorevole Maccheroni. Egli, comunque, potrà riprenderlo alla prossima occasione. Ora, l'imminenza di votazioni in Assemblea ci impone di concludere la seduta.

La seduta termina alle 16.