

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SUL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE DELLE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E SUGLI INVESTIMENTI COM-
PLESSIVI RIGUARDANTI IL SETTORE DELLE TECNOLOGIE DEL-
L'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

43.

SEDUTA DI GIOVEDÌ 29 GIUGNO 2017

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE PAOLO COPPOLA

INDICE

	PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:	
Coppola Paolo, <i>presidente</i>	2
Audizione della responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento, Cri- stiana Pretto:	
Coppola Paolo, <i>presidente</i>	2, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
Fragomeli Gian Mario (PD)	10, 12, 13
Mucci Mara (CI)	8, 14, 15, 18
Pretto Cristiana, <i>responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento</i>	2, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
PAOLO COPPOLA

La seduta comincia alle 8.35.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione diretta *streaming* sperimentale sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

(Così rimane stabilito).

Audizione della responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento, Cristiana Pretto.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione della responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento, Cristiana Pretto, che ringrazio per la presenza.

Ricordo ai commissari che, lo scorso 21 aprile, il presidente della Provincia autonoma di Trento, Ugo Rossi ha comunicato alla Commissione di aver individuato in Paolo Nicoletti, direttore generale della Provincia, il responsabile della transizione alla modalità digitale, ai sensi dell'articolo 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale e in Cristiana Pretto, che è a capo di una struttura di supporto alla direzione generale, il difensore civico digitale della Provincia.

Avverto la nostra ospite che della presente audizione sarà redatto un resoconto

stenografico e che, facendone espressa e motivata richiesta, in particolare in presenza di fatti illeciti sui quali siano in corso indagini tuttora coperte da segreto, consentendo la Commissione, i lavori proseguiranno in seduta segreta, invitando comunque a rinviare eventuali interventi di natura riservata alla parte finale della seduta.

Si tratta di un'audizione di natura prettamente conoscitiva, per la quale chiedo all'avvocata Pretto di fornire un quadro esplicativo quanto più ampio possibile dei suoi compiti e dell'esperienza maturata durante il suo mandato.

Cedo dunque la parola a Cristiana Pretto per lo svolgimento della relazione introduttiva, al termine della quale seguiranno eventuali domande o richieste di chiarimento da parte dei commissari.

Rivolto a questi ultimi, aggiungo che, nel caso avessero installato l'*app* geoCamera possono accedere alle *slide* che sono state caricate stamattina.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento.* Ringrazio il presidente per la convocazione e per la presentazione. Vi porto i saluti del presidente Rossi e del dottor Paolo Nicoletti, direttore generale della Provincia, quindi una figura di vertice del nostro apparato, ed è stato recentemente nominato, come ricordava il presidente Coppola, responsabile della transizione al digitale per la Provincia autonoma di Trento. Vi porto i suoi saluti e mi scuso per la sua assenza, ma siamo in piena manovra di assestamento di bilancio in Provincia.

Provo a darvi una rappresentazione abbastanza sintetica e poi rimango disponibile per qualsiasi forma di chiarimento o approfondimento, magari sugli ultimi temi.

Questa prima *slide* è per darvi una rappresentazione dell'attuale struttura organizzativa, che richiamava anche il presidente Coppola. Dentro la Provincia esiste una struttura di riferimento che è concentrata sulla direzione generale, quindi all'apice dell'amministrazione, e che vede il dottor Paolo Nicoletti responsabile della transizione al digitale e me stessa come responsabile del servizio che si occupa, oltre che di supportare la direzione generale, anche di tutto il tema dell'ICT e del digitale, oltre al compito, anche quello di nomina recente, di difensore civico digitale. C'è poi una parte della nostra struttura che ha espressamente la competenza in materia di reti, infrastrutture e diffusione della banda larga, che lavora anch'essa in coordinamento con la direzione generale.

La nomina è di qualche settimana fa. Va detto che è stata ritardata rispetto ai tempi iniziali di previsione, in attuazione dell'articolo 17 del CAD, perché l'amministrazione ha ritenuto, proprio per i contenuti dell'articolo 17 e per l'essenzialità che ha questo processo di accompagnamento della transizione al digitale, di dotarsi di un'ulteriore figura, con un incarico esterno. La procedura è durata qualche mese. Si tratta di un'unità di missione dedicata espressamente alla trasformazione digitale, a supporto della direzione generale. Abbiamo finalmente individuato questa figura, che è stata nominata e che prende servizio la settimana prossima, in data 3 luglio. È una figura con fortissime competenze tecniche e manageriali e con grande esperienza anche in ambito privato.

Passo a illustrare il nostro quadro normativo di riferimento. Siamo un sistema integrato. Già dal 1980 e, più recentemente con un *corpus* normativo di riferimento, che è una legge del 2012, il nostro sistema informativo assume il quadro di sistema informativo elettronico trentino (SINET). Questo significa che, come in altri settori, lavoriamo in modalità integrata con le altre amministrazioni del territorio.

La pianificazione di molte iniziative che riguardano il tema della digitalizzazione e il tema della dematerializzazione viene fatta in stretta collaborazione e cooperazione

con tutti gli enti del territorio. Anche molti degli interventi per i progetti – penso soprattutto ai grandi progetti di sistema e ai collegamenti con le piattaforme abilitanti – vengono fatti dalla Provincia in coordinamento con gli altri enti del territorio.

In molti casi – il primo che mi viene in mente è la funzione di intermediario tecnologico in settori fondamentali come quello della fattura, quello dei pagamenti o il sistema di protocollo di gestione documentale – è l'ente Provincia che assume su di sé anche l'onere per investimenti di tipo infrastrutturale e di evoluzione di sistemi e che rilascia e rende disponibili questi sistemi per tutti gli enti del territorio.

Ho citato – poi ne parleremo – il sistema di protocollo e gestione documentale. È un sistema federato, che attualmente utilizzano 400 enti, ossia la pressoché totalità degli enti del nostro territorio. Peraltro, è un sistema di eccellenza che stiamo dando in riuso a molte altre amministrazioni del territorio, compresi alcuni ministeri o, più recentemente, l'Agenzia del farmaco e anche altri enti statali.

Il sistema informativo elettronico trentino è il complesso dei dati, delle informazioni e delle applicazioni che costituiscono il supporto e i sistemi informativi di tutti gli enti del territorio.

Le politiche che da diversi anni l'ente Provincia porta avanti sono evidentemente inserite in un quadro istituzionale e sono pienamente coerenti con il quadro nazionale di riferimento –; principalmente, sono citate nei documenti le strategie per la crescita digitale e per la banda ultralarga – ma anche con un quadro di strategia europea, in particolare con gli ultimi documenti richiamati: il Piano d'azione per l'*e-government* 2016-2020, ma anche e soprattutto documenti più recenti come il Quadro europeo di interoperabilità.

Siamo fortemente convinti – e i nostri progetti di sistema lo dimostrano – che non si va da nessuna parte, specialmente in un contesto come quello attuale, se non si lavora in termini di standard, di interoperabilità, di riuso dei sistemi informativi, di massima ottimizzazione delle risorse dispo-

nibili, anche in questa logica – lo ripeterò più volte – di sistema integrato territoriale.

È evidente che il modello di riferimento architetturale non può che essere quello dei documenti che ho appena citato, che da ultimo è ripreso anche dal Piano triennale per l'informatica recentemente approvato dall'Esecutivo nazionale, con più livelli tra loro strettamente connessi che vedono alla base le infrastrutture fisiche, *data center*, *cloud* ed altro e in cima alla piramide, passando per le infrastrutture immateriali e le infrastrutture abilitanti, l'accesso ai servizi (Italia Login e quant'altro), ossia direttamente l'interazione con i clienti della pubblica amministrazione, primi tra tutti i cittadini e le imprese.

La *slide* successiva illustra di nuovo la nostra traduzione a livello locale dello schema infrastrutturale da ultimo riproposto dal piano triennale per l'informatica. La finalità è quella che è sintetizzata nella *slide*: vogliamo realizzare un'amministrazione digitale che sia aperta ed effettivamente al servizio dei cittadini, delle imprese e del territorio. Ciò deve essere perseguito con delle politiche che non siano semplicemente di finanziamento su singoli settori o secondo logiche per silos, ma che riescano, tramite l'informatica, ad abilitare effettivamente la crescita e, quindi, a rendere più efficiente la macchina pubblica e soprattutto a rendere più efficienti e fruibili i servizi. Infatti, in fin dei conti i nostri clienti sono appunto le imprese, i cittadini e gli enti del territorio.

Rispetto al ruolo della Provincia, richiamo quello che ho detto poco fa: in molti casi l'ente provincia fa da intermediario tecnologico sul territorio. Questo vale in particolare per l'aggancio con le piattaforme abilitanti statali, quali pagoPA, fatturaPA, il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), ma anche le linee guida per i servizi e le linee guida di *design* per i siti pubblici.

Nel caso di SPID, ad esempio, la Provincia intermedia rispetto ad AgID, con la quale abbiamo sottoscritto una convenzione quadro che ci ha consentito, tra dicembre 2016 e gennaio 2017, di « spid-

dare » tutti i servizi *on line* esposti dalla Provincia.

Alla convenzione quadro è agganciato un accordo di servizio a tre tra un nuovo ente che entra nel sistema, Provincia e AgID (quindi, anche questo accordo di servizio viene sottoscritto da AgID), che consente, in modo molto semplice, in questo caso anche l'intermediazione relativa alla semplificazione amministrativa. In tal modo non si costringe ciascuno dei nostri comuni e ciascuno dei nostri enti a sottoscrivere una singola convenzione con AgID. Si agganciano alla nostra con un meccanismo di adesione. Questo ruolo di intermediazione è importante, non solo perché facilita l'aggancio, abilita e rende disponibili determinate piattaforme a tutti i nostri enti in modo semplice, ma anche perché favorisce assolutamente l'ottimizzazione delle risorse. Faccio un esempio concreto. Come provincia, abbiamo attivato per tutto il territorio, dal 2012, un unico portale di servizio *on line*, dove sono resi disponibili tutti i servizi accessibili direttamente *on line*. Fino all'anno scorso questi servizi, come in altre realtà regionali, erano accessibili mediante un sistema di identificazione sicura, coincidente con una Carta Provinciale dei Servizi (CPS), che è la tessera sanitaria, che se viene abilitata funziona come sistema di autenticazione. Da fine anno, come ricordavo prima, tutti i nostri servizi, tramite la convenzione con AgID, possono essere « spiddati ».

Abbiamo fatto gli investimenti un'unica volta, nel senso che siamo intervenuti sul nostro sistema di autenticazione a cui si agganciano gli enti. Infatti, ogni volta che un nuovo ente o un nuovo comune intende « spiddare » un proprio servizio *on line* – ho visto arrivare un paio di richieste anche ieri – non deve far altro che sottoscrivere l'accordo di servizio e ha l'infrastruttura già pronta, laddove serve con piccoli accorgimenti. Anche su questo vi faccio un esempio concreto. Per « spiddare » i nostri servizi di sanità digitale e, quindi, consentire l'accesso ai referti medici e alle ricette mediche ai nostri cittadini, che fino all'anno scorso avveniva tramite la tessera sanitaria, la nostra azienda sanitaria chia-

ramente ha dovuto adottare degli accorgimenti in più, perché c'è un tema estremamente rilevante di sicurezza, trattandosi di dati sanitari, che necessitavano di un minimo di adeguamento. Gli altri enti che non hanno questo problema, invece, fatta la convenzione sono in grado di rendere immediatamente disponibili, anche con accesso *via SPID*, i servizi *on line* che stanno esponendo per i cittadini.

C'è un altro elemento importante che mi piacerebbe rilevare. In questo quadro di riferimento statale ed europeo, come dicevo prima, siamo fortemente convinti che non si può prescindere, anche rispetto alle scelte e alle modalità operative, dal riferimento agli standard e all'interoperabilità. In ciò siamo favoriti anche dal fatto di partecipare a dei progetti europei specifici su questo. In particolare ne cito due. Il primo è il progetto Osiris, che lavora sul tema *open data* e sul miglioramento delle *policy* delle singole amministrazioni, in modo che effettivamente la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, ovvero dei dati della pubblica amministrazione, possa diventare — non vorrei banalizzare — un'occasione di *business* e, quindi, di crescita per le imprese. Chiaramente ciò può avvenire a patto che vi siano dati di qualità, esposti nei formati in cui devono essere esposti e che possano essere riutilizzati per *app* o per la produzione di servizi innovativi da parte delle imprese e delle *start-up*.

Quello degli standard e in particolare dei *core vocabulary* per i servizi pubblici è un altro tema che stiamo seguendo. A tal proposito, siamo inseriti in un progetto europeo, che si chiama ISA (Interoperability Solutions for public Administrations, businesses and citizens), che lavora soprattutto sul tema delle ontologie e della classificazione e standardizzazione dei servizi. Qual è la logica? Se espongo un servizio al pubblico per essere riconoscibile ovunque, quantomeno in qualunque Paese dell'Unione europea, quel servizio deve essere identificato in modo tale che, non solo gli esseri umani di altri Paesi europei, ma soprattutto i sistemi informativi degli altri Paesi, possano leggerlo o, cercandolo, riuscire a trovarlo in modo non equivoco.

Pertanto, riferirsi a standard e a vocabolari non equivoci è fondamentale.

Come dicevo, abbiamo un portale di servizi territoriali che poggia su un'infrastruttura di identificazione unica, che adesso consente ai nostri utenti di accedere sia usando la tessera sanitaria sia usando SPID, per circa una quarantina di servizi. Stiamo lavorando per migrare questo portale e per farlo diventare un vero e proprio catalogo dei servizi pubblici esposti dagli enti sul territorio. Per far questo, è chiaro che dobbiamo classificarli e renderli interoperabili e riconoscibili anche a livello di metadati agganciati ai servizi stessi, in modo che lo siano, non solo per le macchine e per gli utenti italiani, ma anche a un livello più alto.

Abbiamo svolto un ruolo di intermediario anche in altri grandi progetti, tipicamente, da ultimo, pagoPA. Siamo in produzione con un sistema che abbiamo preso in riuso partecipato dal Veneto (MyPay/MyPivot), perché lavoriamo moltissimo sul tema di riuso, anche in un'ottica di ottimizzazione di risorse, cercando, tra l'altro, di andare un po' oltre lo schema classico del riuso come era stato pensato delle prime versioni del CAD, che ha comunque qualche limite. Forme di accordo di riuso partecipato, dove c'è anche una condivisione delle evolutive comuni o condivise da tutti gli enti che stanno riusingo quel sistema, magari con una partecipazione ai costi, favoriscono il contenimento, ma allo stesso modo l'evoluzione di quel sistema, magari con l'introduzione di nuove funzionalità che vanno poi a vantaggio di tutta la comunità dei riusanti.

Stiamo lavorando moltissimo anche sui portali. Favorire l'interazione telematica con i cittadini e con le imprese, ossia con gli utenti della pubblica amministrazione, è un tema su cui stiamo lavorando appunto moltissimo, attraverso standard dei servizi e classificazione dei servizi. Vogliamo arrivare presto ad avere un nostro catalogo dei servizi e stiamo lavorando con AgID su questo, sempre in relazione ai progetti europei che prima ho citato, ma lavoriamo molto anche sui nostri portali. Stiamo completando la migrazione di tutti i canali

tematici del nostro sito istituzionale (in questo caso parlo della Provincia), che sono a oggi quasi una settantina, tutti su tecnologia *open source* eZ Publish. Chiaramente, non accompagniamo questo lavoro semplicemente con un'attività di migrazione dati o di *porting* di dati, così come sono attualmente, ma accompagniamo le strutture a rivedere anche i contenuti, a eliminare le duplicazioni o a eliminare anche il canale tematico se effettivamente non è necessario.

Lavoriamo anche in tema di sviluppo degli ecosistemi verticali, che è una parte fondamentale dell'architettura che prima abbiamo visto. Vi posso citare come elemento di eccellenza — nel documento che lascio alla Commissione ci sono anche alcuni dati — la nostra sanità digitale. Come dicevo prima, da anni abbiamo un sistema di ricette completamente digitalizzato e anche un sistema di accesso ai referti. Faccio un esempio concreto privato. Io, qualche giorno fa, sono andata a fare le analisi del sangue alle 9 e poco prima delle 11 visualizzavo il mio referto medico e le analisi del sangue direttamente dal pc, anzi in mobilità, perché le nostre tessere sanitarie sono agganciate a un sistema di *security card*, per cui l'accesso al sistema è svincolato dal fatto di avere fisicamente il lettore e la tessera sanitaria. Io, nel giro di tre ore, vedevo i risultati delle mie analisi.

Lo stesso vale per i referti e per le ricette mediche. Da noi ormai da un paio d'anni la ricetta viene emessa dal medico, ma in questo circuito virtuoso in cui sono collegati l'utente/paziente, tutti i medici e tutto il circuito delle farmacie, io vado in qualsiasi farmacia, chiedo semplicemente qual è la ricetta medica disponibile e qualsiasi farmacia è in grado di visualizzarla e, quindi, di fornirmi le prestazioni o le medicine di cui io ho bisogno. Il tutto chiaramente è protetto, perché abbiamo una fortissima attenzione al tema della *privacy*, della *security* e dei temi connessi.

Nelle *slide* ci sono anche alcuni dati. Io ho cercato di riportare alcuni dati di interesse riferiti a progetti strategici di sistema. Ne ho citato molti in questa mia presentazione. Anche nel caso della banda ultra-

larga siamo molto avanzati e abbiamo oltre mille chilometri di cavidotti disponibili, un bando da oltre 70 milioni di euro che è gestito direttamente da Infratel. Nella logica degli obiettivi che si è data l'Unione Europea, miriamo a connettere tutti gli istituti scolastici almeno a 100 mega e a portare ad almeno 30 mega le altre utenze. Ci stiamo concentrando sul portare almeno 100 mega agli istituti scolastici, a tutti gli edifici pubblici (ne abbiamo più di 800 già collegati) e soprattutto a quell'utenza che ha necessità di una connessione in carico-scarico, ma anche di dati, particolare. Mi riferisco alle utenze rappresentate dalle aziende nei vari settori, compreso il turismo. Nelle *slide* sono riportati alcuni numeri. Abbiamo 890 strutture della pubblica amministrazione già collegate in fibra ottica. È evidente che si tratta di tutti gli uffici dell'amministrazione sparsi sul territorio, ma anche di tutte le scuole.

Per ciò che concerne le infrastrutture materiali, stiamo lavorando anche sull'ottimizzazione dei *data center* esistenti. In questo momento non ne abbiamo ancora uno unico, ma stiamo lavorando in questo senso, senza fare ulteriori investimenti in infrastrutture, perché abbiamo ben chiaro cosa dice il piano triennale rispetto ai poli strategici e all'ottimizzazione delle risorse.

Lavoriamo pesantemente, invece, in termini di cloudizzazione e virtualizzazione, anche per corrispondere in maniera efficace a tematiche quali il *disaster recovery*. La gestione del dato, non solo rispetto all'abilitazione alla crescita, ma anche alla gestione corretta del dato, è un tema su cui stiamo lavorando molto.

Dell'identità digitale qualcosa vi ho detto. Vi ho parlato anche del tema dell'interoperabilità e dei due progetti europei su cui siamo coinvolti recentemente.

Peraltro, proprio nell'ambito del progetto ISA2 la settimana scorsa siamo stati a Malta alla Conferenza internazionale sull'interoperabilità Semantic interoperability community (Semic) — c'è stata una collega, io non sono potuta andare — e abbiamo presentato un progetto di eccellenza fatto insieme alla regione delle Fiandre, che lavora proprio sull'allineamento semantico e

ontologico dei portali, soprattutto sui *micro data*, come luogo privilegiato di relazione e interazione col cittadino.

Per quanto concerne l'ANPR, l'attendiamo con trepidazione, perché potrebbe agevolare molto i nostri progetti, specialmente perché intercetta quale utente il cittadino, a cui siamo tutti rivolti.

I dati, non solo quelli della nostra regione, ma anche quelli nazionali, sull'utilizzo dei servizi pubblici nell'interazione con la pubblica amministrazione sono tristemente noti. Siamo fortemente sotto la media e questo è paradossale, perché viviamo immersi nella tecnologia e la usiamo per la gran parte delle nostre attività di vita (prenotare un viaggio, prenotare un biglietto per i trasporti, fare acquisti *on line* e cercare informazioni), mentre quando si tratta di usare gli strumenti *on line* e i servizi *on line* nei rapporti con la pubblica amministrazione il cittadino singolo fa un po' fatica. I dati sono disponibili.

PRESIDENTE. Anche nella vostra provincia?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Anche noi registriamo questo dato, il che ci pone un grande tema. In questo senso, viviamo la lettura di questi dati come verifica per nuove opportunità e lo vediamo dall'accesso ai servizi. È un tema comune che ci fa molto lavorare, negli ultimi mesi, ma anche negli ultimi due anni, sulla progettazione dei servizi *on line*, per esempio lavorando in termini di coprogettazione — e lo si fa ancora troppo poco — oppure di verifica delle effettive esigenze degli *stakeholder*.

Rilevare costantemente — lo facciamo più o meno una volta al mese — quali sono effettivamente i volumi di accesso ai nostri servizi *on line* — mi sto riferendo soprattutto al *target* cittadino comune, magari non particolarmente digitalizzato — per noi significa trovare nuovi modi per progettare e migliorare quei servizi. In questo senso, ANPR, oltre evidentemente ad avere un'anagrafe unica e, quindi, a consentire la

circolarità anagrafica, aggancia anche il discorso di domicilio digitale, che favorirebbe molto la tematica dell'interazione con i cittadini. Ricordiamoci che c'è una fascia di questi cittadini che è molto abituata a utilizzare questi servizi, chiaramente senza banalizzare la questione parlando di *digital divide*, ma c'è una quota parte che ancora li utilizza quando l'amministrazione fa lo *switch-off*, cioè obbliga di fatto a usare solo la modalità digitale. È stato interessante per noi verificare, per esempio, nei primi mesi dell'anno i dati di uso e le modalità di accesso ai sistemi mettendo a confronto i casi in cui era ancora consentito il doppio binario — modalità tradizionale e modalità *on line* — ai casi in cui lo *switch-off* si è fatto. L'esempio tipico è quello dell'iscrizione dei figli a scuola. Peraltro, quello è stato il nostro primo servizio « spiddato », quindi abbiamo cercato di capire anche rispetto alla crescita di SPID quanti erano gli utenti del territorio che si erano andati a procurare una credenziale SPID.

PRESIDENTE. Che risultati avete avuto?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Non abbiamo dati precisi. Se non ricordo male, su diverse migliaia, almeno 2.500 — adesso, se volete, mi faccio dare un dato esatto — essendo stato attivato il servizio a febbraio, erano più o meno 100-120 gli utenti che anziché usare la modalità per loro conosciuta — ripeto che usiamo la tessera sanitaria dal 2012 — si sono identificati nel sistema con credenziali SPID per iscrivere i figli a scuola. Mi pare che siano stati entro i 120. Abbiamo chiesto ad AgID di farci da intermediario con gli *identity provider* che hanno rilasciato le credenziali, per darci almeno un numero, se non l'identità, dei soggetti iscritti, ma non abbiamo ancora avuto risposta.

Anche questo elemento per noi è importante per favorire la crescita del sistema del PIN unico o delle credenziali uniche, come viene normalmente identificato, per accedere ai servizi.

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

MARA MUCCI. Riguardo all'iscrizione a scuola, visto che le procedure, almeno dalle mie parti, sono un po' complesse (c'è una parte che viene fatta *on line* e una parte che avviene fisicamente, di controllo e di verifica dei dati da parte dell'operatore), vorrei sapere se voi, invece...

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. È tutto *on line*. Per supportare alcune situazioni — non penso al *digital divide* — in quella fase — mi pare che la scadenza fosse a fine febbraio — sono state aperte e rese disponibili presso le scuole una o più postazioni. Pertanto, il genitore poteva procedere all'iscrizione, che è solo *on line*, direttamente da casa dal proprio PC o *device*, ma poteva anche recarsi a scuola e fare lì, magari con una procedura di assistenza, l'iscrizione. Tuttavia, non si prevede il doppio meccanismo, anche perché per noi l'identificazione sicura effettuata sulla nostra infrastruttura di identificazione, col sistema di tessera sanitaria o col sistema SPID, non impone assolutamente la sottoscrizione degli strumenti di verifica...

MARA MUCCI. Utilizzate la Carta d'Identità Elettronica?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Molto poco. Anche su questo non ho dati precisi. Se la Commissione ritiene, li acquisisco magari dai nostri comuni o, almeno, dai nostri principali comuni. Comunque, la usiamo molto poco. In realtà, non sono particolarmente informata in merito, ma mi pare di aver capito che le nuove carte d'identità elettroniche emesse in base alle disposizioni più recenti non hanno neppure il *chip* e viaggiano su un'altra tecnologia, il che ci costringerebbe anche a fare degli aggiornamenti. Adesso, mi sfugge il nome.

PRESIDENTE. *Contactless*.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Esattamente. Si tratta dello stesso sistema che funziona per i bancomat sotto una certa soglia

Lavoriamo molto sul tema della dematerializzazione. Prima, ho citato il sistema PITre, noi siamo una federazione. Per quanto riguarda il protocollo, ci sono quasi 300 enti e, per tutto il sistema del territorio, abbiamo oltre 17 mila utenti attivi. Da due anni, mandiamo in conservazione tutti i nostri documenti digitali, per cui non li conserviamo direttamente, ma li mandiamo in conservazione al polo archivistico regionale dell'Emilia-Romagna, con cui abbiamo attivato un accordo e con cui, tra l'altro, stiamo partecipando al bando dell'Agencia per la coesione territoriale su queste nuove forme di riuso e di predisposizione del *kit* di riuso.

In merito all'esempio che facevo prima, posso dire che abbiamo creato, nel sistema, la funzionalità di libro firma digitale, che consente la sottoscrizione digitale di tutti i documenti, quindi nativi digitali, firmati digitalmente, vanno in conservazione al Polo archivistico regionale dell'Emilia-Romagna. Questa funzionalità viene estesa automaticamente a tutti gli enti del sistema che ne facessero richiesta.

Lavoriamo sul portale, come ho detto, e sulla revisione dei procedimenti e lavoriamo molto sui servizi e moltissimo sul tema dei dati. Ho già citato i progetti europei e l'ultima conferenza cui abbiamo partecipato. Attualmente, pubblichiamo quasi 6 mila *dataset*, anzi, per l'esattezza, i *dataset* sono 5.951, secondo il dato aggiornato a ieri. Questi *dataset* sono di ottima qualità e finiscono, da novembre del 2016, oltre che nel catalogo dati nazionali, anche nel catalogo europeo, tradotti in dodici lingue dell'Unione europea.

Crediamo molto nell'uso degli standard, nell'interoperabilità e nel fatto di rendere disponibili dati di qualità e puntiamo sull'*open source*.

Questa *slide* evidenzia che, insieme alla Provincia autonoma di Bolzano, l'anno

scorso è stata realizzata un'evolutive sulla piattaforma CKAN (Comprehensive Knowledge Archive Network) che è quella che utilizziamo noi e diverse altre amministrazioni del territorio italiano e che è stata resa disponibile ad AgID, in modo che questa possa essere in riuso ed essere disponibile a chiunque utilizzi quel catalogo. Siamo posizionati, dalla fine dell'anno scorso, ai vertici.

In questa *slide*, vedete il criterio del *readable machine* dei nostri dati, rispetto ai dati estratti dalla reportistica che produce — mi pare settimanalmente — il catalogo europeo dei dati. Ecco perché dicevo che produciamo dati di buona qualità. Ho inserito questa *slide* perché, quando è stato fatto l'intervento al Formez a marzo, siamo rimasti per primi impressionati. Adesso, perdonatemi se non ricordo chi era il relatore, ma, quando l'ha presentato, dopo averlo visto noi in anteprima, lui stesso ha dichiarato che non c'era un errore e che quella macchia arancione è il Trentino. Ciò evidenzia anche l'attività che facciamo e la qualità dei dati che produciamo sul territorio, rispetto all'Italia.

Questa è una *slide* sulla partecipazione alla Conferenza internazionale sull'interoperabilità di Malta della settimana scorsa, che — lo ripeto — pone il tema della valorizzazione del patrimonio e del riuso dei dati, purché questi siano buoni e di qualità, in un'ottica di *digital single market*. Lo dico perché, se non puntiamo su questo, restiamo al palo come sistema territoriale, ma anche come sistema Paese. È chiaro che bisogna lavorare — questa *slide* li richiama — sugli standard, sui *base register* e sull'identificativo unico di cui parla anche il piano triennale.

Sulla sanità, ho fatto qualche accenno, ma, se lo ritenete opportuno, approfondiamo e acquisisco dati, se ne avete necessità.

Dall'anno scorso, è partito anche un ulteriore progetto che abbiamo chiamato « Io, Trentino », come nuovo sistema di comunicazione e relazione sul territorio, che mira, in questo caso, a farci diventare un'amministrazione non più burocratica e invasiva rispetto ai cittadini, per intercettare e

profilare i nostri utenti in modo da essere un'amministrazione proattiva, quindi un'amministrazione che li avvisa, senza essere invasiva, delle scadenze e che li avvisa anche di opportunità e li coinvolge, se ci sono occasioni di accedere a provvidenze o occasioni mirate su quella famiglia o su quell'utenza. Conoscendo i nostri utenti, siamo anche in grado di capire e magari di anticipare — perdonatemi — i loro bisogni, quindi di raggiungerli anche in modo efficace, con politiche che li intercettino e li coinvolgono in modo mirato, quindi non rivolte a tutta la popolazione, ma a un *target*.

Questa *slide* evidenzia l'attività che stiamo facendo sui portali. C'è una fortissima collaborazione a livello di portale. Ho già detto che usiamo il sistema eZ Publish già da qualche anno. Abbiamo una fortissima collaborazione con il sistema delle autonomie locali, per cui usiamo la stessa piattaforma. Anche rispetto a tematiche di assoluta rilevanza, come appunto quella degli *open data*, usando la stessa piattaforma, quindi potendo facilmente scambiare dati, si favorisce la cooperazione. Tra l'altro, su quella tecnologia, il consorzio dei comuni, che è il soggetto rappresentativo di tutte le amministrazioni e degli enti locali del Trentino, ha indirizzato un sistema che si chiama « Comunweb », che è sostanzialmente un portale *web* realizzato su questa piattaforma e utilizzato praticamente da tutti i nostri enti e che usa la stessa tecnologia del portale istituzionale della Provincia.

Lavoriamo sul tema della sicurezza, che è assolutamente all'ordine del giorno. Anche questo è un tema di conoscenza e di formazione dei dipendenti. Non voglio banalizzare, ma suggerire ai dipendenti di non aprire *mail* strane o con allegati strani comincia a essere un po' poco rispetto agli attacchi che periodicamente riceviamo e di cui veniamo, per fortuna, spesso avvisati, quindi siamo in grado di mettere in atto le contromisure.

Ho citato la *governance* condivisa con il consorzio dei comuni trentini, che funziona molto sulle grandi iniziative. In questo caso, sono citate le principali, quindi praticamente tutte le piattaforme abilitanti,

ma anche i portali e il tema della dematerializzazione.

Le scelte strategiche vengono condivise, quindi, come ricordavo all'inizio, la pianificazione di risorse viene effettuata in modo da investire su evolutive e, quando serve, anche su azioni di tipo infrastrutturale affinché quegli interventi vadano a beneficio dell'intero sistema, per cui gli altri enti non sostengano ulteriori costi, evitando, viceversa, customizzazioni e personalizzazioni che andrebbero a vantaggio di un singolo ente. Stiamo facendo quest'attività anche per le infrastrutture materiali. Ricordavo prima il tema del *data center* e della cloudizzazione.

GIAN MARIO FRAGOMELI. Vorrei porre una domanda di ordine generale. Ne avrei tantissime da fare, ma le concentro in due o tre questioni.

La prima questione è molto interessante perché, nelle audizioni che abbiamo fatto fino a oggi è emerso anche un problema di organizzazione, di competenza e di responsabilità rispetto ai piani di informatizzazione dei vari enti.

Seguendo all'inizio il Suo discorso, mi sembra di aver capito quanto ha detto, ma vorrei un chiarimento. Al netto del fatto che siete un ente circoscritto da un punto vista dimensionale, mi interessa capire meglio il tema dell'unità di missione e quello di mettere tutta la questione in capo alla direzione generale, che, in qualche modo, fanno assumere alla massima struttura dell'apparato l'implementazione del sistema. Vorrei sapere se, secondo Lei, questo sia un sistema da replicare e adottare. L'unità di missione è molto importante e anche noi, a livello governativo, l'abbiamo utilizzata per altri temi, quindi questa mi sembra una questione importante da affrontare.

Passo alla questione sulle risorse. Anche in questo caso, non mi sfugge il fatto che siete una provincia autonoma e che, molto spesso, in termini di vostre competenze e altre cose siete quasi assimilabili a una regione, quindi non è facile replicare a livello nazionale, per altre province, questo tipo di discorso. Ascoltandola, mi sembrava di aver capito che avete fatto un unico

grande investimento massiccio infrastrutturale per 70 milioni...

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Per la banda larga?

GIAN MARIO FRAGOMELI. Sì. Per quanto riguarda la vita digitale dell'ente, vorrei capire quanto spendete sostanzialmente per mantenere il servizio degli indicatori rispetto a quanto si spendeva prima per l'emanazione dei medesimi servizi e quanto, in termini di efficienza ed efficacia, avete introdotto con queste modalità, quindi se ci sono dei riscontri in termini di costi effettivi della vostra macchina, che è molto estesa e che vede la collaborazione di quasi di tutti i comuni della provincia per una serie di servizi. Vorrei sapere quanto risparmiate rispetto a un'attività simile, anche se mi rendo conto che i servizi sono aumentati, quindi se, per l'erogazione di servizi simili, in qualche modo, si risparmia o meno rispetto al passato. Vorrei capire anche la situazione dei bilanci e della parte corrente. In merito, non ho dubbi, però vorrei sentire da Lei una risposta.

L'altra questione importante riguarda la vostra organizzazione. Lei, giustamente, ci ha fatto un discorso sulle scuole, che abbiamo già fatto anche con rappresentanti del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, per tutta la questione legata sia alla connettività che ad altre cose. Voi avete fatto una convenzione con il Ministero o si tratta di una questione lasciata ai singoli comuni con il singolo istituto scolastico? Lo chiedo perché abbiamo visto che si fanno gare che non contemplano la connettività e che c'è un tema ancora molto disarticolato a livello nazionale. Vorrei capire se il vostro esempio si è strutturato anche da un punto di vista normativo o comunque di accordo e se è replicabile. Anche noi ponevamo la questione alla direzione competente del Ministero perché ci sembrava assurdo che si facessero delle gare non contemplandola, e che, poi, ogni singolo comune desse la sua disponibilità a investire su questo tipo di discorso. Vorrei

capire se è replicabile quanto fatto da voi perché quello della scuola è un tema importantissimo – e concludo – per la questione che poneva Lei, cioè il fatto che, pur avendo un alto tasso di servizi e un utilizzo molto forte di *app* per varie questioni, il cittadino, quando si appropria alla pubblica amministrazione, è più reticente nell'impiego di questi strumenti. Sicuramente la scuola, per il fatto che molta gente ha dei figli e c'è un rapporto obbligato, avvicina e rende più *friendly* il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino. Mi chiedo se questo non sia il « via » anche per altri sviluppi di utilizzo, perché l'unico dato che mi sembrava negativo, e che evidenziava Lei, è il fatto che, nonostante gli investimenti e nonostante tutto, c'è ancora una certa resistenza da parte del cittadino a utilizzare determinati servizi in modalità digitale. Anche da questo punto di vista, state studiando qualcosa in più e state cercando di collaborare e fare maggiori *partnership* da questo punto di vista che rendano ancora più efficiente il vostro sistema e ancora meglio erogabili servizi in formato digitale, in termini anche di diffusione presso i cittadini ?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Vado con ordine. Magari mi aiuterà Lei per le parti in cui posso saltare qualche passaggio.

In merito all'unità di missione, abbiamo fatto una serie di valutazioni, dall'anno scorso, su quella disposizione già esistente e rivista nelle ultime modifiche del Codice dell'Amministrazione Digitale, all'articolo 17. Abbiamo ritenuto che fosse indispensabile per noi e che fosse un elemento di valore aggiunto attivare, selezionandola, come ho detto prima, dall'esterno, una figura professionale, che avrà del personale a supporto e che venisse in aiuto – consentitemi il termine – dell'apparato, anche per rinforzare l'aspetto tecnico e tecnologico con un punto di vista esterno. Vi ripeto che abbiamo selezionato una persona con un'esperienza ultradecennale anche nei settori privati, che ci desse una lettura non solo da un punto di vista strettamente

tecnico, ma anche rispetto a quello che è il mondo esterno, della pubblica amministrazione, il che è per noi indispensabile. Adesso, il sistema è a regime.

PRESIDENTE. Questa è una figura di livello dirigenziale ?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Sì, si tratta di una figura di livello dirigenziale con fortissime competenze tecnologiche, ma anche di tipo manageriale, proveniente dal privato. In alcuni casi, la visione dentro l'amministrazione può risultare ancora – passatemi il termine – autoreferenziale e burocratica. Mi ricollego di nuovo al tema dei servizi e della progettazione dei servizi. Capita che alcuni servizi – verrebbe da dire che è capitato in passato e che, adesso, cerchiamo di non commettere più quell'errore – vengano progettati dagli operatori, quindi non per gli utenti, ma per gli operatori stessi, con una logica che è quella dell'operatore. Mi riferisco al tema – l'ha richiamato anche Lei – del livello e del volume di utilizzo di questi servizi, una volta progettati.

Stiamo andando, oltre che verso logiche di questo tipo, anche verso una progettazione con piccole cose o prototipi da mettere subito *on line* e da testare, per poter fare continui aggiustamenti, correggendo errori. Credo per tutte le amministrazioni in passato, anche per una diversa disponibilità – questo è un altro tema che Lei ha toccato – delle risorse economiche e finanziarie, abbiamo visto grandi sistemi e grandi progetti, per cui, dopo sei mesi di analisi e sei mesi per andare in produzione, si aveva a disposizione un servizio che pochi utilizzavano.

Lei mi ha chiesto se ritengo che il sistema sia esportabile. Lo abbiamo scelto come sistema che doveva funzionare per noi e riteniamo che il sistema produrrà risultati, quindi ci farà fare un ulteriore salto di qualità rispetto alla situazione attuale.

Abbiamo una situazione ordinamentale, come Lei ricordava, molto particolare, per

cui, con una funzione di provincia autonoma che, di fatto, è equiparabile a quella di una regione, si svolge il ruolo di intermediario mettendo anche tante risorse rispetto agli altri enti o ai comuni.

Tuttavia, lo trovo un valore aggiunto che, forse, da questo punto di vista potrebbe essere esportabile anche in altre amministrazioni, magari parametrato o adattato per l'ottica diversa, non solo come metodologia, ma anche per ripensare e progettare questi servizi in una logica di *design thinking*, coinvolgendo gli utenti e chiedendo loro: «qual è il servizio che ti serve?».

GIAN MARIO FRAGOMELI. Lo ha chiarito bene. L'unità di missione ha dei reali poteri rispetto alla macchina amministrativa e all'apparato; questo è il tema vero. Le chiedo se, nel caso in cui un dirigente di un settore su cui si sta investendo in termini di digitalizzazione dei servizi resiste, c'è una certa forza da parte della direzione generale?

CRISTIANA PRETTO, responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento. Certo, il soggetto risponde direttamente al direttore generale ed è a supporto diretto della struttura organizzativa, per cui – mi verrebbe da dire – è al mio fianco, quindi con un pari livello, rispetto non solo alla macchina Provincia, ma, in questa logica di sistema integrato, anche rispetto alle decisioni sulle infrastrutture materiali e su quelle immateriali, quindi anche sulle scelte degli altri enti. In questa logica di integrazione, riteniamo andrà assolutamente in questo modo, ma stiamo già lavorando in questi termini.

Prima citavo il caso della cloudizzazione e del ricorso sempre più massiccio a sistemi di virtualizzazione, anche per rispondere efficacemente a temi di *disaster recovery*, ma stiamo già lavorando per coordinare gli investimenti degli altri enti e, se necessario, per stoppare investimenti di altri enti che siano personalizzati.

In merito, la logica è applicata sia a livello di infrastrutture vere e proprie, quindi

fisiche, ma, anche e soprattutto, per quel che riguarda la digitalizzazione dei servizi, quindi l'interazione

Sulla scuola, stiamo lavorando molto e abbiamo recepito il decreto su «la buona scuola». Non ho il dettaglio, però, se lo ritiene opportuno, recupero i dati e li fornisco alla Commissione. Abbiamo alcuni contratti e, in particolare, SIDI-MIUR, che credo utilizziamo per i docenti – perdonatemi, ma vi recupero il dettaglio – con sistemi informativi che sono in realtà a riferimento statale, quindi del Ministero. Per quel che riguarda gli investimenti delle scuole, anche in questo caso, nel nostro assetto ordinamentale è l'ente Provincia che sostiene tutti gli investimenti delle scuole e lo fa con riferimento al tema della banda larga, portando ovunque almeno i 100 mega, ma anche con riferimento agli altri applicativi.

La *governance* è legata anche alle risorse. Da quattro anni, se non ricordo male, tutti gli stanziamenti riservati al tema dell'ICT sono centralizzati presso la direzione generale e la mia struttura, che fa la pianificazione per gli enti. In tal senso, dicevo prima che c'è anche un controllo dell'andamento delle spese. Anche in questo caso, se lo ritenete opportuno, posso passarvi dati specifici. Lei mi chiedeva, se non ho capito male, se abbiamo dei dati o degli indicatori legati all'andamento delle spese. Vi posso dare un ordine di grandezza su dati che ricordavo ieri scendendo in treno: dal 2012, l'anno in cui abbiamo rivisto, anche da un punto di vista normativo, tutta una nostra *governance* rispetto al SINET, il sistema informativo elettronico del Trentino, quindi di tutto il territorio, la spesa complessiva per l'ICT era nell'ordine di 57 milioni di euro, per gestione e sviluppi.

A memoria, posso dire che circa 30 milioni di euro erano solo per la parte di gestione, quindi per parte corrente, come *server*, *licensing*, canoni e quant'altro, però era un altro mondo quello del 2012...

PRESIDENTE. Perdoni l'ignoranza. Quanti abitanti ha la provincia autonoma di Trento?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Siamo 520 mila.

Il piano SINET già da qualche anno ha una visione triennale, corrispondente a quella del bilancio, quindi, in realtà, il piano SINET del 2017 è di poco più di 31 milioni di euro, tutto compreso, sia gestione che sviluppi.

GIAN MARIO FRAGOMELI. Circa il 45 per cento di risparmio.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. È, quindi, circa del 45 per cento, più o meno, l'ordine di grandezza per la riduzione, in questo quinquennio. Tale riduzione è stata più evidente sulla parte di investimenti rispetto alla parte di sostenimento di costi delle infrastrutture. In questo quinquennio, anche in ragione di una diminuzione oggettiva delle risorse che riguarda anche noi, si è molto lavorato sull'ottimizzazione dei costi della macchina, quindi, come dicevo prima, per *server*, apparati, canoni, licenze e manutenzione, ma anche per i costi vivi del *data center*.

Per gli sviluppi, siamo nell'ordine del 60 per cento e, per la parte di gestione, nell'ordine del 30-35 per cento. Complessivamente, siamo andati in riduzione di poco meno del 50 per cento e il piano del 2017 è di circa 31 milioni di euro, però vi ripeto che quello del 2012 era un altro mondo.

L'ordine di grandezza delle spese per gli investimenti, per come può apparire rispetto ai dati dei volumi che vi sto dando, in realtà è legato al fatto che, rispetto al 2012, noi, come tutte le altre amministrazioni, facciamo meno sistemi proprietari e usiamo molto di più il sistema dei riusi, per cui, nel quinquennio, abbiamo fortemente ottimizzato, in questa logica di sistema, tutti gli investimenti a tutti i livelli, facendo un'azione di coordinamento e facendo delle scelte a volte non semplici, come stoppare determinate iniziative, favorendo le iniziative che sono più di sistema e che vanno a vantaggio dell'intero territorio.

GIAN MARIO FRAGOMELI. In una provincia autonoma, questa cosa che incide sull'autonomia di altri enti non ha creato qualche problema anche di ordine politico?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. No. Non so se sia stata la lungimiranza dei nostri politici, ma la *governance* è ben strutturata e c'è un livello di interazione, di dialogo e, a volte, anche di confronto molto acceso, perché è evidente che ci sono casi in cui i singoli enti vogliono gestire, per esempio, il tema dell'interazione con i propri cittadini, tramite i portali o delle forme di comunicazione in modo personalizzato, ipotizzando di scegliere una strada piuttosto che un'altra, ma il sistema di gestione, fatto — lo ripeto — sia a livello infrastrutturale che a livello di scelte per la digitalizzazione e l'interazione, funziona. Posso dire che, a volte, ci sono contrasti accesi, ma questo funziona. In entrambi i casi, c'è un doppio livello di *governance*, di cui uno è più strategico e vede coinvolte le figure apicali delle amministrazioni. Si tratta di quello che chiamiamo gruppo del *data center* unico territoriale, che lavora sulle infrastrutture materiali e vede la presenza del dottor Nicoletti, dei presidenti delle società di sistema delle nostre fondazioni e dei vertici del mondo delle autonomie locali. In entrambi i casi, c'è gruppo più operativo che dà attuazione alle linee strategiche e poi ci sono sottogruppi di lavoro, che arrivano fino ai gruppi integrati dei sistemisti che lavorano sui *data center*, come, per esempio, dall'inizio dell'anno, sul tema di *cyber security*, *disaster recovery* e *cloud*izzazione.

Abbiamo fatto l'aggancio al contratto SPC Cloud e gli enti hanno deciso insieme di condividere le loro risorse umane. C'è un gruppo di sistemisti e soggetti che operano sui *data center* — non abbiamo ancora un unico *data center*, ma vorremmo andare in quella direzione — e che, fisicamente e logisticamente, lavorano insieme. Questo dà un valore aggiunto che noi — lo ripeto — in questi anni stiamo assolutamente verificando, quindi, sul piano delle risorse,

questo è l'ordine di grandezza della riduzione. Vi ripeto che, se avete bisogno di dati più specifici, li recupero e ve li giro. Mi sento di dire che la riduzione è stata in questi termini, ma non ha inciso sulla qualità dei servizi, al netto delle tematiche di cui si parlava prima, come quella di continuare a migliorare specialmente l'interazione con i cittadini, ma anche con le imprese, fornendo effettivamente servizi che a loro servono e non che l'amministrazione pensa siano utili perché ipotizza sia comodo o consenta il risparmio delle risorse digitalizzare un servizio piuttosto che un altro.

Questo è uno dei temi su cui lavoriamo moltissimo, anche in termini di *co-design*, di co-progettazione e di ascolto. Tra l'altro, questo è un tema che ho preso in carico e sul quale intendo proseguire nei prossimi mesi, con un ruolo di difensore civico digitale, quindi non solo con un ruolo di raccolta di segnalazioni, malfunzionamenti e problemi di interazione digitale della pubblica amministrazione, ma con un ruolo proattivo. In tal senso, stiamo pianificando di fare, insieme agli altri enti del territorio, una sorta di operazione di ascolto, cioè di verifica di quali sono i servizi più utilizzati, per capire se questi piacciono o non piacciono o se potrebbero essere diversi o non diversi o se si inceppano da qualche parte, quindi selezionarli. Adesso abbiamo 50 servizi e potenzialmente abbiamo 800 tipologie di procedimenti amministrativi da gestire. Li automatizziamo tutti? Li rendiamo tutti accessibili *on line*? Anche questo è un tema, per cui probabilmente si farà o non si farà, ma si scelgono i servizi con maggiori volumi o i servizi che gli *stakeholder* di riferimento chiedono maggiormente.

PRESIDENTE. Questo ricorda molto la strategia del Governo inglese prima della *Brexit*.

MARA MUCCI. Vorrei porre una domanda lampo su quanto ha detto. Sulla comunicazione personalizzata dei singoli comuni che magari vogliono introdurre delle applicazioni, siete di manica larga o non

consentite una personalizzazione? Lo chiedo perché non l'ho capito bene.

CRISTIANA PRETTO, responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento. I comuni hanno una loro autonomia ordinamentale e regolamentare e non ci sogniamo certo di limitare le scelte delle singole amministrazioni.

Certo, finché si può, si indirizzano scelte in modo integrato, però in questo siamo assolutamente favoriti perché, come prima ricordavo e ora ripeto, i nostri comuni, nella quasi totalità – visto che abbiamo avuto diversi processi di fusione per cui i nostri comuni sono poco più di 170, rispetto agli oltre 217 di qualche anno fa – usano già la stessa tecnologia. Nel momento in cui espongono dati e servizi, i comuni usano tutti la stessa piattaforma Comunweb, la piattaforma eZ che, tra l'altro, ha finanziato nella fase di avvio la Provincia. Quindi non c'è neanche un tema, mi verrebbe da dire; o meglio, è chiaro che il comune può scegliere quali servizi privilegiare in termini di erogazione *on line* e su questo può fare delle scelte assolutamente locali, personalizzate. Tuttavia, per esempio, sull'uso dello strumento (quindi il portale, che espone e che crea la relazione), o sulle evolutive della piattaforma, che poi vanno a vantaggio di tutta la federazione che usa quella piattaforma, o sulle modalità (parlavo prima del sistema di identificazione unica, che è un'infrastruttura anche quella sostenuta dalla Provincia), di fatto questo non è neanche in discussione.

MARA MUCCI. Invece, dal punto di vista del catalogo, laddove lei diceva che avete chiesto il sostegno dell'AgID, vorrei capire in che senso. Nel senso che voi avevate già avuto un'esposizione dei servizi che corrispondeva al vostro catalogo...?

CRISTIANA PRETTO, responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento. Nel senso di lavorare, rispetto a indicazioni e direttive che arrivano direttamente dall'Unione europea prima ancora che dal livello

statale, in termini di classificazione e standardizzazione. Mi spiego. Adesso sul portale territoriale, a cui sono agganciati tutti i nostri enti, perché sono agganciati a un unico sistema di autenticazione, sono pubblicati oltre 50 servizi *on line*, nelle più varie materie. Esponiamo servizi relativi all'anagrafe, allo stato lavorativo, alle proprietà (abbiamo il collegamento con il catasto), al sistema del lavoro, a tutta la parte della sanità.

Vogliamo lavorare in termini di creazione di un catalogo. Che cosa dice l'Unione europea? I tuoi servizi, proprio per renderli riconoscibili, devi catalogarli e metadatarli in modo non equivoco.

Quindi, abbiamo tutti i nostri servizi e li abbiamo adesso catalogati per aree tematiche: abbiamo servizi della sanità dentro un'area che si chiama appunto «salute sanitaria»; un servizio del lavoro dentro l'area corrispondente. L'Europa — e AgID sta lavorando proprio sugli standard europei, in questo caso sui servizi sullo standard CPSV versione Italia (IT) — sta lavorando per catalogarli incasellando i servizi — in questo senso, classificazione — in ontologie, quindi identificandoli da un punto di vista nominativo, che siano comuni a tutta l'Europa.

Pertanto — cito un esempio concreto — il servizio di accesso all'asilo nido, che magari da noi si chiama così, in un'altra regione italiana si chiama «servizi di prima infanzia» — voglio banalizzarlo, ma è per fare un esempio concreto — e in Belgio o in Francia si chiama in un altro modo ancora, se quel servizio viene definito con un'ontologia che è comune in questo senso allo standard europeo e si chiama — banalizzo ancora — «servizio prima infanzia», per esempio, quel servizio è catalogato, potrà essere cercato e potrà essere letto dalle macchine, non solo dagli umani, in tutta l'Europa. Quindi, il primo tentativo — abbiamo già fatto una prima classificazione, seppur parziale, che abbiamo girato ad AgID chiedendo aiuto — è di catalogare, classificare e, attenzione, metadattare tutti i nostri servizi secondo gli standard europei. È un'attività che rispetto ai *dataset* ab-

biamo già fatto aderendo allo standard DCAT-AP, versione Italia.

MARA MUCCI. È lo standard, scusi...?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. DCAT-AP.

PRESIDENTE. È scritto anche nella presentazione delle *slide* che ci vengono lasciate.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Sono gli standard europei. Facendo questi processi di evoluzione, ripeto, uno dei temi che ho sul tavolo è il *porting* del portale servizi ma anche il *porting* del nostro portale procedimenti, dove esponiamo già dal 2012 le schede informative di tutti i procedimenti amministrativi, e tutta la modulistica, oltre 3 mila moduli caricati, circa la metà dei quali già interattivi da qualche anno. Dovendolo fare, perché non farlo già aderendo a standard, a sistemi di classificazione nella logica dell'interoperabilità con standard che sono già europei, proprio per non restare indietro?

PRESIDENTE. Io ho diverse domande, ma cerco di limitarle, anche perché il tempo comincia a essere poco. La prima è questa: visto il livello molto avanzato del vostro sistema di identificazione, come mai non avete optato per diventare voi stessi *identity provider*?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Per questioni, credo, in parte tecniche e anche in parte di possesso di determinati requisiti richiesti agli *identity provider*.

PRESIDENTE. Cioè, in particolare quali erano? Lei ci ha detto che, rispetto all'utilizzo dei servizi *on line*, l'utilizzo di SPID è particolarmente limitato, in percentuale, sul totale.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Questo registriamo. Anche quello è un tema che...

PRESIDENTE. È anche abbastanza ragionevole, visto che voi avete un sistema già dal 2012, quindi se al cittadino non risulta chiaro il motivo per cui dovrebbe cambiare modello di autenticazione è difficile fare il passaggio.

Allora, mi sembrava che la cosa più facile possibile fosse « spidizzare » o « spidare » — questi sono neologismi — ma nel modo più semplice, che era quello di traghettare tutte le vostre identità nel sistema federato, diventando voi stessi *identity provider*.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Guardi, verifico da un punto di vista tecnico, perché non vorrei darle false indicazioni. Sono valutazioni che sono state fatte da un punto di vista tecnico, tecnologico, adesso non ricordo esattamente qual era il requisito o qual era, in qualche modo, l'ostacolo che alla fine — pur avendoci pensato, perché ci abbiamo effettivamente pensato, proprio nella logica che Lei richiamava — ci ha fatto optare per non fare direttamente gli *identity provider* sul territorio.

PRESIDENTE. Per quanto riguarda, invece, il progetto di dematerializzazione, il sistema che voi utilizzate, che avete sviluppato, PITre, gestisce anche il *workflow* dei documenti ?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Sì.

PRESIDENTE. Quindi i vostri procedimenti sono completamente procedimenti interni ?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e*

ICT della Provincia autonoma di Trento. In parte, non tutti. Per esempio, questa parte di *workflow* adesso stiamo cominciando a utilizzarla in modo più massiccio, avendo introdotto la sottoscrizione digitale, questa funzione che prima ho definito di libro firma digitale e che pari pari è andata a sostituire... Entro i primi mesi dell'anno prossimo dovremmo andare in copertura di tutti gli uffici della Provincia e anche degli altri enti. Attualmente abbiamo ancora uffici che non sottoscrivono in modalità digitale, proprio perché stiamo accompagnando il passaggio anche con l'attività di formazione.

Come dicevo, stiamo utilizzando di più questa funzionalità proprio introducendo processi come quello di libro firma. La funzionalità che abbiamo introdotto prevede una mappatura dei processi, evidentemente, in questo caso, di processi che portano la firma del soggetto titolato a esprimere la volontà fuori dall'amministrazione o anche dentro rispetto a una struttura dello stesso ente, quindi utilizziamo questa funzionalità. Adesso il nostro libro firma è, né più né meno, avendo dietro un processo che viene appunto analizzato e se possibile razionalizzato, quindi evitando di automatizzare processi o prassi con colli di bottiglia o, magari, duplicazioni, per cui da un punto di vista pratico quello che trova il sottoscrittore e tutti i sottoscrittori del processo... Abbiamo l'ultimo, quello titolato a esprimersi sull'esterno, che firma con una firma digitale vera e propria, con la tessera *smart card*, ma abbiamo anche le firme remote, quindi l'uso delle credenziali, ma tutti i soggetti che intervengono — abbiamo soggetti che appongono sigle piuttosto che visti interni — quelli firmano con una firma elettronica di fatto garantita.

Il sistema traccia esattamente dal *login* fatto al sistema, per cui si è in grado assolutamente di tracciare tutti i passaggi. Alcune strutture lavorano addirittura — questo rispetto ai loro processi interni e a come li hanno ripensati — anche con sistemi di *versioning*, cioè hanno dentro il nostro sistema di protocollo meccanismi in cui chi attiva un processo inserisce un documento versionabile che poi, nei vari

passaggi, può essere modificato. L'ultimo, che è chi si assume la responsabilità, lo trasforma in PDF, lo converte e poi appone la firma. Ma tutto dentro il sistema PITre, per cui la funzionalità che c'è aprendo il sistema di protocollo è, niente meno, il libro firma o, meglio, i tanti libri firma che io almeno, che uso questo sistema da quasi un anno, ero abituata ad avere sulla scrivania tutti i giorni.

PRESIDENTE. Visto che ha accennato...

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Chiedo scusa, abbiamo anche un tema di multiverticali già esistenti che gestiscono i nostri processi, quindi il fatto che non utilizziamo per tutti e che non sceglieremo per tutti di usare il nostro sistema, che è un sistema di protocollo e gestione documentale, è anche perché nel tempo – anche con questo noi come le altre amministrazioni dobbiamo fare i conti – abbiamo sviluppato e potenziato verticali e gestionali di settore, che non possiamo andare a sfilare o a dismettere dalla mattina alla sera, con cui quel sistema di protocollo viene integrato o è stato integrato nel corso degli anni.

Magari fa la funzione effettivamente di protocollazione in ingresso e in uscita, la parte di gestione il più possibile automatizzata del procedimento (chiamiamolo così), che sia un procedimento che poi espone all'esterno rilasciando un provvedimento, o che sia un procedimento di *back office* interno, a favore solo dell'amministrazione, viene gestita in molti casi ed è già automatizzata con verticali, con gestionali di settore. Questo vale per la Provincia, vale evidentemente anche per i comuni. Questo pone tutto il tema della integrazione tra sistemi *web service*, API, che chiaramente favorisce un processo di questo genere, evitando da un lato di continuare a immettere risorse nel sistema, ma da un altro lato anche preservando e valorizzando investimenti che noi, come altre amministrazioni e altre regioni, certamente, negli anni, abbiamo fatto.

PRESIDENTE. Sempre rispetto alla riorganizzazione dei processi – riprendo una cosa che aveva detto anche l'onorevole Frangomeli – Lei, nella *slide* 21, parla di semplificazione dei procedimenti amministrativi, un progetto che ha tempi entro il 2018. Nelle primissime audizioni che la Commissione ha fatto è emerso che, alla luce delle nuove tecnologie, in media il 40 per cento delle attività è automatizzabile nelle aziende di servizi in generale, di conseguenza è ragionevole aspettarsi che una reingegnerizzazione dei processi con le tecnologie digitali porti con sé, da una parte una forte riorganizzazione della struttura, dall'altra una riconversione dei lavoratori verso nuove attività, tant'è che nei compiti del responsabile della transizione al digitale è proprio espressamente previsto dalla legge anche quello relativo al controllo della coerenza organizzativa con i procedimenti e con i processi digitalizzati. Voi come affrontate questo aspetto, che probabilmente è quello di più difficile attuazione?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Deve restare agganciato, come ricordava Lei. Lo affrontiamo dal punto di vista della *governance* che richiamavo prima, avendo sempre, o quasi sempre, presente nei tavoli anche la nostra struttura interna che si occupa di organizzazione del personale. Abbiamo un dipartimento che lavora in stretta correlazione con la direzione regionale, che si occupa di organizzazione, analisi organizzativa, quindi non semplicemente allocazione di competenze tra le strutture, ma è lo stesso dipartimento che segue il personale.

Non a caso, negli ultimi progetti prima citavo il Progetto «Io Trentino», con il quale vorremmo avviare veramente in modo strutturato una nuova modalità di comunicazione, con l'idea di amministrazione proattiva, che accompagni e non che chieda solo dati, documenti, carte, banalizzando il concetto di burocrazia e di impatto dell'apparato. Abbiamo sempre questo dipartimento che ci affianca, perché giustamente automatizzare i processi, magari non tutti quelli che effettivamente vale la pena di

automatizzare... Come ricordavo prima, noi abbiamo mappato attualmente, come solo quelle di competenza della Provincia, circa 900 tipologie di procedimenti amministrativi. Allora, è impensabile automatizzare tutti tali procedimenti, ma probabilmente questo ragionamento va fatto con estrema attenzione anche rispetto ai processi di *back office* interno. Da un lato, dovrebbe cambiare il modo di lavorare. In questo senso, il dipartimento che ho prima citato ha elaborato già nel 2016 un piano strategico di sviluppo e di valorizzazione del personale, per accompagnare la transizione al digitale. È evidente che se certi processi o certi passaggi di quei processi vengono sempre più automatizzati il personale va, in qualche modo, valorizzato o riconvertito. Abbiamo anche noi, evidentemente, da un lato — ahimè — un'età media del personale che, come in tutte le amministrazioni, tende a essere molto alta, un livello di *turnover* assolutamente ridotto e limitato, un tema di pensionamenti e di prepensionamenti e un tema — che il nostro dipartimento sta portando avanti — di valorizzazione delle nostre risorse umane e, laddove è possibile, di riconversione di quelle stesse risorse. Il tema, anche questo, lo sentiamo. Va da sé che è evidente che nel processo di transizione al digitale o di digitalizzazione, come vogliamo chiamarlo, l'aspetto organizzativo diventa fondamentale, perché deve essere l'amministrazione e le sue risorse che cambiano dentro questo processo.

PRESIDENTE. Avete coinvolto anche i sindacati in questo processo?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Assolutamente sì.

MARA MUCCI. Ovviamente, farete dei corsi di riqualificazione del personale. Quanto spendete? Chiedo se fate dei *webinar*, che tipologie utilizzate.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e*

ICT della Provincia autonoma di Trento. Non ho i dati sulla spesa, in questo momento, quindi neanche in termini di ordini di grandezza. Abbiamo un piano annuale di formazione molto articolato, che prevede, solo quando è necessario, intervento e coinvolgimento, quindi formazione fatta direttamente in aula; lavoriamo sempre di più, invece, utilizzando gli strumenti tecnologici che abbiamo disponibili. Abbiamo una piattaforma, anche questa utilizzata da tutti gli enti del territorio, di erogazione di FAD, di formazione a distanza. Ripeto, non so darle in questo momento dati precisi.

MARA MUCCI. Se potete farcela avere con una comparazione degli anni precedenti, sarebbe utile.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Assolutamente sì. Questo anche in un'ottica di risparmio logistico, mi verrebbe da dire. Anche qui in una logica integrata, abbiamo molti uffici che sono situati nel capoluogo, per farvi capire, che quindi non è particolarmente difficile spostare, ma abbiamo tutto il personale, ad esempio, degli enti locali che è molto dislocato su un territorio che, come sapete, anche da un punto di vista orografico è complesso, quindi è anche effettivamente un tema di costi.

Per esempio, la formazione sul sistema di protocollo informatico è svolta ad oggi, non avendo più tanto nuovo personale che entra — sia personale di segreteria sia utilizzatori, perché quello è un sistema di protocollo che usa la segretaria, il direttore, il funzionario fino al firmatario — in grandissima prevalenza con FAD che facciamo internamente, anche con risorse proprie della mia struttura; pillole anche molto brevi che possono essere consultate dai dipendenti, in una logica *smart*, non formazione a distanza di due ore, che poi sono difficilmente consultabili anche in termini di efficacia dell'intervento, che vengono progettate, predisposte, rese disponibili e poi un dipendente su dieci effettivamente, pur avendo l'obbligo di formazione — quello è un obbligo e un diritto — non fruisce o non

fruisce in modo efficace. Però, Le faccio avere i dati, anche con un raffronto.

PRESIDENTE. Io ho tre ultime domande. La prima, se avete una *in house*. La seconda, se nei piani delle *performance* sono presenti indicatori relativi al livello di digitalizzazione. La terza: vista la vostra esperienza collaborativa con gli enti e anche altre regioni, il rapporto con l'AgID, che avete sperimentato in questi anni, è un rapporto che, secondo Lei, è sufficiente per cercare di mettere a fattor comune i vostri modelli e la vostra esperienza oppure ha dei suggerimenti per cercare di aumentare l'impatto delle buone pratiche che voi avete realizzato?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. *In house* su questo settore ne abbiamo due. Attualmente una lavora sul tema dei sistemi informativi, ed è Informatica Trentina, a totale partecipazione pubblica, partecipazione maggioritaria del socio Provincia, ma partecipata da tutti gli enti. Quindi, in una logica di *in house*, prende ed eroga servizi a tutti gli enti, non solo i comuni ma anche agli altri enti, le fondazioni che citavo prima, le stesse altre società di sistema della Provincia. L'altra è Trentino Network...

PRESIDENTE. Per la rete.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Esattamente, per tutto il tema reti, cavidotti, connessioni, e anche la telefonia.

In un processo di razionalizzazione del nostro comparto societario, è già prevista — e il processo è appunto in corso — una forma di aggregazione, mi passi il termine, delle due società che dovrebbero, nelle linee direttive date dal nostro esecutivo, confluire di fatto — adesso si stanno valutando le modalità — in un unico soggetto, in un unico polo ICT e telecomunicazioni. Va detto che la gran parte delle infrastrutture fisiche, quindi scavi, cavidotti ed altro, sono

già state realizzate, quindi dobbiamo evolvere più sulla parte di connettività e mantenimento della rete.

PRESIDENTE. Indicatori di digitalizzazione nei piani delle *performance*.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Il nostro sistema prevede che ci siano indicatori connessi a obiettivi di natura trasversale, quindi penso ai progetti trasversali, progetti di sistema, la cui realizzazione in termini di indicatori di tempo, indicatori anche di qualità, di prodotto, di *output* dell'obiettivo, è in capo alle strutture centrali, quindi alla mia struttura e alla direzione generale.

PRESIDENTE. Quindi, scusi, nei progetti di digitalizzazione avete degli indicatori di qualità che vanno a misurare l'impatto della digitalizzazione?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Sì. Abbiamo degli indicatori secchi legati al raggiungimento dei risultati in termini di qualità rispetto ai *target* indicati e rispetto ai tempi. Comunque è un fattore determinante rispetto alla progettazione e all'indicazione di un obiettivo e al raggiungimento dello stesso. Ne abbiamo alcuni, e penso soprattutto agli ecosistemi verticali, che sono in capo ai nostri singoli settori dell'amministrazione.

Se mi sta chiedendo se abbiamo un sistema già strutturato e puntuale completamente automatizzato di verifica e di monitoraggio di questi indicatori nel tempo, ci stiamo lavorando.

PRESIDENTE. E per quanto riguarda la collaborazione con altri enti, con altre regioni, il modello di collaborazione attuale con AgID...?

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Io

ho un riscontro positivo della collaborazione con l'Agenzia, in certi processi di accompagnamento di forme, di meccanismi di riuso (prima ne citavo alcuni), laddove in alcuni casi siamo noi che risultiamo ente cedente. È stato, anche su sollecitazione di AgID che abbiamo messo in riuso — nel 2014, se non ricordo male — il nostro sistema di protocollo e gestione documentale, il PITre che prima citavo, che sta per Protocollo Informatico Trentino, proprio perché AGID aveva fatto un'analisi molto puntuale, in questa logica di riuso dei sistemi di protocollo in uso alle amministrazioni italiane, e aveva trovato che il sistema sviluppato dalla Provincia autonoma di Trento era effettivamente quello che rispondeva a quasi tutti i *target* previsti.

Con loro è molto stretta la collaborazione sul tema degli *open data*. È chiaro, lì abbiamo dei singoli riferimenti, che poi, in qualche modo, agevolano anche il nostro rapporto con l'Europa. Penso a certe direzioni della Commissione europea, o agevolano i rapporti che abbiamo con il portale europeo dei dati. In questo senso, ciò ha agevolato il rilascio dei nostri, a oggi, 6 mila *dataset* sul portale europeo. Adesso stiamo collaborando con loro, ci siamo resi disponibili proprio in questa logica di diffusione di buone prassi, su questo tema, di cui ho molto parlato, di standardizzazione dei servizi, di interoperabilità, di ontologie, di semantiche, per mettere a disposizione la nostra esperienza, ma anche per collaborare con loro per progetti che possono andare in riuso anche di altre amministrazioni.

Come o cosa potrebbe migliorare? Io non sono un tecnico e Le riporto l'esperienza che ho avuto con loro. Come ente, devo dire che a volte non è semplicissimo orientarsi rispetto alle strutture e anche alle indicazioni. Da un lato, l'interlocutore è AgID, poi abbiamo anche rapporti con il *team* di Piacentini. Lo dicevamo qui in audizione, a volte non è semplicissimo,

dall'esterno, capire — lo dico a titolo anche personale — qual è l'interlocutore, però la mia esperienza è assolutamente positiva. Siamo assolutamente disponibili a metterci a disposizione su progetti già in corso, ma anche su nuovi progetti per avviare anche cose innovative, per collaborare con altri enti. In questo il rapporto con AgID funziona. Per esempio, a parte il riuso di PITre, AgID è nostro *partner* anche in quel riuso federato, che abbiamo recentemente sottoscritto con il Veneto e con altre regioni, per riusare i loro sistemi di pagamenti e di riconciliazione di debiti e crediti. AgID è partner e ha sottoscritto anch'essa la convenzione.

PRESIDENTE. Non ci sono altre domande, ma, mi sembra di capire, ci sono solo complimenti.

Chiedo all'avvocato Pretto se abbia documentazione in formato digitale da consegnare alla Commissione.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Sì, è già stata resa disponibile.

PRESIDENTE. Immagino che il regime di pubblicità sia libero.

CRISTIANA PRETTO, *responsabile del servizio di supporto alla direzione generale e ICT della Provincia autonoma di Trento*. Assolutamente sì.

PRESIDENTE. Ringrazio Cristiana Pretto e tutti gli intervenuti e dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 10.

Licenziato per la stampa
il 26 settembre 2017

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO



17STC0025190