

## Il grande imbroglio è stato svelato ieri dal Fatto Quotidiano

**LO SCOOP** dell'edizione di ieri del *Fatto Quotidiano*. Migliaia di email scambiate tra funzionari dell'azienda controllata dal ministero del Tesoro dimostrano la conoscenza dei destinatari segreti delle lettere campione utilizzate da una società esterna per testare la qualità del servizio. Per il quale lo Stato paga 300

milioni di euro l'anno. È l'imbroglione di Poste italiane per fare cassa: in palio, appunto, circa 300 milioni all'anno, soldi che lo Stato consegna a Poste italiane se tutto fila liscio nella consegna di lettere, ordinarie e prioritarie, raccomandate e pacchi. Chi certifica che tutto fili liscio? Esistono dei "control-

lori", della società Izi, il cui compito è quello di vigilare su celerità ed efficienza del servizio postale. I controllori dovrebbero essere anonimi, sconosciuti per i "controllati", ovvero Poste italiane. Invece, succede che alcuni funzionari di Poste italiane hanno agito come una sorta di Spectre, indagando, scoprendo



di Antonio Massari

Poste Italiane spiava il suo controllore e ne seguiva i movimenti: monitorava persino la cassetta della posta privata. Quella nel portone di casa. E a volte addirittura ne apriva la corrispondenza, ne fotocopiava o tratteneva il contenuto, infine la accantonava. Senza recapitarla. Nella *Posteleaks* che il *Fatto Quotidiano* è in grado di rivelare – parliamo di migliaia di email interne a Poste italiane tra il 2006 e il 2010 in piena era dell'ad Massimo Sarmi – si aggiungono ulteriori inquietanti elementi.

### Servizio di qualità

La qualità del servizio di Poste italiane è certificata da un ente terzo, la Izi spa, nominata in questi anni da governo e Agcom. Il sistema di certificazione è semplice: la Izi recluta dei collaboratori – tra i 400 e i 600 – che si inviano reciprocamente lettere per testare il tempo di spedizione e di recapito. Il nome dei *droppers* e dei *receivers* – così viene chiamato in gergo chi spedisce e chi riceve la corrispondenza – deve risultare segreto a Poste italiane proprio per evitare di eludere i controlli. Poste italiane s'è impegnata con il governo, per contratto, a rispettare uno standard di qualità. Se lo standard non viene rispettato, per ogni mezzo punto percentuale sfiorato, Poste rischia di pagare una sanzione di 50 mila euro fino a un massimo di 500 mila euro l'anno. Ma non solo. Lo standard di qualità è la premessa per ricevere, dallo Stato, l'incarico di espletare il servizio di posta universale che, in media, vale circa 300 milioni l'anno. A sua volta, Izi viene pagata, per certificare i risultati di Poste italiane, ben 1,2 milioni l'anno. Il *Fatto Quotidiano* ha rivelato però che Poste, tra il 2006 e il 2010, era spesso a conoscenza dei nominativi di *dropper* e *receivers* che venivano addirittura "schedati" e trasmessi via mail. L'Agcom nel frattempo s'è mossa: "La direzione Servizi Postali diretta da Claudio Lorenzi – ci ha comunicato l'Autorità garante – sta studiando il caso segnalato dall'articolo di ieri del *Fatto*. Al termine sarà redatta una relazione per il Consiglio per eventuali decisioni". Nel frattempo segnaliamo che c'è molto di più. Poste italiane arriva a spiare direttamente la cassetta della posta e, di conseguenza, le abitudini di chi li controlla.

### "Noti invii"

È il 29 agosto 2007. "Ti comunico – scrive un funzionario di Poste Italiane a un collega – che nella cassetta del signor (...) giacciono, a oggi, tra varia corrispondenza, numero 4 noti invii". La dicitura chiave è "noti invii". Compare spesso,

# POSTE SPIAVA, SCHEDAVA E APRIVA LE LETTERE DEI SUOI "CONTROLLORI"

ANCHE L'AGCOM AVVIA UN'ISTRUTTORIA SUL CASO E C'È UN ESPOSTO ALLA CORTE DEI CONTI CHE DENUNCIA: ESISTEVA UNA "STRUTTURA", UNA SORTA DI SPECTRE

non soltanto nel contenuto delle comunicazioni ma, soprattutto, nell'oggetto delle email inviate. Come quella del 31 agosto 2007. Oggetto: "Noti invii". Contenuto: "Ti segnalo – scrive il funzionario di Poste al collega – che i noti invii relativi ai giorni 29-30, unitamente all'odierno, indirizzati a (...) in via (...) a oggi risultano giacenti nella cassetta domiciliare antistante l'abitazione. Ti segnalo anche il caso del signor (...) che non ritira la corrispondenza dal 20 ultimo scorso. Risultano giacenti nella cassetta domiciliare antistante l'abitazione cinque noti invii". È evidente che Poste italiane monitorava con costanza le cassette della posta e – di conseguenza – i comportamenti delle persone in questione. Il *Fatto Quotidiano* ne ha contattate alcune. E ci hanno spiegato: "Sì, nel 2007, ci occupavamo di effettuare i controlli di qualità sulle spedizioni

di Poste". Lo conferma anche la signora Francesca. Il 24 gennaio c'è una email interna a Poste italiane che la riguarda personalmente: "Da informazioni attinte risulta che il *receiver* Francesca (...) non ritira giornalmente la corrispondenza dalla cassetta domiciliare. Il pti ha rapportato che la corrispondenza viene ritirata solo al riempimento totale della cassetta. Da domattina il signor (...) è invitato a segnalare giornalmente allo scrivente e a (...) la situazione della cassetta indicando al momento l'effettivo giorno dello svuotamento. Saluti". E ancora a febbraio: "Il *receiver* Francesca (...) il 17/19 febbraio non ha ricevuto alcun tipo di comunicazione". È prassi per Poste controllare persino le cassette dei privati? "Queste prassi – risponde Giovanni Maria Lione, responsabile Funzione normativa posta, comunicazione e logistica – non risultano in alcun modo alla società. I test di qualità effettuati da soggetti terzi indipendenti non devono né possono essere interferiti da Poste italiane. In ogni caso, qualunque prassi irregolare, se fosse venuta a co-

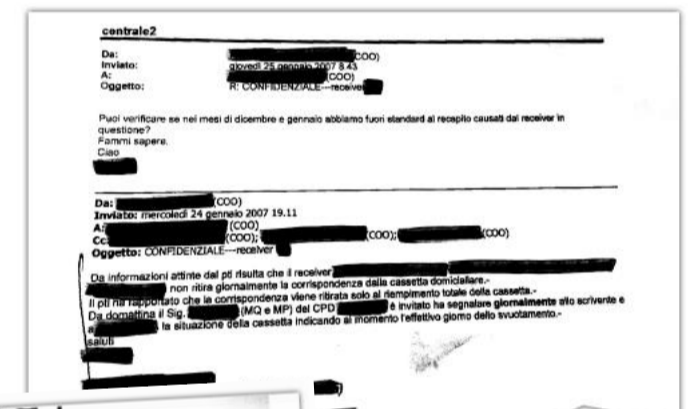
gnoscenza della Società, sarebbe stata interrotta, con i provvedimenti del caso. Peraltro i *droppers* possono spedire da qualsiasi cassetta rossa di impostazione o da qualsiasi ufficio postale e, perciò, non è chiaro cosa dovrebbe o potrebbe controllare Poste italiane. Altrettanto dicasi per quanto riguarda la cassetta dei *receivers*".

### Le altre società

Quando nelle email in questione si parla di "noti invii", quindi, il riferimento è a *droppers* e *receivers* che controllano il servizio di qualità. E non sempre si tratta della Izi, incaricata dallo Stato, perché esistono anche i collaboratori della PriceWaterhouseCooper (Pwc), nominati e pagati



**IL TRANSPONDER** È un apparato elettronico inserito nella lettera, inviata in Italia dall'estero, da chi sta controllando la qualità. I rilevatori posizionati all'ingresso dei centri di smistamento di Poste, tramite l'impulso radio trasmesso, certificano data e ora d'ingresso. Sopra, un transponder inviato dalla Finlandia: trattenuto, sostiene la nostra fonte, per evitare che un ritardo di consegna venisse registrato, nel 2007



### TESTIMONIANZE

"Se una missiva era fuori dagli standard di consegna, dopo averla intercettata la facevamo sparire. Meglio mai arrivata che in ritardo"

### EMAIL

Sono migliaia i messaggi di posta elettronica con scambi di informazioni tra i funzionari di Poste sui "controllori" di Izi spa

### DIFESA DELL'AZIENDA

"È assolutamente vietato per noi conoscere i nominativi e aprire le buste. Se poi qualcuna s'inceppava, ero autorizzato a rimuoverla"

## La notizia che non c'è per i tg (eccetto La7)

**LA NOTIZIA** del *Fatto Quotidiano* sui trucchi per certificare la buona qualità della consegna delle lettere di Poste italiane, cioè quel servizio universale che giustifica un esborso milionario del governo italiano, viene ignorata dalle agenzie di stampa. E pazienza se la notizia interessa milioni di italiani, che del servizio di Poste usufruiscono. Siccome le agenzie non ne hanno fatto menzione, anche le televisioni non dedicano un secondo allo scoop di Antonio Massari. Soltanto il telegiornale di Enrico Mentana su La7 ha informato i suoi telespettatori di questa notizia. All'assemblea degli azionisti di Bankitalia, ieri è intervenuto il presidente di Poste italiane Luisa Todini, che ha illustrato la società che verrà, la società del futuro che, com'è si dice, sarà sempre al fianco delle famiglie italiane in ogni luogo del Paese: "Ci stiamo preparando a modificare la governance, a essere un'azienda di mercato e non solo sociale". Sarà che il troppo mercato ha fatto diventare troppo marziale la funzione "sociale", che riguarda appunto la corrispondenza, un servizio che forse Poste non valuta più necessario e importante, infatti i portalettere sono ormai quasi un ricordo e rappresentano soltanto un decimo del giro d'affari dell'azienda, nel frattempo divenuta soprattutto una grande banca che allo sportello vende anche libri di cucina.

direttamente da Poste italiane. Lione, di Poste, precisa: "Non è assolutamente possibile per noi conoscere i nominativi di Izi, tantomeno aprire le buste, il che è vietato, e lo stesso vale anche per Pwc. Se poi qualcuna di queste ultime s'inceppava, ero autorizzato a rimuoverla e poteva anche essere messa da parte". Di lettere accantonate e distrutte, anche con le semplici istruzioni per il monitoraggio Pwc indirizzare a *droppers* e *receivers*, la nostra fonte ce ne mostra parecchie. E leggendo le email di Poste italiane si scopre che quella dei "noti invii" è una vera e propria procedura. "Tutta la procedura è descritta nel file 'noti invii'", scrive un funzionario l'11 gennaio 2007 a ben 12 colleghi di Poste italiane. "In allegato – continua – la procedura relativa alla lavorazione dei 'noti invii'...". Il funzionario scrive che è "necessario compilare e inviare a mezzo fax la scheda di moni-

toraggio". Il fax dovrà essere inoltrato ai sei numeri telefonici unitamente alle fotocopie degli invii che attualmente inserite nella busta 'riservata' alla mia attenzione...". Il *Fatto Quotidiano* ha chiesto a Poste Italiana se esista e, nel caso, in cosa consista la procedura "noti invii". "Non è nota l'esistenza di alcuna procedura o *policy* aziendale definita 'noti invii' o 'invii noti'", continua Giovanni Maria Lione, che aggiunge: "Poste italiane non ha mai intrattenuto rapporti con i soggetti incaricati, da qualsivoglia autorità pubblica, di effettuare i test di qualità". Eppure nella email del 15 gennaio 2007 è scritto chiaramente: "In allegato la procedura per i noti invii...". Non solo. La procedura è stata applicata – in base alle email lette dal *Fatto Quotidiano* – almeno fino al 2010: nella mail con oggetto "riservato" e l'allegato "noti invii", il solito funzionario scrive a quattro colleghi: "Potremmo incon-

trarci in mattinata per discutere in merito alla nuova organizzazione?". È il 23 dicembre 2009. Oltre la procedura "noti invii", per quanto ignota a Poste, esisteva anche un'organizzazione. Secondo la nostra fonte, che ieri ha deciso di inviare un esposto alla Corte dei conti, in Poste è esistita una "struttura" dedicata a consegnare le lettere test nei tempi previsti dai contratti di programma. A suo avviso, in una sola macro-area, corrispondente a tre regioni accorpate, questa procedura – tra il 2006 e il 2010 – ha coinvolto circa 130 dipendenti. Che si tratti di Pwc o di Izi, o di entrambe, non cambia la questione: questi nominativi per Poste dovevano essere top secret.

### Mai consegnate

Il punto è che, oltre a "schedare" *droppers* e *receivers* e spiare la cassetta postale, si arrivava ad aprire le buste delle

e spiando i controllori e risalendo alle loro spedizioni campione con cui avrebbero dovuto controllare la buona qualità del servizio: motivo? Fare in modo che quelle spedizioni campione non trovassero nessun ostacolo, che il servizio postale italiano potesse essere classificato dai "controllori controllati" come perfettamente funzionante per assicurare

all'azienda i soldi dalla Stato. Il grande imbroglio è rivelato da una "struttura" che emerge da un archivio di oltre diecimila email in cui vengono elencati nomi e cognomi dei "controllori": alcuni sono stati rintracciati telefonicamente dal cronista del Fatto Antonio Massari confermando di continuare a svolgere il lavoro. Poste italiane più che smentire si giustifica:



"Oggi sono cambiati manager e addetti, non abbiamo mai intrattenuto rapporti con i soggetti incaricati di effettuare i test di qualità". Oggi, con la seconda puntata, si scopre che oltre a spiare il controllore, Poste ne seguiva anche i movimenti fino a monitorarne persino la cassetta privata e apprendere la corrispondenza.



**CARTOLINE**

**Expo: chiudetelo prima, il fallimento è totale**

di Franco Arminio

**SONO ANDATO** a parlare della mia Irpinia all'Expo. Non mi sono occupato di quello che c'è dietro. Posso dire questo: sono stati spesi tanti soldi per costruire un gigantesco non luogo provvisorio che serve solo per far stancare le persone. Chi va all'Expo si stanca e basta, questa è la mia sensazione. Ovviamente si possono fare incontri belli e vedere cose interessanti, ma il mio pensiero è che in questo caso il tutto sia inferiore alla somma delle parti. Molti in questi mesi andranno a Milano e torneranno delusi, perché anche il giocattolo consumista comincia a stancare. Questa non può essere più l'era del troppo, bisogna cercare vie più spoglie, una passeggiata in un bosco dà molta più vita che l'affannoso procedere tra i padiglioni milanesi. L'esposizione si potrebbe anche chiudere molto prima del previsto. In effetti ora si tratta di recuperare un poco le spese, ma il bilancio è già chiaro: un fallimento totale, una storia che ci lascia un solo insegnamento: non è che spendere tanti soldi ci assicura di fare una cosa veramente grande e memorabile.

loro lettere, fotocopiarne il contenuto - a volte con le istruzioni della Izi, della Mo-neo o della Pwc - e, infine, ad accantonearle per poi distruggerle. "Ecco, dia un'occhiata", dice la nostra fonte. "E questa è soltanto una parte di quanto ho conservato in questi anni". Ci mostra un faldone: contiamo venti buste aperte, incluse le lettere che contenevano, destinate a persone che, questa corrispondenza, non l'hanno mai ricevuta. Molte contengono le istruzioni destinate a chi collaborava al progetto *quality@it.pwc.com*. Poi ci mostra una bustina rossa, plastificata, che contiene un circuito elettrico grande quanto un francobollo e una batteria. All'interno vi si può leggere "International post corporation - Postag Pt21". "È un transponder - spiega - inserito in una busta da lettera giunta in Italia dall'estero: era dentro la busta che vi sto mostrando". È indirizzata a un receiver, a giu-

dicare dal francobollo arriva dalla Finlandia, ed è stata spedita nel dicembre 2007. Mai consegnata. Anzi. È stata prima intercettata, poi aperta, infine accantonata. "Era fuori dagli standard qualitativi di consegna - spiega la nostra fonte - e quindi, dopo averla intercettata, l'abbiamo requisita. Meglio non pervenuta, che certificare un ritardo". Ma anche gli indirizzi di Pwc dovevano restare segreti? "Gli indirizzi e i nominativi delle lettere Pwc - replica Lionne - non dovevano essere conosciuti da Poste ma non c'era alcun vincolo giuridico con la Pwc, diversamente che con la Izi, poiché i controlli Pwc erano a uso e consumo interno, per verificare la funzionalità del network postale ed era commissionata e pagata da Poste italiane. La finalità è completamente differente dal monitoraggio di Izi". Il risultato non cambia: schedati e monitorati anche loro.

**Inconsapevole**

**L**a signora Francesca C. ha lavorato per controllare il servizio di qualità di Poste Italiane nel 2007. Il suo nome per Poste italiane avrebbe dovuto rimanere top secret. Il Fatto, invece, lo ha ritrovato nelle email interne dell'azienda tra il 2006 e il 2010: è tra quelli che venivano monitorati fino al punto di controllare con quale ritmo ritirava le lettere dalla personale cassetta di casa. L'abbiamo contattata per verificare se il suo nome corrisponde realmente a un controllore del servizio di qualità e se abbia effettuato il controllo negli anni indicati nelle email in questione.

**Signora Francesca, lei ha mai svolto il controllo di qualità sul servizio di Poste italiane?**  
Sì.

**Quando?**  
Dal 2006 in poi.

**Da chi ha ricevuto l'incarico?**  
Non ricordo il nome preciso dell'azienda. Ricordo che spedivo i miei report a Milano.

**Era un'azienda privata? Esclude di aver ricevuto questo incarico da Poste?**  
Era un'azienda privata. Non poteva essere Poste: il mio compito era di controllare il loro servizio. Questa azienda valutava Poste italiane.

**Per quanto tempo ha svolto questo servizio?**  
Per un anno e mezzo.

**Che compito aveva? Come si svolgeva il suo controllo?**  
Ricevevo della posta, dovevo segnare quando mi era stata recapitata, poi imbustare il tutto in una lettera già affrancata.

**Affrancata da chi?**  
Da quest'azienda privata.

**E poi?**  
Poi rispedito il tutto a Milano.

**Controllore sotto controllo**

**"La mia vita violata da un'azienda di Stato, vergogna"**

**Signora Francesca, le sembrerà strano, ma il suo indirizzo il Fatto Quotidiano lo ha letto più volte in una email interna di Poste Italiane.**  
Come? In che senso?  
**Nella email c'è anche di più. Leggiamo che non ritirava "giornalmente la sua corrispondenza dalla cassetta domiciliare".**  
Scusi, ma questa è violazione della privacy! Come minimo!  
**Leggo ancora: un funzionario di Poste invita un collega a "segnalare giornalmente" la "situazione" della sua "cassetta" indicando "l'effettivo giorno dello svuotamento".**  
Cioè ero spiata. Giornalmente. Da Poste italiane.  
**Già leggo un'altra: "La signora Francesca ritira la posta soltanto a riempimento totale della cassetta".**  
Ma guarda un po'! Ma dove l'ha letto?  
**Nelle email di Poste italiane.**  
Ma guardi che è vero che non ritiravo la posta tutti i giorni.



**APERTE**  
Due esempi, forniti al nostro cronista da sue fonti, di buste da lettera aperte dai "controllati", dai funzionari di Poste italiane che spiavano i "controllori" del servizio di qualità

**STUPORE E RABBIA**

Il loro servizio non era granché e spendevano tempo e soprattutto soldi per occuparsi di quello che facevamo noi

Ma guarda un po'! Incredibile!  
**Che ne pensa?**  
Mi sento veramente violata. È incredibile.  
**Lei stava controllando il servizio di qualità di Poste italiane...**  
Erano loro che controllavano me! Il loro servizio non era un granché e spendevano tempo e soldi per controllare noi? Scusi, mi tolga una curiosità.  
**Prego.**  
C'era anche mia zia - è morta purtroppo l'anno scorso - che faceva il mio stesso lavoro.

**Cioè anche sua zia controllava il servizio di qualità di Poste?**  
Sì.  
**Sempre per la stessa azienda di Milano?**  
Sì.  
**E come si chiamava?**  
Giuseppina L. può verificare se negli elenchi di Poste c'era anche lei?  
**Certo. Controllo. Sì, Giuseppina L., negli elenchi dei controllori controllati c'è anche lei.**  
Mah. L'Italia non finirà mai di sorprendermi.

a.mass.