

CAMERA DEI DEPUTATI

COMMISSIONE I
AFFARI COSTITUZIONALI, DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO E INTERNI

Resoconto stenografico

INDAGINE CONOSCITIVA

Seduta pomeridiana di mercoledì 27 maggio 2009

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE DONATO BRUNO

La seduta comincia alle 14,40.

(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, oltre che attraverso l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso, anche mediante la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti di imprese operanti nel settore (Microsoft Italia, Fastweb, Confapi, Ance, Google Italia, Telecom Italia).

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sull'informazione delle pubbliche amministrazioni, l'audizione di rappresentanti di imprese operanti nel settore (Microsoft Italia, Fastweb, Confapi, Ance, Google Italia, Telecom Italia).

Do la parola ai rappresentanti delle imprese di settore oggi presenti.

ARMANDO OCCHIPINTI, *Responsabile ufficio relazioni industriali di CONFAPI*. Confapi, come organizzazione datoriale che rappresenta in via esclusiva le piccole e medie industrie private del settore manifatturiero e dei servizi all'industria, esprimerà, nel corso dell'audizione, valutazioni in ordine al processo di informatizzazione della pubblica amministrazione rapportato alle questioni dell'industria.

Nella documentazione che abbiamo consegnato sono riportate indicazioni sufficienti per una presentazione del nostro sistema, che contribuisce al raggiungimento di oltre il 70 per cento del PIL. Tralascio quindi tutta la presentazione per entrare subito nel merito.

Diamo importanza strategica a questa indagine conoscitiva, perché in diverse occasioni della vita quotidiana della piccola e media industria c'è un rapporto tra la domanda pubblica e il sistema dell'impresa. Nel ringraziare la Commissione per questa opportunità, entriamo subito nel merito dichiarandoci particolarmente sensibili al tema dell'informatizzazione. Un'elevata quota di PIL è inoltre gestita proprio attraverso la pubblica amministrazione, la cui funzionalità è quindi un fattore decisivo per la localizzazione di attività produttive in Italia, con opportunità di ricadute ai fini della

competitività anche rispetto alle esportazioni e a un mercato globale.

Tra le domande che spesso le multinazionali si pongono per venire in Italia e avere attrazione di capitali dall'estero è se la pubblica amministrazione funzioni. I dati ISTAT di oggi e l'indagine congiunturale Confapi, però, purtroppo sottolineano una situazione di grande stallo, per cui è ovvio che, di fronte a un calo della fiducia dei consumatori e a un repentino calo della domanda, è positivo sapere che, di fronte a questi valori in picchiata, c'è la possibilità di un recupero di efficienza della pubblica amministrazione per la valorizzazione del capitale umano impiegato e per le semplificazioni.

In realtà, tutto questo è un adeguamento rispetto al contesto europeo. Dal 2007, infatti, la Commissione europea ha avviato un programma di azione per la riduzione del 25 per cento degli oneri amministrativi da qui al 2012. In Europa vengono veicolati slogan come *Think small first* e *Small business act*, il cui quarto principio di linee guida dell'Unione europea dice che rendere le amministrazioni pubbliche permeabili alle esigenze delle PMI è una maniera per promuovere l'*e-government* e soluzioni come lo sportello unico, cosa che già abbiamo.

Per quanto riguarda un esempio di una riduzione di oneri amministrativi, siamo d'accordo sull'esigenza di eliminare gli adempimenti inutili e abbiamo visto come per la normativa sulla riservatezza la spesa affrontata come onere sostenuto dalle PMI nell'applicazione di questi adempimenti è stata pari a 1.752 milioni di euro. Riportiamo tale studio ufficiale a titolo di esempio. Il lavoro ormai da tempo avviato all'interno della pubblica amministrazione ai fini della semplificazione deve però avere una parola d'ordine, quella della garanzia dell'uniformità delle modalità di interazione, che aiuta a utilizzarla in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale. Nel nostro documento è indicata una serie di punti molto ben delineati, che indicano come dovrebbe essere migliorata la pubblica amministrazione in termini di efficacia, interoperatività, trasparenza, per costruire la cittadinanza digitale. Non espongo questi punti per ragioni di tempo. Vorrei sottolineare, però, come, nei processi di informatizzazione della pubblica amministrazione, sia necessaria una maggiore attenzione al rispetto dei tempi. Un episodio che reputo singolare e stupefacente è rappresentato dalla vicenda della carta di identità, questione che stiamo trattando dal 1997 senza essere ancora riusciti a vedere la luce.

Nell'accogliere la pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale* dell'altro ieri del decreto del relativo alla PEC, la posta certificata del cittadino, e attendendo di vedere come si evolverà la situazione nei prossimi mesi, sottolineo come l'*e-government*, di cui ci sarà da parlare anche per gli appalti pubblici elettronici, le *democracy* devono essere poi rispondenti a tempi certi. Ovviamente, i sistemi ICT del *front-office* devono essere anche ripagati nel *back-office*. Così come in un'azienda l'innovazione tecnologica è sinonimo di competitività, che porta a un cambiamento gestionale, anche nella pubblica amministrazione questa innovazione tecnologica non deve essere solo legata agli aspetti dell'informatizzazione della pubblica amministrazione, ma anche alla trasformazione nel modo di operare, quindi nel cosiddetto *back office*. È inutile avere efficienza ed efficacia nella raccolta di una domanda e non sapere più nulla, perché nel *back office* si utilizzano i vecchi metodi.

Dobbiamo quindi accogliere favorevolmente questa innovazione nella pubblica amministrazione, ma vogliamo che passi come concetto culturale. Così come accade con le due parole magiche *customer oriented e customer satisfaction*, laddove negli aeroporti non si rilevano questi risultati, perché si parla di andare incontro alle esigenze dell'utente, dello *stakeholder*, del cittadino, del viaggiatore mentre si devono fare chilometri per andare in un *gate*, il codice dell'amministrazione digitale all'articolo 54 definisce i contenuti minimi e gli standard dei siti *web*, una serie di garanzie che non si traduce in praticità, semplicità, sicurezza nei confronti del cittadino e non dell'esperto di informatica.

Ritornando al discorso dello sportello unico per le attività produttive, sebbene si sia realizzato un abbattimento di tempi e di costi (per le ditte individuali le procedure si sono ridotte da 11 a 5, i tempi da 16 a 1 settimana e i costi da 1.150 a 340 euro, per le società per azioni da 21 a 12 procedure, i tempi da 22 a 6 settimane, con l'abbattimento dei costi da 7.700 a 3.516 euro), una

statistica fatta dal Fornez evidenzia come su 8.101 Comuni il SUAP venga applicato su 5.718 Comuni, quindi con una copertura del 70 per cento di operatività, che poi si riduce al 50 per cento. Il lavoro è dunque ancora lontano dal risultato finale, per cui non bisogna abbassare la guardia. La riforma della pubblica amministrazione con inserimenti che riguardano la modernizzazione sul fronte informatico deve trovare completezza nella riforma del pubblico impiego, in quanto la valorizzazione del capitale umano è fondamentale. Ci auguriamo dunque che questa complementarità tra pubblica amministrazione e settore privato sia sempre più stretta e serrata. Auspichiamo che al termine di questa audizione si tenga conto che la Confederazione, che è un'organizzazione che rappresenta il tessuto economico della piccola e media industria, dunque il tessuto connettivo italiano, possa vedersi presto seduta a un tavolo permanente consultivo in cui monitorare i processi di informatizzazione sui risultati ottenuti, non su quelli che otterremo. L'eloquente esempio della carta di identità deve restare sempre davanti a noi come spettro, come brutta pratica da dimenticare.

PRESIDENTE. Ricordo che Confapi, Fastweb, Google Italia e Microsoft hanno già provveduto a inviare delle memorie. Telecom può eventualmente inviarla in seguito.

ROBERTO SCRIVO, *Responsabile rapporti istituzionali di Fastweb*. Quest'audizione dà a Fastweb l'opportunità di rappresentare le nostre proposte e l'esperienza da noi maturata soprattutto negli ultimi due o tre anni dopo aver vinto la gara Consip per i servizi nella pubblica amministrazione di telefonia fissa e la gara multifornitore SPC. Questo ci ha consentito di maturare un'esperienza importante sullo stato di informatizzazione della pubblica amministrazione a livello sia centrale, che locale.

Il livello di informatizzazione della pubblica amministrazione in Italia è caratterizzato da differenze importanti, giacché situazioni di eccellenza e forte modernizzazione convivono con situazioni più arretrate. I contratti che Fastweb ha stipulato in questi anni e continua a stipulare riguardano la cosiddetta «banda larga fissa», quindi servizi in fibra ottica particolarmente evoluti.

Spesso, però, a fronte di questa disponibilità, ci scontriamo con processi interni ancora determinati da una forte trasmissione in forma di supporti cartacei di tutti i documenti, perché esiste ancora, secondo noi, una forte criticità in termini di alfabetizzazione dei funzionari e dei dirigenti della pubblica amministrazione, che si trovano a dover gestire piattaforme completamente nuove rispetto a quelle del passato. Si tratta quindi di un problema di carattere culturale, che deve essere affrontato e risolto rispetto alle possibilità che la tecnologia oggi offre.

C'è inoltre un problema di *governance* tra la pubblica amministrazione centrale e la pubblica amministrazione locale, giacché si rileva una forte frammentazione delle responsabilità a livello di pubbliche amministrazioni sia per quanto riguarda il singolo ente, sia nei rapporti tra enti diversi, perché non si riscontra un'intelligenza tra i sistemi e i vari enti della pubblica amministrazione. Spesso, si tende a investire su nuove infrastrutture e su nuovi servizi senza fare una preventiva verifica di quanto già è nella disponibilità della pubblica amministrazione, intesa come sistema, sia centrale, che locale. Probabilmente, questo è il primo deficit che riscontriamo nel confrontarci con i nostri interlocutori della pubblica amministrazione a livello sia «politico», che commerciale. Desidero sottolineare innanzitutto l'intelligenza dei sistemi della pubblica amministrazione e il superamento della frammentazione nella condivisione dei dati. Il secondo aspetto da evidenziare è quello della notevole differenziazione esistente tra le pubbliche amministrazioni. Alcune situazioni di eccellenza, infatti, convivono con situazioni di forte arretratezza, laddove è difficile anche il semplice accesso a Internet, perché esiste un problema di modernizzazione della rete nelle aree in *digital divide*. Riscontriamo tra le criticità più rilevanti anche il fatto che molte pubbliche amministrazioni preferiscano, in una logica di tempi brevi, privilegiare gli investimenti nelle infrastrutture, piuttosto che ragionare in una logica di sistema della pubblica amministrazione, per condividere per quello che, dal punto di vista delle tecnologie e dei sistemi, è già nella disponibilità della pubblica amministrazione nel suo complesso.

Nel corso dell'attività del precedente Governo, ma anche nel primo anno di questo, sono state promosse iniziative che vanno nella giusta direzione. Si è già detto degli accordi siglati a livello centrale con la pubblica amministrazione locale, piuttosto che con i singoli Ministeri per l'informatizzazione della pubblica amministrazione e per l'innovazione delle strutture, che rappresentano segnali importanti. Devono essere segnalati positivamente anche gli accordi con le università e in particolare con la sanità.

Esistono tuttora, però, aree sulle quali è opportuno concentrare la particolare attenzione di chi ha la responsabilità di Governo, quali in particolare la struttura del sistema scuola, quindi della pubblica amministrazione, e il sistema della giustizia. Evidentemente, si tratta di macchine particolarmente complesse, caratterizzate da una forte capillarità di enti e di strutture lungo il territorio italiano, quindi particolarmente difficili da gestire in termini di investimenti informatici. Per le persone che ci lavorano e quelle che giornalmente interloquiscono con questi enti, la giustizia e la pubblica amministrazione rappresentano una leva formidabile sulla quale la pubblica amministrazione centrale e locale hanno la responsabilità di intervenire con investimenti importanti, dandosi l'obiettivo dell'alfabetizzazione digitale degli italiani.

Consideriamo positivamente il piano di sistema *e-government* 2012, che rappresenta un importante piano industriale della pubblica amministrazione almeno per come è stato presentato e per come ci è stato rappresentato. Si tratta di un piano molto ambizioso e complesso, per la cui attuazione entro questa legislatura auspichiamo un coinvolgimento degli operatori e delle aziende sempre più forte e diretto.

L'ultimo messaggio che vorrei sottolineare, rimandando per i dettagli alla documentazione inviata, consiste nella possibilità di trarre esempio dall'importante esperienza per il digitale terrestre, per realizzare un progetto di *switch off* dell'informatizzazione della PA, che, seguendo tempi ben precisi, possa realizzare entro il 2012, fine della legislatura, un piano di dematerializzazione della pubblica amministrazione soprattutto a livello locale, dove ancora oggi persistono i problemi principali.

ANDREA AYMERICH, *Responsabile per la pubblica amministrazione di Google Enterprise*. In qualità di rappresentanti di Google vorremmo evidenziare alcune *best practice* già promosse, che potrebbero aiutare la pubblica amministrazione nel suo processo di comunicazione e condivisione delle informazioni con i cittadini.

Google è conosciuto come il principale motore di ricerca presente su *internet*. Non tutti sanno che da circa cinque anni esiste una divisione all'interno di Google, che si occupa di portare le soluzioni informatiche all'interno delle diverse organizzazioni, aziende o pubbliche amministrazioni, e di cui faccio parte. Questa divisione si propone di portare la tecnologia del motore di ricerca, ma anche tutti quei servizi nel tempo sviluppati da Google nell'ambito di sistemi di localizzazione con le mappe, sistemi di posta elettronica e di produttività individuale.

Le due principali *best practice* da esporre in questa sede consistono nel portare avanti il percorso di digitalizzazione delle informazioni e nel semplificare per il cittadino il reperimento delle informazioni messe a disposizione dalle pubbliche amministrazioni. La missione della mia azienda consiste nell'organizzare tutte le informazioni digitali a livello mondiale e renderle universalmente accessibili e fruibili.

La pubblica amministrazione sta portando avanti da tempo un percorso virtuoso di digitalizzazione dei propri documenti, dei propri archivi. Spesso, però, queste informazioni rischiano di diventare troppe ed equivalere a nessuna informazione. Da questo punto di vista, Google desidera aiutare i cittadini a trovare le informazioni necessarie, sfruttando i motori di ricerca anche all'interno dei siti *web* della pubblica amministrazione.

Il successo della mia azienda deve essere attribuito al fatto che il nostro motore di ricerca è molto semplice da utilizzare e garantisce velocemente risultati, che sono sempre molto pertinenti e coerenti con la ricerca effettuata. Portare questo tipo di approccio ai siti della pubblica amministrazione può garantire benefici non indifferenti. Secondo statistiche diffuse da analisti

indipendenti, circa l'85 per cento delle ricerche libere all'interno dei siti non produce il risultato atteso. I visitatori dei siti abbandonano il nostro ambiente e si rivolgono a un motore di ricerca per trovare quello che vogliono. In questo senso, quindi, questo approccio può semplificare questo aspetto.

Da questo punto di vista, Google da diversi anni ha avuto buoni rapporti con la pubblica amministrazione sia centrale sia locale. Cito soltanto alcuni esempi di implementazione delle nostre soluzioni in alcune pubbliche amministrazioni, tra cui la stessa Camera dei deputati, che si è dotata della soluzione del motore di ricerca sul sito *camera.it*, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, che si è dotata della soluzione sul sito *governo.it*, una serie molto ampia di regioni e comuni. Tutto questo garantisce il grosso beneficio di aiutare i cittadini a trovare le informazioni. Un approccio molto simile è rappresentato non solo dall'aiutare i cittadini a trovare non solo le informazioni sul sito, ma anche la pubblica amministrazione, ovvero le strutture e gli uffici. In questo senso, la *best practice* di Google è quella di implementare le mappe, le cosiddette *Google map* all'interno dei siti pubblici della pubblica amministrazione e con questa tecnologia semplice di inserire le localizzazioni di tutti gli uffici, le informazioni sugli orari di ricevimento, i numeri di telefono e i tipi di documenti che possono essere fatti, andando a integrare sulle mappe tutte queste informazioni in maniera molto semplice ed efficace. Da questo punto di vista, un esempio significativo è l'implementazione che è stata fatta dalla Protezione civile.

L'altro aspetto che volevo sottolineare con il percorso di digitalizzazione e semplificazione della ricerca delle informazioni digitali, è l'innovativo approccio che Google sta portando avanti insieme ad altre aziende definito *cloud computing*, la nuvola dei dati. Questo approccio rivoluzionario prevede il superamento dell'informatica tradizionale, che prevedeva di dotare ogni singola postazione di lavoro di un personal computer, di licenze *software*, di capacità di calcolo. Il paradigma che Google propone e che anche la pubblica amministrazione italiana sta adottando consiste nell'erogare questi servizi attraverso la connessione a Internet, che, come i colleghi di Fastweb e Telecom Italia potranno testimoniare, sta avendo una crescente diffusione anche in termini di velocità di accesso e di sicurezza.

È dunque sufficiente collegarsi a Internet da un qualsiasi dispositivo (un computer, ma anche un telefono cellulare evoluto) per attingere a informazioni, applicazioni, potenza di calcolo erogate da alcuni *provider*. A noi piace paragonare questo percorso di trasformazione dei servizi IT dalla visione tradizionale a una visione quasi di *utility* a quanto si è verificato per l'energia elettrica alcuni secoli fa, quando inizialmente ogni azienda cercava di dotarsi di capacità energetica per supportare le proprie attività, ma poi ha prevalso il modello di operatori centrali che, attraverso una rete distribuita, consentono agli utenti e a chi ne fa richiesta di aprire il rubinetto, schiacciare l'interruttore per usufruire dell'energia elettrica.

Nello stesso modo, l'utente si collega a Internet e usufruisce dei servizi informatici che Google mette a disposizione. Google fornisce infatti una serie di servizi oltre alla parte di motore di ricerca, quali applicazioni, posta elettronica, strumenti di produttività individuale, strumenti di *blog*, che sicuramente possono aiutare ad avvicinare la cittadinanza anche chiedendo di esprimere commenti e suggerimenti su questi strumenti interattivi.

L'altro importante beneficio dell'adozione del *cloud computing* è di natura economica, laddove è possibile individuare forti risparmi nell'adottare queste soluzioni. Non voglio citare cifre che possono essere legate a situazioni particolari, ma la possibilità di evitare di acquisire per ogni singola postazione macchine, *server client*, licenze *software*, costi di manutenzione, costi di gestione, attivando semplicemente una connessione a Internet per accedere a questi servizi può essere un elemento molto importante.

In Italia, questi servizi in *cloud computing* sono stati già adottati a livello di pubblica amministrazione da numerose università, tra cui quelle di Torino, di Pavia, di Messina, l'Istituto Europeo. Cito in questa sede soltanto una significativa testimonianza dell'Università di Ferrara, che, dotandosi di queste soluzioni, dichiara di risparmiare circa 60.000 euro all'anno per usufruire di

questi servizi.

Stiamo vedendo una pubblica amministrazione molto attenta a questi temi. Google intende portare queste soluzioni tecnologiche a servizio non soltanto dei *consumer*, ma anche delle istituzioni. Tutto questo può agevolare i rapporti sia tra la pubblica amministrazione e la cittadinanza sia tra le diverse pubbliche amministrazioni, i cui dipendenti possono trarre beneficio da queste soluzioni.

ANDREA VALBONI, *Chief Technology Officer di Microsoft Italia*. Ringrazio l'onorevole presidente e gli onorevoli deputati per averci dato la possibilità di partecipare all'audizione su un tema così importante, relativo all'informatizzazione delle pubbliche amministrazioni in Italia.

Microsoft è una società nota come società leader nel mercato del *software*, che opera in Italia dal 1985, impiegando circa 1.000 persone nelle sedi di Milano, Roma e Torino, e operando secondo un modello indiretto, che prevede quindi la vendita attraverso un canale di partner abbastanza numeroso, con la caratteristica importante di riuscire a garantire un moltiplicatore economico di 1:8, il che significa che per ogni euro di *software* venduto da Microsoft il mercato genera 8 euro di *revenue* addizionali, quindi produce ricchezza e valore per il Paese.

Il rapporto di Microsoft Italia con la pubblica amministrazione data da lungo tempo, perché fin dalla nostra fondazione abbiamo iniziato ad avere contatti con la pubblica amministrazione e da cinque o sei anni abbiamo una divisione dedicata al settore pubblico, per cui la conoscenza e la collaborazione con le pubbliche amministrazioni è aumentata di conseguenza.

La strategia di Microsoft in questo settore è stata fundamentalmente sempre quella di cercare di individuare il *gap* che separava la nostra offerta dalle necessità della pubblica amministrazione italiana, cercando di innescare meccanismi di processo che permettessero poi alle aziende italiane che lavorano nell'ambito del *software* di creare valore per la pubblica amministrazione, sviluppando soluzioni innovative e creando posti di lavoro.

Sin dall'inizio, ci siamo concentrati sulle aree che hanno rappresentato particolare interesse e valenza per la pubblica amministrazione, quindi le aree della dematerializzazione, dell'archiviazione a norma di legge, della firma digitale, della digitalizzazione dei processi, tutte le problematiche di interoperabilità e di collaborazione tra le pubbliche amministrazioni sulla base della pubblicazione dei dati il loro possesso, attraverso i quali si può creare una vera cooperazione applicativa, che consente poi una completa digitalizzazione dei processi.

Le tematiche della sicurezza ci hanno visto spesso coinvolti a livello non solo italiano, ma anche internazionale attraverso collaborazioni con European Network and Information Security Agency (ENISA), e abbiamo curato in particolare tutti gli aspetti che curavano le esigenze di *privacy* specifiche per l'Italia e per l'Europa e di trasparenza amministrativa nei confronti del cittadino. Abbiamo sviluppato anche le più recenti esperienze nell'ambito della pubblica amministrazione in tema di dematerializzazione con il progetto sviluppato a seguito di un accordo con il Ministero della funzione pubblica e dell'innovazione nell'ambito della Regione Friuli Venezia Giulia, volto alla dematerializzazione di uno specifico processo, che ha prodotto risparmi misurati da società indipendenti di mezzo milione di euro, misurabili in termini di carta in 6-8 alberi all'anno che si risparmiano nella digitalizzazione di questi processi, con riflessi, quindi, anche sulla qualità della vita.

Le aree della comunicazione integrata sono anch'esse di grande importanza e vengono seguite con molta attenzione. Si rileva un crescente interesse da parte di molte pubbliche amministrazioni nell'utilizzo di nuove tecnologie in quest'ambito, perché non solo portano un'efficienza nei processi, ma hanno un impatto sulla vita delle persone. L'utilizzo di *Voice over IP* è un risparmio non solo di canone telefonico, ma anche di tempo speso nel viaggiare, di meno automobili per le strade, di minori spostamenti.

Sulla base di questo, quindi, siamo attivi in alcuni contesti progettuali sempre attraverso partner e stiamo anche per inaugurare un centro di competenza a Roma proprio su questa tematica, perché il nostro interesse è far sì che queste conoscenze e competenze vengano trasmesse al mercato e agli

operatori di mercato.

In questi anni, le collaborazioni nel mondo universitario si sono moltiplicate, perché crediamo che l'utilizzo di tecnologie innovative possa produrre tangibili benefici nel modo con cui i nostri figli si confrontano con il corpo insegnante rompendo le barriere fisiche delle scuole e stabilendo un costante dialogo tra famiglie e corpo docente.

Desidero soffermarmi sull'ambito della sanità, di particolare interesse per tutti noi, perché ci tocca in prima persona e perché è un ambito di spesa tangibile. Riteniamo che in questo settore si debba e si possa fare di meglio. Possiamo contare su *best practice* italiane basate su un corpo normativo e anche di standardizzazione tecnica che colloca l'Italia all'avanguardia rispetto all'Europa. Dobbiamo fare in modo che queste eccellenze regionali diventino una realtà italiana e che quindi tutte le regioni possano viaggiare alla stessa velocità.

La disponibilità dei nostri dati come pazienti in rete, la loro accessibilità da remoto, la possibilità di facilitare il processo di prenotazione delle visite e di emissione in forma elettronica della prescrizione medica, evitando quindi carte che girano e permettendo soprattutto alle persone anziane di avere una vita più semplice credo sia un interesse comune. Riteniamo di non essere lontani dal raggiungere risultati tangibili.

Negli ultimi anni, in Italia è stato compiuto un rilevante sforzo di digitalizzazione, come testimonia il codice delle amministrazioni digitali, che ha rappresentato lo sforzo di razionalizzare un corpo normativo ancora frammentato. Purtroppo, però, dobbiamo registrare come l'applicazione di tale codice in Italia sia ancora lontana. Apprezziamo quindi l'iniziativa di rivedere il codice delle amministrazioni digitali chiarendo gli aspetti grigi inevitabilmente emersi nel corso del tempo e complementando il corpo normativo con quelle innovazioni e quelle tecnologie che nel frattempo sono emerse e che il codice ai tempi non poteva prevedere.

La pubblica amministrazione ha compiuto un grosso sforzo nel tentare di migliorare l'interoperabilità dei sistemi. Il sistema pubblico di connettività, l'iniziativa dell'interoperabilità tra le regioni denominata «progetto ICAR, Interoperabilità e Cooperazione Applicativa in rete tra le Regioni» sono iniziative importanti e non siamo così indietro rispetto al resto dell'Europa. Siamo molto vicini a cogliere risultati, ma è necessario uno sforzo di unificazione di queste iniziative di interoperabilità, perché diventino un'infrastruttura nazionale. Riteniamo che non manchi molto e che dipenda da un atto di volontà politica. Si rileva quindi la necessità di una *governance*, perché determinati fenomeni a livello centrale e regionale viaggino con la stessa velocità e con gli stessi obiettivi.

Negli ultimi anni abbiamo assistito a una discussione intorno al riuso del *software*. Poter riusare soluzioni applicative in contesti diversi può essere un fattore di risparmio per la pubblica amministrazione. Anche in questo caso, tuttavia, dobbiamo constatare come tutte le iniziative di riuso avviate negli ultimi anni nel campo della pubblica amministrazione non abbiano avuto successo. Riteniamo che la tematica sia complessa e che le risposte non siano così ovvie come potrebbe sembrare.

Grandi progetti come PEOPLE, SIGMA TER, Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del TERRitorio, DOCAREA, che hanno coinvolto un alto numero di regioni e di partecipazioni, non hanno avuto l'auspicata ricaduta sul territorio nazionale. Bisogna interrogarsi sulle motivazioni, perché dietro queste iniziative c'era un enorme potenziale, che purtroppo è andato perso.

Auspichiamo che tutte le misure previste nel Piano industriale per l'innovazione, la disposizione per lo sviluppo economico, la semplificazione e la competitività in materia di processo civile, e il piano di *e-government* del 2012 abbiano effettivamente un positivo sviluppo e possano portare a obiettivi tangibili. Dobbiamo ricordare però come alcune aree necessitino di un costante monitoraggio, di una costante attenzione da parte del legislatore. Queste riguardano la neutralità della rete e il cosiddetto *digital divide*.

Allo stesso modo, merita attenzione il tema della *governance* della rete, il libero accesso a Internet a condizioni eque per tutti. Per quanto concerne il quadro normativo di riferimento, negli ultimi anni

abbiamo assistito a un proliferare di leggi a livello europeo, nazionale e locale. Ci sembra di rilevare una frammentazione normativa, che spesso induce gli attori di mercato, la pubblica amministrazione centrale e locale a errori di valutazione e indecisioni nelle scelte. Questo non accelera il processo di innovazione, ma rischia di essere un freno. È quindi importante che il legislatore riesca a fare chiarezza sull'impianto normativo, cercando di individuare gli ambiti specifici di intervento e di competenza dei vari comparti della pubblica amministrazione.

Varie leggi approvate anche recentemente non fanno chiarezza, mentre riteniamo che la pubblica amministrazione abbia il diritto di poter accedere a qualunque soluzione *software* presente sul mercato, che garantisca il raggiungimento dei suoi obiettivi, senza che misure normative irrigidiscano la facoltà di scelta di un amministratore locale o centrale.

Il panorama sta cambiando anche in relazione al fenomeno per cui Internet sta cambiando il nostro modo di lavorare. Come azienda, siamo convinti che si vada verso un mondo dove l'utilizzo e l'acquisto del *software* sarà diverso rispetto a quello che conosciamo oggi. Ci concentreremo molto di più sui servizi che acquisteremo e sempre meno sul pacchetto *software* o sulle licenze. Sarà quindi sempre più importante cosa useremo che come quella cosa è fatta o come è installata. Il *cloud computing* è una frontiera molto vicina, giacché prevediamo che nei prossimi cinque anni sarà un fatto comune, quindi è importante che il legislatore ponga attenzione a determinati fenomeni.

Come azienda, riteniamo che debba comunque essere privilegiata la libertà dell'utente finale, cittadino o ente della pubblica amministrazione, di scegliere il modo con cui usare questo *computing* nelle nuvole, per poter sistemare i propri documenti, avere trasparenza su dove l'informazione è memorizzata e per quale scopo è utilizzata, ponendo al primo posto la *privacy* delle persone e il rispetto della proprietà intellettuale di chi ha generato e messo a disposizione degli altri un contenuto. Alcune forme di protezione della proprietà intellettuale si stanno affermando come *creative common*, per cui il problema non è scegliere la forma con cui proteggere la proprietà intellettuale, ma è importante che tutti rispettino questo dato.

Vorrei infine ricordare tre punti fondamentali. Riteniamo necessaria una funzione di coordinamento delle iniziative nell'ambito della digitalizzazione della pubblica amministrazione tra livello centrale e livello regionale, perché in questo momento non riusciamo a vedere questa entità. Il CNIPA ha competenze in ambito di pubblica amministrazione centrale e le regioni sono invitate a partecipare ai lavori del CNIPA, ma a parte la libera adesione non vi è altro. Dal punto di vista della Confederazione Stato-regioni, ci sembra che spesso il focus sia posto più su come ripartire fondi che non su come concertare un'azione combinata sulle iniziative di *information technology*. Il cambiamento del modello di uso e di acquisto del *software* è alle porte. È quindi importante che il legislatore ponga attenzione a questo fenomeno, cercando di avere un approccio molto bilanciato, per evitare rigidità che potrebbero inibire determinati sviluppi di modelli di *business* e di utilizzo. Come ultimo punto riprendo il tema della stratificazione delle normative a livello centrale e regionale, che può produrre incomprensioni da parte dei soggetti di riferimento e quindi rallentamenti nell'innovazione.

GIUSEPPE TILIA, *Responsabile pubblica amministrazione - Direzione Domestic Market Operations di Telecom Italia*. In rappresentanza di Telecom Italia voglio recare una testimonianza come operatore da anni in relazione con la pubblica amministrazione sia centrale che locale e svolgere alcune considerazioni che riguardano insegnamenti tratti da questa esperienza, ma contestualizzati in maniera più puntuale sull'ultimo periodo.

Ritengo infatti che gli ultimi tre o quattro anni abbiano rappresentato un importante punto di svolta nell'ambito del sistema della domanda che la pubblica amministrazione ha organizzato come proprio, attraverso strumenti che in maniera aggregata e attraverso istituzioni come CNIPA e Consip hanno definito i bisogni più ricorrenti e rilevanti a livello sia centrale che locale per quanto riguarda i servizi voce, i servizi dati e l'*information technology*.

L'esistenza di queste piattaforme strutturate per l'articolazione della domanda della pubblica

amministrazione ha definito meglio cosa sono i bisogni ricorrenti, individuando gli elementi che occorrono al funzionamento dello Stato in tutte le sue forme, e ha imposto una disciplina in più al mondo dell'offerta, quindi a noi operatori.

Telecom Italia può riportare questo tipo di rappresentazione con riferimento a due strumenti, focalizzati sui servizi di trasporto a larga banda, per la pubblica amministrazione; mi riferisco all'SPC di connettività, che è una gara del CNIPA relativa a questi servizi, che è nel pieno della sua operatività. Sono passati tre anni dalla sottoscrizione del contratto, quindi siamo nel vivo dell'esercizio di questo tipo di piattaforma.

L'altro aspetto fortemente indicativo della domanda della pubblica amministrazione per quanto riguarda *l'information technology*, che può essere utilizzato come un campione di questi bisogni e della dinamica tra la richiesta della pubblica amministrazione e la capacità dell'offerta, è la cooperazione applicativa, un'altra faccia del sistema pubblico di connettività - il lotto 1 per gli addetti ai lavori -, che comprende la gestione e sviluppo di siti *web* e la conduzione dei sistemi, ossia le stazioni di lavoro, quindi i personal computer delle persone che lavorano nella pubblica amministrazione, la gestione dei *server*, la gestione delle LAN.

Desidero svolgere poche considerazioni, che sono messe a fattor comune come misura di alcuni fenomeni che considero importante conoscere, e sulla base delle evidenze esprimerò alcune brevissime considerazioni propositive. Con le evidenze mi riferisco in particolare al servizio di connettività, quindi alla larga banda per la pubblica amministrazione o SPC di connettività. Telecom Italia è titolare con altri tre operatori di un lotto su quattro di una gara multifornitore, che risponde a una grossa sfida: concepire la concomitanza di erogazione degli stessi servizi con una grande pluralità di profili possibili (circa 700) in carico a quattro soggetti diversi, che però sono fornitori non di oggetti, ma di servizi che le varie amministrazioni devono interscambiarsi. In particolare, abbiamo un lotto minimo per quanto riguarda la pubblica amministrazione centrale, che ha la natura di ente obbligato, con una lista molto rigorosa che abbina ogni singolo Ministero a uno dei quattro fornitori, e siamo invece uno dei quattro soggetti abilitati per quanto riguarda la pubblica amministrazione locale.

Per quanto riguarda le amministrazioni centrali, gestiamo 12 amministrazioni. Per quanto riguarda le locali, dove sostanzialmente c'era una facoltà molto libera di operare l'offerta, pur dovendo tutti e quattro rispettare gli stessi standard, gli stessi servizi, gli stessi prezzi, oggi abbiamo in esercizio 570 amministrazioni, tra regioni, province, comuni, mondo della salute, che costituiscono un campione molto interessante da leggere, per capire chi siano e quali bisogni esprimano. Il 16 per cento di queste amministrazioni rappresenta le strutture sanitarie del territorio, il 53 per cento i comuni e le comunità montane, il 16 per cento il mondo delle province, delle aziende e degli enti provinciali, l'11 per cento il mondo delle regioni.

Se in base a questa ripartizione per numero di clienti si considera cosa acquistano per quanto riguarda la larga banda, emerge un dato interessante: il 16 per cento relativo al mondo della salute acquista il 22 per cento in termini di servizi di larga banda, dimostrando percentualmente un'esigenza più cospicua della loro consistenza numerica, mentre il 53 per cento dei comuni acquista meno del 30 per cento dei servizi, e le regioni, che rappresentano l'11 per cento, come già detto, delle amministrazioni che abbiamo in esercizio, acquistano il 24 per cento, quindi più del doppio in termini percentuali per quanto riguarda i servizi e gli accessi di cui hanno bisogno. Questa lettura comparata evidenzia una reattività, mostrando come in 24 mesi di pieno esercizio di questa piattaforma il mondo della pubblica amministrazione locale esprima un fabbisogno rilevante, a forte dinamica.

Dentro le applicazioni a cui dedicano questi servizi a larga banda c'è una larga prevalenza delle componenti intranet e infranet, risultando prevalenti gli usi interni alla singola amministrazione, quindi la realtà regionale o delle aziende sanitarie che parla al proprio interno. Un'altra componente prevalente è la generica navigazione su Internet, mentre è assolutamente minoritaria infranet, ossia la relazione fra amministrazioni diverse nell'ambito locale o tra l'amministrazione locale e l'ambito centrale.

Questa è la radiografia che riportiamo su questo tavolo per misurare un fenomeno. Il campione a cui mi riferisco è abbastanza rappresentativo, perché si avvicina ai tre quarti della pubblica amministrazione locale. Si constata dunque un interessante bilanciamento tra uno strumento, che è il sistema pubblico di connettività, concezione molto centrale di una piattaforma unica con regole uniformi, e una specificità locale. Come Telecom Italia, consideriamo questo un ragionevole compromesso tra avere quello che serve in termini di modello uniforme, che garantisca a questo sistema la capacità di essere robusto e di supportare applicazioni molto serie della pubblica amministrazione centrale e locale, consentendo però una via locale alle singole specificità, affinché possano esprimersi in maniera non arbitraria, ma con la flessibilità necessaria a contesti specifici, maggiormente inclini all'innovazione, ai servizi al cittadino, al mondo del turismo, o alla migrazione interna o esterna al Paese.

Desidero ora illustrare l'esperienza che riguarda la parte di interoperabilità a cooperazione applicativa, il lotto 1, di cui da due anni siamo titolari in qualità di impresa mandataria di un raggruppamento che coinvolge anche Elsag Datamat ed Engineering. Si tratta di una gara nazionale CNIPA, che comprende due anime: la parte di conduzione sistemi, che rappresenta la gestione delle postazioni di lavoro, dei *server*, delle macchine che consentono all'informatica di funzionare e al dipendente dello Stato di avere uno strumento per scrivere *mail*, per scambiare documenti, e l'altra componente che riguarda i siti *web*, quindi il modo in cui la pubblica amministrazione parla attraverso Internet come *media* ai cittadini e alla propria, numerosa popolazione di dipendenti dello Stato e di funzionari.

Questa gara ha avuto un immediato riscontro da parte della pubblica amministrazione sia centrale che locale. Nel giro di appena dodici mesi, abbiamo acquisito in esercizio completo il Ministero della giustizia, Consip, il Consiglio di Stato, tutti gli enti della Previdenza, il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, la Protezione civile, il Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali e via dicendo. Questo testimonia la presenza di una domanda molto forte, che già si esprimeva su fornitori antecedenti, che rappresentavano i titolari delle precedenti gare, ma anche di una domanda latente del tutto nuova ma già in sé matura e strutturata di servizi relativi ai siti *web*.

Alcune amministrazioni avevano già il sito, ma dovevano cambiare il fornitore dell'*hosting*, il luogo in cui in maniera strutturata con un *data center* viene ospitato il sito. Abbiamo migrato ad esempio il sito dell'INPS nell'ultimo trimestre del 2008, che ha uno straordinario volume di contatti straordinario e dal 1° gennaio 2009 è operativo presso il *data center* di Telecom Italia a Pomezia. Tale domanda riguardava dunque siti esistenti che dovevano essere gestiti in maniera industriale e quindi sono stati migrati.

L'altra domanda forte riguarda lo sviluppo di nuovi siti. In base a dati CNIPA, oltre un migliaio di siti della pubblica amministrazione sono di nuova concezione o rappresentano profonde riprogettazioni di vecchi siti puramente informativi, con una valenza che nel piano di fabbisogni sottoposti dalle amministrazioni individua in maniera sempre più forte il concetto che il sito non è una vetrina di un negozio suscettibile di modifiche, ma dietro la vetrina deve avere un sistema di informazioni, di accesso diretto al dato primario, di capacità dispositive, in definitiva una capacità di essere sito di servizio *real time* per chi accede.

Di fronte a questo tipo di esperienza, molti sviluppi sono stati già dibattuti con CNIPA e quindi alcuni elementi di innovazione si stanno già inserendo. Ritengo che la domanda relativa ai siti e alla gestione dell'informatica in maniera industriale e centralizzata diventerà sempre più forte negli anni e meriterà una riflessione molto attenta per gestire le soluzioni del futuro.

I nostri commenti conclusivi sono sostanzialmente di due ordini: come fare di più e meglio e come valorizzare il positivo presente nell'esperienza degli ultimi due o tre anni, come fare di più nella logica delle applicazioni, non tanto nell'abilitare il singolo dipendente a navigare in intranet o in internet o a scambiare dati tra amministrazioni, quanto nell'individuare in che modo favorire il cittadino finale nell'accedere a applicazioni della scuola, della giustizia, della salute, in una logica che risponda ai suoi problemi e bisogni.

Ritengo che sul mondo della larga banda dell'informatica occorra trovare un compromesso tra la solidità di un modello centrale che si cala però anche nel territorio e quindi nella parte di pubblica amministrazione locale lasciandole le necessarie flessibilità, ma che consenta anche con facilità il cambio dei fornitori e la smontabilità del sistema dei fornitori di *commodity*, delle connettività. Questo significa concepire un modello che abbia la possibilità di realizzare forme contrattuali più snelle e più flessibili, ma consenta anche di migrare dal concetto di *full outsourcing*, in cui la pubblica amministrazione, tre anni fa, ha individuato quattro fornitori ai quali delegare i servizi di larga banda, ma anche di gestione di questo complesso sistema di più soggetti e lasciando le chiavi della macchina al mondo dei fornitori, tra l'altro con esigenze di strumenti consortili molto complessi.

Su questo tema, proponiamo di trovare un ragionevole compromesso tra un *outsourcing*, che riguardi il mondo dell'offerta e comprenda tutte le *commodity* e i servizi ormai fortemente standardizzabili, e il contemporaneo recupero allo Stato, facendo un *insourcing* di un pezzo di questa storia, le componenti centrali e di governo di questa infrastruttura, comprese quelle di gestione della rete e della sicurezza. Ritengo opportuno affermare che lo Stato debba riappropriarsi di alcune componenti in un sistema così articolato e complesso, per la cui realizzazione si constata la presenza di ogni percorribilità tecnica, contrattuale e di metodo.

Per quanto riguarda infine le proposte per il futuro, aver pensato all'SPC e alla cooperazione applicativa è un passo importantissimo, ma è necessario pensare anche alle soluzioni per il cittadino che vive in casa e ha bisogno di assistenza, che vive la realtà dei figli e vuole colloquiare con la scuola o vuole che i figli interagiscano con una scuola in grado di veicolare contenuti digitali senza caricare sulle spalle dei ragazzi zaini di venti chilogrammi di libri più o meno inutili, concetto che evolve verso il contenuto erogato in rete come è nelle tecnologie e nelle corde del sistema. Si deve pensare inoltre a una giustizia che si apra verso la fruizione agevolata per il cittadino e per gli operatori professionali, in una logica di reperibilità di accesso agli atti, sottoposta a una serie di garanzie sulla responsabilità del dato. Credo che queste sfide siano possibili e in grado di dare una qualificazione straordinaria al molto che è già stato fatto, ma può essere completato con quest'ultimo passaggio.

PRESIDENTE. Do la parola ai colleghi che intendano intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

LINDA LANZILLOTTA. Ringrazio molto gli auditi per la disponibilità e le interessanti considerazioni espresse, che suscitano molte domande. Alcuni aspetti sono molto tecnici, quindi più complessi da approfondire.

Desidero porre una prima domanda al rappresentante della Confapi, che giustamente lamentava alcuni ritardi della pubblica amministrazione nella fornitura di servizi e nell'accessibilità. Vorrei sapere però se non vi sia anche un problema di domanda da parte del sistema delle piccole e medie imprese. Abbiamo infatti un sistema di imprese molto polverizzato e i dati sulla penetrazione dei servizi informatici e della digitalizzazione evidenziano come solo la metà del sistema delle piccole imprese sia collegato in banda larga, poco meno di un terzo utilizza Internet e una quota ancora inferiore usa Internet e i servizi digitali per esercitare la sua attività di impresa. Questo costituisce uno dei fattori di ritardo della diffusione dei servizi *on line*, che la pubblica amministrazione già riesce a fornire.

Vorrei quindi sapere se le associazioni delle imprese svolgano un'attività di incentivazione e formazione, giacché soprattutto nelle imprese familiari si rileva un problema sia di cambio culturale, perché l'evoluzione tecnologica modifica l'organizzazione e i processi, sia di disponibilità di personale da orientare alla formazione, perché questo incide sui costi sull'impresa. Sembrano confermate anche dagli ultimi dati l'elevata informatizzazione della nostra pubblica amministrazione con addirittura 1,3 computer per dipendente pubblico ma anche la più bassa percentuale di cittadini che si rivolgono *on line* alla pubblica amministrazione. In termini di

produttività del sistema informatico, quindi, questa situazione non è ottimale.

Da quanto rilevato anche dal rappresentante della Telecom, si constata una tendenza a utilizzare la banda larga grazie alla diffusione più o meno graduale dell'SPC. Vorrei quindi sapere se il sistema delle amministrazioni usi questa piattaforma a carico dei loro bilanci o si rilevi una strozzatura nell'espansione dell'SPC. Alla fine, tuttavia, la banda larga si usa prevalentemente nei rapporti all'interno delle amministrazioni e assai meno nel rapporto con gli utenti, ossia con il sistema delle imprese e con i cittadini.

Vorrei porre due domande tra loro legate. La trasformazione del modo di operare nella pubblica amministrazione dal modello tradizionale cartaceo e materiale al modello dematerializzato e *on line* è ostacolata dalla mancata decisione di stabilire un giorno in cui tutto il sistema debba passare da una modalità all'altra, non è previsto lo *switch off*. Le amministrazioni continuano quindi a seguire il doppio binario, moltiplicando i costi e non trasformando il modo di operare. Questo *switch off* dipende evidentemente anche dalla possibilità di offrire *on line* i servizi della pubblica amministrazione in termini di universalità, ossia dalla possibilità di arrivare dappertutto con la banda larga e con servizi sempre più sofisticati.

Vorrei chiedervi quindi se, al di là dell'SPC e dei servizi di connettività intranet, interni alle pubbliche amministrazioni, la disponibilità di banda attuale e prospettica rispetto all'obiettivo dei due mega per tutti sia accettabile nella prospettiva del prossimo decennio o questo fattore impedisca il decollo di un'amministrazione digitale. Vorrei sapere quanto incida la questione della rete. Per quanto riguarda la *governance* e l'equilibrio tra autonomia, creatività di un sistema policentrico come quello della nostra amministrazione, standardizzazione e interoperabilità del sistema medesimo, considero opportuno intervenire con incisività, classificando questa materia tra quelle su cui lo Stato può definire degli standard. Vorrei sapere se la Commissione prevista dal codice per le amministrazioni digitali per il coordinamento dell'*information technology* tra i vari livelli di Governo, possa essere una sede in cui costruire prototipi e se da questo punto di vista il sistema delle imprese non debba anche dare la sua disponibilità, se non convenga costruire, in *partnership* con le amministrazioni, prototipi avanzati di servizi, piuttosto che magari rivendere 8.000 volte l'acqua calda, che non fa crescere il Paese.

Vorrei chiedere quindi quale sia l'opzione strategica del sistema delle imprese di *information technology*, se agire ed essere attore di una visione di sistema o invece «sfruttare» la frammentazione.

RAFFAELE VOLPI. Ringrazio i nostri ospiti. Innanzitutto vorrei sottoscrivere le considerazioni dell'onorevole Lanzillotta, la cui capacità in queste tematiche è ampiamente conosciuta. Mi permetto di svolgere alcune brevissime considerazioni e premetto che alcune delle mie osservazioni sono già state espresse da alcuni colleghi del mio Gruppo in altre Commissioni. Comincio dall'appello di Telecom rispetto al nuovo intervento del pubblico all'interno della gestione della rete. Vorrei capire se questo sia legato a forme di investimento, perché si aprirebbe un discorso completamente diverso dall'ultimo decennio di storia. Se il pubblico deve intervenire, deve farlo in maniera più strutturata e diversa, probabilmente non solo in termini di investimento, ma con forme più attente di gestione. Questa mi sembra una parte importante della questione in esame. Come molti di noi, sono cliente di tutti voi in quanto fruitore di servizi, anche se non capace come altri. Mi ha colpito il termine «dematerializzazione», che parte soprattutto dal rapporto con l'ente locale. Considero allarmante informare il sindaco di un piccolo Comune dell'intenzione di dematerializzare il suo archivio piuttosto che l'ufficio tecnico, perché manca l'alfabetizzazione e la cultura non è ancora permeata all'interno della parte più lontana dal centro. Questo dovrebbe però indurci a porci alcune domande legate a due passaggi tecnici. Ho sentito citare l'intelligenza, quindi il dialogo tra sistemi e prodotti. Credo che anche chi propone un prodotto debba compiere uno sforzo.

Chiedere a una piccola amministrazione di esprimere ragionamenti sulla qualità di prodotto, come questa mattina segnalato anche da Confindustria sulla difficoltà di dialogare con l'amministrazione

che non è quella centrale, dove le strutturazioni all'interno consentono di effettuare valutazioni sia di trovare i protocolli, parte del lavoro che le aziende di servizi devono svolgere. Alla fine, non si può parlare di ricerche di monopolio anche se qualcuno lavora su questa forma, perché è necessario garantire facilità nel comprendere cosa stiamo proponendo.

Mi ha colpito molto un dato fornito da Microsoft sulla proporzione di creazione di ricchezza di 1:8. Prima ragionavamo della creazione di ricchezza su aspetti diversi, mentre oggi stiamo ragionando sulla creazione di ricchezza su sistemi nuovi, su prodotti nuovi, aspetti probabilmente poco percepibili da parte della comunità. Questo ci induce a riflettere sui ragionamenti di Confindustria di questa mattina, che riguardano non solo la creazione di ricchezza, ma anche gli spazi di risparmio.

Credo che abbiamo una valenza parallela su quanto è però poco comprensibile da parte di chi potrebbe usufruirne.

Questa mattina, abbiamo parlato di sanità, quindi dell'implementazione delle carte sanitarie, del modo per abbattere costi importanti. La nostra capacità di permeare il tessuto sociale con prodotti può arrivare con la nuova generazione. Ricollegandomi alla domanda della collega Lanzillotta, vorrei quindi sapere come si possa far capire che l'utilizzo del prodotto deve partire da oggi, senza aspettare quelli che tra dieci anni saranno i nuovi funzionari dello Stato. Avrei molto da aggiungere, perché avete dato un contributo importante, ma termino il mio intervento con una considerazione che esula dall'argomento di cui stiamo parlando. Come Gruppo Lega nord, abbiamo direttamente rappresentato questa situazione a molti rappresentanti delle vostre aziende. Parliamo della vostra intelligente possibilità di partecipare allo sviluppo della pubblica amministrazione, ma riteniamo necessario trovare insieme una fiducia reciproca che passa anche da un dato etico. Abbiamo citato la neutralità della rete, dell'accesso, ma esistono molti altri problemi.

Ritengo che chi si propone di avere un rapporto capace, proficuo e serio con la pubblica amministrazione debba avere la stessa capacità, intelligenza e voglia di intervenire nel costruire un rapporto etico fra la rete, quanto è contenuto al suo interno e i cittadini. Mi permetto di lanciarvi questo messaggio che esula dall'audizione odierna, ma che riteniamo essenziale.

PRESIDENTE. Do la parola ai nostri ospiti per la replica.

ARMANDO OCCHIPINTI, *Responsabile ufficio relazioni industriali della CONFAPI*. Ringrazio particolarmente l'onorevole Lanzillotta e il collega che ci ha chiamato in causa su un argomento che riteniamo importante. Provo quindi a dare una spiegazione.

Oggi, rispetto agli altri *speaker* che sono operatori, come Confapi, organizzazione datoriale di piccole e medie industrie private, ci sentiamo più *stakeholder* che operatori, in quanto operiamo in subappalto rispetto ai lavori degli operatori, per cui rispondo come uno *stakeholder*. Senza sentirci minimamente criminalizzati dalla mancanza di questa opportunità, abbiamo sottolineato le ragioni per auspicare questa accelerazione, che doveva passare attraverso la semplificazione. La Confapi è titolare di un fondo interprofessionale, che gestisce bilateralmente con il sindacato, e utilizzando quel prelievo dello 0,30 per cento dal monte salario permette al nostro sistema di avere una fruizione di 25 milioni di euro l'anno, che sono legati alla logica della formazione continua. Questa significa per noi competitività per l'impresa e mantenimento del posto di lavoro in termini di aspettativa. A causa dell'innovazione tecnologica, che determina questa competitività, subentra un cambiamento gestionale, che induce a riqualificare, riconvertire, ristrutturare il sistema organizzativo di cui il capitale umano è al centro.

Per primi ci siamo posti il problema, a maggior ragione perché oggi i fondi strutturali sono stati «dirottati» più sul fronte degli ammortizzatori sociali che non su quello della formazione. Per il fondo interprofessionale, ad esempio, è in previsione un bando legato all'innovazione tecnologica. Giacché nei nostri bandi precedenti veniva considerata priorità l'azienda che impegnava la propria attività formativa nella logica dell'innovazione tecnologica, ci sarà presto un apposito bando.

Sebbene l'onorevole Lanzillotta abbia citato alcune carenze del sistema economico, ci sentiamo sul fronte dell'eccellenza, in quanto Confapi è l'organizzazione rappresentativa di piccole e medie industrie manifatturiere e dei servizi all'industria. Se lì non c'è il valore aggiunto, è difficile pensare alla competitività, al mantenimento del sistema. Sappiamo però come per il resto dei 4 milioni di aziende questo problema esista, ma tuttavia dal punto di vista pragmatico e imprenditoriale quello che non è investimento è costo. Riteniamo dunque che la formazione continua, che tra l'altro svolgiamo in maniera egregia soprattutto attraverso il nostro fondo interprofessionale FAPI, debba essere vero investimento e che questo lavoro non sia sufficiente, se non si svolge in rapporto alla domanda.

Ho parlato di praticità, semplicità e sicurezza e ho citato il quarto dispositivo che l'Unione europea sottolinea, in cui bisogna operare nella logica dello *stakeholder* della piccola e media impresa, ma è anche vero che tutto ciò che non si traduce in investimento diventa costo.

Per evitare inutili costi, è necessario compiere sforzi anche sul fronte della pubblica amministrazione. Il dialogo con la pubblica amministrazione deve infatti portare alla riduzione degli oneri inutili. Molte pubbliche amministrazioni, ad esempio, posseggono già dati che vengono chiesti nuovamente a noi.

Sappiamo che ormai la macchina è partita e vorremmo essere della partita. Abbiamo sottolineato l'importanza di questo monitoraggio attivo, in cui vorremmo essere presenti anche per il riscontro dei risultati e non leggere sulla Gazzetta ufficiale dell'altro ieri e sugli articoli dei giornali di oggi che «presto avremo» il PEC, ci auguriamo non come nel caso della carta di identità. Vorrei chiudere con una battuta che contraddice quanto ci siamo detti. In uno studio non recente sull'innovazione, si sottolineava come la cibernetica, se non utilizzata bene, rischi di farci produrre più carta di prima. Poiché si tende a risparmiare gli alberi e a semplificare le situazioni, è necessario agire in maniera intelligente per evitare il paradosso di scatenare un meccanismo contrario al nostro auspicio.

ANDREA VALBONI, *Chief Technology Officer di Microsoft Italia*. Vorrei intervenire, signor presidente, sul terzo punto sollevato dall'onorevole Lanzillotta, ovvero su cosa si possa fare per migliorare lo stato di interoperabilità nell'ambito della pubblica amministrazione.

In questi ultimi anni, ho spesso citato l'esempio del Fraunhofer Institute in Germania, un consorzio universitario finanziato dalle maggiori aziende tedesche e da *player* internazionali come noi, Oracle, IBM, Sun e gli sviluppatori di soluzioni *software* locali.

Il Fraunhofer Institute ha l'obiettivo di applicare le tecnologie esistenti a casi reali, lavorando su una ricerca applicata, non astratta. In particolare, tale istituto ha un dipartimento denominato Focus group on e-government, specializzato nello sviluppo delle linee guida di interoperabilità nell'ambito della pubblica amministrazione.

Indipendentemente dalla tecnologia usata dal cittadino, che sia un *client* Windows, Linux, Oracle, Macintosh, un browser di Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Opera, Open office, Microsoft office e via dicendo, devono metterlo in condizioni di espletare un procedimento amministrativo dall'inizio alla fine. In mezzo, quindi, ci sono tutti i *layer* intermedi applicativi e di *middleware*, che permettono di fare ad esempio la denuncia *on line*.

Sulla base di questi test di interoperabilità, sviluppano quindi linee guida tecniche, per cui il cittadino sa di dover compiere determinati passi per arrivare fino in fondo, e garantiscono a tutti la possibilità di far parte della pubblica amministrazione e di portare avanti un procedimento amministrativo, indipendentemente da quello che si decide di comprare e dalle applicazioni. Di questo approccio apprezzo in primo luogo la neutralità tecnologica. Se poi qualcosa non va, si impone al *vendor* di riparare il guasto, pena l'esclusione dal bando di gara. Dall'altra parte, viene coinvolto il sistema locale degli sviluppatori di *software*, quindi non le aziende multinazionali, ma i «Maggioli» tedeschi nel partecipare a questo processo, facendo sì che le aziende locali impattate dalle politiche di riuso trovino un incentivo nel partecipare. Attraverso questo coinvolgimento, si fanno parte attiva e collaborano, perché effettivamente le applicazioni si

parlino e siano simili tra di loro.

Questo porta a un livello di interoperabilità, che in Germania probabilmente è più alto di tutti. Le cose funzionano egregiamente e c'è un forte coinvolgimento dell'ecosistema. Tutti partecipano a questo sistema in modo equo, perché il Fraunhofer Institute è un ente assolutamente neutrale. Rispetta tutti e non guarda in faccia a nessuno. Conosco personalmente il direttore del *focus group* sull'*e-government*, che è intervenuto in occasione di un evento in Italia ed è un personaggio estremamente sincero e diretto.

Ritengo che questo sia l'approccio da seguire. Potrei suggerire i nomi degli istituti italiani che potrebbero fare in Italia ciò che viene realizzato dal Fraunhofer Institute in Germania, ma non voglio influenzare nessuno. Ritengo che si debba andare in quella direzione. Il cittadino non usa i servizi innanzitutto perché spesso si rileva un problema di informazione. Nella regione in cui vivo, il cittadino lombardo non sa che dal sito della Regione può fare una serie di cose. I canali di comunicazione utilizzati evidentemente non raggiungono quelli che potrebbero utilizzarli, ossia gli esperti di Internet. Ho visto un video istituzionale su un portale molto famoso, che spiegava l'utilizzo della carta regionale dei servizi. Tre mesi di questo video hanno portato a un solo commento, dimostrando che non è quello il modo di comunicare.

C'è probabilmente anche un aspetto anche di migliore efficienza dei processi interni, perché talvolta quando si provano a usare la macchina si inceppa, per cui senza sistemare il processo interno di *back office* è inutile andare *on line*, perché si rischia di fare solo brutta figura. Forse, in alcuni casi sarebbe necessario uno *switch off*, ma l'aspetto di comunicazione è importante, perché altrimenti le possibilità vengono ignorate.

PRESIDENTE. Non insisto, però credo che potrebbe anche fare il nome che intendeva citare, senza impegnare nessuno.

ANDREA VALBONI, *Chief Technology Officer di Microsoft Italia*. Conosco due istituti universitari che hanno grandi competenze in quest'ambito. Il primo è l'università del Sannio, centro di eccellenza dell'ingegneria del *software* e dell'interoperabilità. Credo che esista un accordo tra tale università e CNIPA sui temi dell'interoperabilità, ma ignoro cosa sia successo in questo ultimo anno e mezzo.

L'altro nome è quello di CEFRIEL, un consorzio universitario di eccellenze, che potrebbe svolgere questo ruolo, perché dotato di grandi competenze in quest'ambito. Tra l'altro, hanno scritto le specifiche del *framework* di interoperabilità di *identity management* all'interno del progetto ICAR 3, che ha suscitato ammirazione tra i colleghi europei. In Italia, quindi, abbiamo delle eccellenze, ma dobbiamo sfruttarle meglio.

GIUSEPPE TILIA, *Responsabile pubblica amministrazione - Direzione Domestic Market Operations di Telecom Italia*. Volevo rispondere a due sollecitazioni. La prima dell'onorevole Lanzillotta riguarda l'ipotesi che la carenza di larga banda in parti del Paese, quindi il tema del *digital divide* possa essere pregiudiziale al diffondersi di applicazioni fruibili dal cittadino. Sicuramente, esiste un *digital divide* di duplice natura: quella relativa alla incompleta diffusione presso le famiglie e i cittadini dell'informatica in mancanza del PC o di capacità d'uso, e quella che riguarda la mancanza di un'omogenea velocità di accesso nel Paese, la larga banda. Da questo punto di vista, porrei una distinzione. Per quanto riguarda la possibilità di fruire di applicazioni, stiamo osservando come paradossalmente le applicazioni più serie, che corrispondono a servizi reali al cittadino, alle imprese o al sistema bancario, per esempio, abbiano un fabbisogno di

banda ridicolmente basso, mentre tutte le applicazioni *consumer* e *entertainment*, quindi quelle delle case, dei ragazzi, per cui ad esempio tramite *web* si vede un canale televisivo abbiano elevate esigenze di banda.

Probabilmente, in una logica di concezione a progetto di alcuni servizi per il cittadino, il fatto che la banda stretta sia diffusa ovunque nel Paese, la larga banda di rete fissa riguardi il 92 per cento della popolazione e rimanga uno zoccolo duro di circa 1.300 comuni con collegamenti in ponte radio, sui quali è molto difficile portare la larga banda di rete fisica, nonché un notevole fenomeno di accessi a larga banda o a banda significativa per quanto riguarda l'uso delle chiavette delle reti mobili, che tutti gli operatori rendono disponibili, mi induce a ritenere che il tema dell'accesso in una banda non ostacoli lo sviluppo di applicazioni finite in termini di informative e dispositive per i cittadini che avessero la possibilità di accedere.

Ritengo però che si tratti di un tema molto complesso, che richiede un intervento a più livelli. In particolare, credo nella grande importanza di uno *switch off* per alcuni fenomeni a grande impatto. Il precedente che riguarda l'intervento sul fisco relativo a Fisco *on line* non per il cittadino finale, ma per gli operatori professionali, l'intermediario, fornisce un grande insegnamento. Su altri grandi comparti in cui c'è una forte intermediazione strutturata tra il cittadino finale e la pubblica amministrazione come nel caso della giustizia potremmo stabilire uno *switch off* con lo slogan «fuori gli avvocati dalle cancellerie per l'accesso agli atti». L'atto è raggiungibile con procedure e sistemi di salvaguardia assolutamente strutturati e tali da garantire tutti i soggetti istituzionali, i cittadini e gli operatori professionali coinvolti, però è disponibile soltanto con un accesso mediato attraverso le reti. Tale *switch off* non colpirebbe la famiglia povera o residente in una zona disagiata che non abbia l'accesso, ma si riferirebbe a una popolazione molto specifica. Credo in un'azione virtuosa e combinata che prenda avvio indirizzando un progetto specifico a operatori professionali, ai quali poi si aggancino gradualmente anche i cittadini. Da due anni, ad esempio, ho il piacere di poter delegare al commercialista il pagamento delle tasse attraverso un suo accesso alla banca di cui gli fornisco le credenziali. Abbiamo infatti automatizzato e dematerializzato tutto un processo portato avanti negli anni.

Da cinque o sei anni, infatti, con Fisco *on line* il commercialista faceva la dichiarazione dei redditi in rete e da due anni facciamo anche il pagamento. Questo è un esempio di traino tra uno *switch off* che ha consentito al commercialista di operare in quel modo e una ricaduta sul cittadino contribuente per quanto riguarda la parte dispositiva di pagamento.

Per quanto riguarda le considerazioni dell'onorevole Volpi, volevo fare solo un accenno molto veloce al saggio equilibrio tra il *full outsourcing* di far fare tutto ai fornitori e un bilanciamento tra quanto è *commodity* semplice, servizio ormai definito, che si fa fare a terzi, e quello che è nel cuore del sistema per le esigenze dello Stato, che non è un cliente qualunque, perché spendendo più di 1 miliardo di euro in telecomunicazioni per anno spenderà ancor di più nell'informatica, viaggiando quasi tra l'1,5 e i 2 miliardi di euro per anno è un cliente con tutte le lettere maiuscole. Auspico di recuperare la *governance* e il sistema centrale. Il sistema di connettività per la larga banda è gestito da una società consortile, di cui anche noi siamo componenti, che costa pochi milioni l'anno e gestisce l'interoperabilità tra i vari fornitori, il controllo dell'interscambio delle informazioni tra questi, e ci si può aggregare il tema della sicurezza e della *governance*. Si tratta di qualcosa con un profilo economico modesto, ma di grande valore strategico per lo Stato e il Governo.

ROBERTO SCRIVO, *Responsabile rapporti istituzionali di Fastweb*. Desidero esprimere anche il nostro parere rispetto alle domande poste. Abbiamo già maturato l'esperienza di una fornitura che riguarda circa 1.000 pubbliche amministrazioni e servizi di linea per oltre 100.000 unità tra i più importanti Ministeri ed enti, come INPS e Inail. In termini di fonia e dati, riteniamo di avere un'esperienza sufficiente.

Tra l'altro, rispetto alle considerazioni espresse anche dall'onorevole Volpi, c'è un problema di alfabetizzazione digitale, ma anche un problema, che abbiamo affrontato in questi anni, di cultura

dei funzionari che hanno resistenze a passare ai nuovi operatori.

Grazie a un sistema di regole normative e contrattuali molto forti, abbiamo potuto dimostrare che è possibile fare concorrenza, è possibile per un operatore alternativo, che abbia investito nella banda larga e nella fibra ottica, potersi imporre a operatori ex monopolisti e fornire servizi in una logica di forte risparmio, attraverso le nuove tecnologie. Nel caso del Comune di Roma, infatti, attraverso la gara Consip abbiamo fornito servizi che consentono di risparmiare, tramite la tecnologia VOIP, circa 1 miliardo di euro l'anno a regime rispetto alla situazione precedente.

Inizialmente, avevo posto il tema dello *switch off* anche riprendendo l'esempio estremamente valido del digitale terrestre, quindi dello spegnimento del sistema analogico televisivo per il passaggio a un sistema digitale, modello che possiede elementi molto validi da riprendere ai nostri fini.

L'opera di sensibilizzazione, di alfabetizzazione dei funzionari e dei cittadini è importante, ma è necessario procedere gradualmente agli spegnimenti ovvero imporre anche con un intervento di innovazione legislativa determinati passaggi con scadenze temporali.

L'incentivo può essere di carattere economico, per cui ad esempio si utilizza il sistema *on line* per contattare la banca, perché si risparmia non soltanto in termini di tempo, ma anche moltissimo in termini economici rispetto al servizio allo sportello. Questo è un incentivo premiante per usare l'*on line*.

È però necessaria una scelta importante da parte del decisore politico, del legislatore, per addivenire a uno spegnimento coatto del sistema. È importante fare investimenti di informatizzazione con le Questure, ma, se si deve validare la denuncia preventivamente fatta *on line* recandosi in Questura, per risparmiare tempo ed energia elettrica ci si recherà direttamente in Questura senza prima accedere al servizio *on line*. È chiaro quindi che il sistema non può reggere in questo modo. È necessario operare scelte forti a vantaggio di uno spegnimento, come è stato fatto per il sistema televisivo, dove progressivamente si sta procedendo a spegnere le varie regioni, per andare verso una tecnologia più moderna, che darà più spazio e più canali a tutti gli operatori. L'onorevole Lanzillotta ha espresso una valutazione molto importante sul sistema delle imprese. A mio avviso, è giusto fare un'autocritica. Fastweb ha di recente deciso di costituire una propria *business unit* dedicata alla vendita dei suoi prodotti alle piccole e medie imprese, perché, rispondendo anche all'onorevole Volpi, spesso citiamo i ritardi della pubblica amministrazione, ma a quanto ci risulta - e le nostre valutazioni sono a carattere commerciale, quindi hanno un'evidenza, perché dietro ci sono importanti *business plan* - purtroppo il ritardo nell'uso delle tecnologie informatiche da parte delle imprese è in media in linea con quello della pubblica amministrazione e in alcune zone d'Italia è anche più grave. Abbiamo quindi deciso di costituire una nuova divisione di vendita per le piccole e medie imprese, perché ci siamo accorti di questo ritardo. Vengo ora alle ultime due risposte, una delle quali riguarda la *governance* e l'altra la rete due mega per tutti, che era una delle tre opzioni del piano Caio, anche se ancora non l'abbiamo visto ufficialmente, perché gira solo in rete. Per quanto riguarda la *governance*, la Commissione per la ICT è un organismo importante, sul quale abbiamo riposto molte aspettative. È necessario tuttavia compiere una scelta, per capire se esista la volontà di puntare su questo organismo, riconoscendogli il ruolo di stanza di compensazione tra le pubbliche amministrazioni a livello centrale e locale. Una distribuzione di compiti può essere affidata anche alla Conferenza Stato-Regioni, perché è giusto anche utilizzare, rafforzandone i ruoli, gli organismi già esistenti. È importante che ci sia un livello di interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni e che le aziende che fanno questo mestiere siano più brave a far capire ai funzionari e ai politici locali i vantaggi che possono derivare dalle nuove tecnologie. Da questo punto di vista, come sottolineato giustamente dall'onorevole Volpi, sarebbe opportuno un supplemento di riflessione da parte di noi aziende. Per quanto concerne la rete a 2 mega, forniamo tutte le pubbliche amministrazioni di banda larga, tranne quelle dove effettivamente l'infrastruttura in rame non ci consente di garantire servizi all'altezza. In base alla visione di Fastweb, l'opzione a 2 mega non è percorribile, perché è al ribasso rispetto al livello di modernizzazione che questo Paese dovrebbe

avere il coraggio di affrontare. Oggi, le tecnologie non sono solo quelle della fibra ottica, piuttosto che del rame, ma sono varie.

Di recente, abbiamo siglato un accordo strategico al quale crediamo moltissimo, con Eutelsat, per utilizzare le tecnologie satellitari laddove non ci sia una domanda di banda larga e le tecnologie satellitari siano sufficienti a coprire la domanda dei cittadini e delle imprese. Abbiamo un riscontro importante da questo tipo di tecnologia, sulla quale riteniamo utile puntare anche più della tecnologia della banda larga mobile, che per funzionare bene deve poggiare su un'infrastruttura *backbone* di banda larga fissa.

La banda larga mobile esiste e può rendere soltanto in quanto si interfaccia con una infrastruttura di banda larga fissa. Contempliamo dunque la coesistenza di varie tecnologie. È giusto fornire soluzioni informatiche anche a coloro che si trovano in zone più arretrate. Gli ultimi dati dell'osservatorio della banda larga indicano come il *digital divide* non esista solo in Calabria e in Basilicata, ma anche in Piemonte, in Veneto, in Lombardia. Il Piemonte ha un *digital divide* purtroppo non inferiore a quello della Calabria o del sud d'Italia in generale.

Riteniamo dunque opportuno considerare tutte le tecnologie, quelle satellitari *in primis*, per cui abbiamo operato una scelta strategica e il prossimo anno verrà lanciato in orbita un satellite, che consentirà di aumentare il livello di banda e risponderà alle richieste delle imprese e della pubblica amministrazione in tutte le aree nelle quali le aziende non andranno mai investire, perché non c'è una domanda sufficiente.

Quando si decide cosa e quanto puntare in termini di banda garantita, è opportuno considerare l'esistenza di tecnologie diverse e non soltanto di un'alternativa tra il fisso e le tecnologie complementari come il mobile o il rame.

ANDREA AYMERICH, *Responsabile per la pubblica amministrazione di Google Enterprise*. Come nel mio precedente intervento, desidero riferirmi solo ad alcune *best practices*, tornando a un punto sollevato dall'onorevole Lanzillotta e fatto proprio dall'onorevole Volpi, ovvero su come talvolta le imprese fornitrici possano anche «giocare» sulla frammentazione della pubblica amministrazione, vendendo più volte lo stesso servizio.

Desidero citare un esempio interessante a proposito dell'attività che Google fa meglio, ossia i motori di ricerca per portali .

Nella documentazione allegata cito il caso del sito *google.com/uncle sam* realizzato negli Stati Uniti, il portale a cui i cittadini accedono per le informazioni della pubblica amministrazione. Il cittadino infatti percepisce questa frammentazione, per cui non è semplice capire quale sia la pubblica amministrazione competente per un determinato tipo di servizio.

L'amministrazione americana si è resa conto che gran parte degli utenti andava a cercare queste informazioni sul sito *google.com*. Di lì è partita una *partnership*, in cui è stato realizzato un motore che restringe la ricerca delle informazioni a tutti i siti della pubblica amministrazione americana. Con la stessa semplicità d'uso, dunque, si viene indirizzati ai documenti e alle amministrazioni competenti.

Questa può essere una *best practice* auspicabile anche per lo Stato italiano. Non sempre è facile individuare l'interlocutore di progetti di questo tipo tra pubbliche amministrazioni centrali e locali.

PRESIDENTE. Nel ringraziare gli ospiti per la disponibilità manifestata, dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 16,25.