

nologica. 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, indipendente-

mente 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 for-

nitore, 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 innova-

zione 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 a 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 citta-

dino 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'interlo-

cutore 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.**

---

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI  
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. GUGLIELMO ROMANO

*Licenziato per la stampa  
il 15 luglio 2009.*

---

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO