

**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

20.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 22 MARZO 2017

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **PAOLO COPPOLA**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Barbanti Sebastiano (PD)	17, 18
Coppola Paolo, <i>presidente</i>	3	Bruno Bossio Vincenza (PD)	4, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 24
Audizione del Direttore della Direzione cen- trale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS, Vincenzo Damato:		Damato Vincenzo, <i>direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informa- tivi dell'INPS</i> ..	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
Coppola Paolo, <i>presidente</i>	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	D'Inca Federico (M5S)	6, 19, 20, 21

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
PAOLO COPPOLA

La seduta comincia alle 8.30.

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.

(Così rimane stabilito).

Audizione del Direttore della Direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS, Vincenzo Damato.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione del dottor Vincenzo Damato, Direttore della Direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS, che ringrazio per la presenza.

Avverto il nostro 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 al dottor Damato 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 Vincenzo Damato per lo svolgimento della relazione

introduttiva, al termine della quale seguiranno eventuali domande o richieste di chiarimento da parte dei commissari.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. L'INPS è l'istituto che ha il più elevato livello di digitalizzazione all'interno della pubblica amministrazione, e questo in virtù di scelte, che risalgono oramai a circa 25 anni fa che ha investito fortemente nell'informatica per la digitalizzazione e i servizi ai cittadini anche in derivazione di provvedimenti legislativi del 2010, che hanno stabilito la telematizzazione della domanda da parte dei cittadini. Telematizzazione significa che tutte le domande degli utenti dell'istituto possono essere presentate esclusivamente con modalità telematiche e non più con moduli cartacei.

È evidente che questo ha comportato la rivisitazione, anche dal punto di vista organizzativo, di tutti i processi di lavoro per utilizzare un obbligo normativo a favore dell'istituto e degli utenti, per offrire dei servizi più rapidi e più efficienti.

Come si è attrezzato l'istituto, dal punto di vista informatico? Penso che sia uno dei pochi enti ad avere tutti i sistemi di sicurezza previsti per questa tipologia di sistemi. In via Ciri il Grande abbiamo due sistemi paralleli, un sistema primario e l'altro secondario, che consentono, in caso di alterazioni elettriche o altro, di avere la ridondanza sul sistema secondario, per continuare a funzionare senza nessun nocumento per l'attività.

In caso di eventi catastrofici, ci siamo dotati già da due anni di un sistema di *disaster recovery* interno, mentre già dal 2003 ne avevamo un esterno con una società, ma collocato sempre a Roma. A seguito delle indicazioni ricevute dall'AgID di collocare il sistema di *disaster recovery* a

una distanza tale da consentire, anche in caso di terremoto, di salvare tutto il patrimonio informativo, è stato collocato in una località del sud e ha un sistema di ridondanza attraverso due dorsali di rete, una tirrenica e una adriatica, che permettono l'allineamento in tempo reale di tutti i dati.

Gestiamo circa 20 milioni di pensioni, e quindi garantire il pagamento il 1° del mese a tutti questi soggetti, oltre che a 1.200.000 prestazioni di sostegno al reddito, diventa fondamentale per assicurare un flusso finanziario rilevante nei confronti dell'utenza. Parliamo di movimentazioni di circa 27 miliardi di euro al mese, quindi è chiaro che il sistema deve essere calibrato. All'interno di questi sistemi abbiamo le cosiddette sale Lampertz, delle sale blindate, in modo da evitare che anche episodi delinquenziali possano determinare un danneggiamento del sistema.

Laddove la Commissione voglia visitare la nostra struttura, sicuramente con grandissimo piacere potrò illustrare tutti i sistemi, che sono collocati su circa 3 mila metri quadrati, oggi pochissimi. In passato, ci voleva una città per contenere tutto il sistema informatico.

PRESIDENTE. Purtroppo, tendete tutti a volerci far vedere il *data center*, e la cosa stride un po' con la strategia nazionale di centralizzazione dei *data center*. Ognuno sembra particolarmente orgoglioso del proprio, ma va bene, la ringrazio dell'invito.

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Io sono orgoglioso, perché bisogna forse conoscere anche il tipo di pesatura dei *data center*. La direzione individuata, di ridurre il numero dei *data server*, è quella obbligata, perché è l'unica che consente effettivamente dei risparmi di spesa per la pubblica amministrazione.

Noi abbiamo un patrimonio applicativo di 271 milioni di linee di codice, un *mainframe* che ha una capacità di 34 MIPS (milioni di istruzioni per secondo) e oltre 4 mila *server*. Questo ci consente di effettuare una serie di operazioni che vanno dal settore delle pensioni al settore dei contri-

buti. È l'unico ente che ha una movimentazione finanziaria, tra entrate e uscite, di 800 miliardi di euro. Questi volumi sono significativi. Il nostro sito Internet, per dare un'idea delle richieste da parte dei cittadini, ha un numero di visitatori l'anno pari a 55 milioni. Significa...

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Siamo tutti obbligati...

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Siamo tutti obbligati, perché nei provvedimenti — adesso è stato aggiunto il «*bonus mamma*», erogato dal settimo mese — praticamente già prima della nascita ci si deve censire sull'INPS, che fa da agente pagatore anche per amministrazioni differenti da quelle per le quali svolge le funzioni istituzionali.

Il «*bonus mamma*» è un'attività della Presidenza del Consiglio, del dipartimento della famiglia, ma noi facciamo da ente erogatore, perché si tratta di erogare circa 490 mila assegni da 800 euro l'uno. Perché viene fatto? Perché questa soluzione è molto più economica rispetto ad altre.

La media dei visitatori giornalieri supera 1,5 milioni. È chiaro che un sistema che deve garantire questo numero di visitatori, deve avere una struttura dedicata.

L'altro indicatore di riferimento, oltre al numero degli utenti, è il numero delle pagine, cioè quanto tempo restano sul nostro sito: superano i 5,5 miliardi di pagine consultate ogni anno.

Sul versante della digitalizzazione, è molto importante il numero dei PIN che è stato rilasciato. Il PIN è il sistema che consente a un utente di accedere e di effettuare o visualizzare delle operazioni dispositive. Abbiamo rilasciato oltre 20 milioni di PIN. Questo significa che siamo il più grande *identity provider* d'Italia.

Il numero di *e-mail* ricevute dai nostri sistemi supera i 33 milioni ogni anno. Abbiamo poi i moduli scaricabili, che sono quasi 800. Per dare poi un'idea degli indicatori di servizio, i servizi erogati direttamente ai cittadini superano i 43 milioni; quelli erogati alle imprese, i 24 milioni; i

servizi erogati ai patronati, i 40 milioni. Ovviamente, parlo di numeri riferiti all'anno.

Abbiamo inoltre una serie di servizi erogati ai comuni. Paghiamo, per conto dei comuni, la maternità e altre prestazioni. Paghiamo, per conto delle regioni, determinate assistenze che ci vengono via via richieste, in relazione soprattutto a soggetti collocati in mobilità o in cassa integrazione. Forniamo anche dei servizi alle ASL.

Abbiamo il compito di fare da ente collettore per tutti i certificati medici. Già tutti i medici di base hanno un collegamento con l'INPS per trasmettere la certificazione medica. Ovviamente, abbiamo sfruttato questo tipo di trasmissione telematica per effettuare una tipizzazione delle patologie e inviare il medico soltanto laddove ci siano degli elevati indici di rischio, rappresentati o da una patologia anomala, o dal codice fiscale anomalo, inteso come soggetto che più volte si ammala nel corso dell'anno, o per rischi di tipo territoriale e stagionale. Le influenze nel periodo estivo, per esemplificare, sono considerate delle anomalie soprattutto se sono in zone del sud.

Abbiamo costruito questo sistema applicativo, che ci consente di fare delle visite fiscali mirate, che raggiungono, nella maggior parte dei casi, il loro effetto, cioè riusciamo a individuare soggetti per i quali le prognosi o vengono ridotte o viene negato il diritto alla prestazione di malattia.

PRESIDENTE. Più che altro, la prestazione. Il diritto è meglio non negarlo.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Il diritto alla malattia ce l'hanno tutti.

PRESIDENTE. Il diritto magari lo lasciamo, ma la prestazione, nel caso, la neghiamo, nel caso non ne abbiano diritto.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Spesso, vengono anche ridotti i giorni di prognosi: se sono dieci,

vengono ridotti a seconda del riscontro medico che viene effettuato.

La trasmissione telematica ci consente di effettuare subito l'invio del medico. Un altro applicativo ci consente di georeferenziare i medici di lista, in modo da pagare meno lo stesso medico, perché viene individuato il più vicino alla residenza indicata dal malato. Sembrano banalità, ma ci hanno consentito di effettuare risparmi di spesa considerevoli, il tutto in un contesto nel quale le spese di funzionamento dell'INPS sono sempre soggette a riduzione nel corso degli anni.

Vi voglio fornire dei numeri sui dati della spesa informatica. Abbiamo incorporato, nel gennaio 2012, a seguito della legge cosiddetta Fornero, due enti, INPDAP ed ENPALS. La spesa complessiva dei tre enti superava i 550 milioni. Nel 2015, abbiamo chiuso con una cifra di circa 300 milioni. Lascio a voi le considerazioni sulle economie che possono conseguirsi...

PRESIDENTE. Da dove sono derivati questi risparmi?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. I risparmi sono derivati sia dall'*hardware* sia dal *software*. Per quanto riguarda i primi, avere un unico *mainframe* in grado di gestire tutte le operazioni significa non prendere in locazione un *mainframe* e non pagare ulteriore supporto sistemista. Oltre al *mainframe*, ci sono i *server*, c'è l'apparecchiatura di salvataggio, i sistemi a disco.

Inoltre, vanno considerate tutte le spese relative alla *business continuity* e al *disaster recovery*. *Business continuity* è il sito secondario, che è necessario avere per assicurare, nel caso di interruzione...

PRESIDENTE. Avete risparmiato, quindi, 200 milioni di *hardware*.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Non è solo *hardware*. Sono 200 milioni, tra *hardware* e *software*.

PRESIDENTE. All'anno ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. All'anno.

FEDERICO D'INCÀ. All'inizio, i tre enti insieme, erano...

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Cinquecento milioni. La scelta del 2011 è stata molto forte, ha previsto l'incorporazione di enti, ma i risparmi di spesa si possono conseguire anche attraverso razionalizzazioni e condivisione di attività. Lei, presidente, ha detto che è necessario andare in conformità di un'ottica di riduzione del numero dei *data center* presenti: questo è sicuramente vero, ma la riduzione non deve necessariamente comportare la soppressione di enti. Nel 2011, è stato fatto questo tipo di scelta anche per un'omogeneità di prodotti, prodotto pensionistico pubblico e prodotto pensionistico privato.

Va detto che si trattava, comunque, di due prodotti omogenei, ma non identici. Anche le regole per la liquidazione della pensione pubblica e quelle per la liquidazione privata sono rimaste diverse. Sapete che nell'una si fa riferimento all'ultimo stipendio e nell'altra, invece, alla media degli ultimi cinque anni, quindi già i sistemi di calcolo sono differenti, i sistemi di gestione, perché alcuni, nella pubblica, venivano gestiti dai ministeri.

FEDERICO D'INCÀ. Quanto pesa la parte informatica sul bilancio INPS, in percentuale ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sulle spese strettamente di funzionamento o sulle spese generali ?

FEDERICO D'INCÀ. Su entrambe.

PRESIDENTE. Per spese generali intende compresa l'erogazione delle pensioni ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Comprende anche le spese per il personale, comprende anche...

PRESIDENTE. Al netto dell'erogazione delle pensioni.

FEDERICO D'INCÀ. Al netto dei 300 miliardi erogati, altrimenti diventerebbe...

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Le spese di funzionamento, comprensive del personale e delle spese pagate all'Agenzia delle entrate per la riscossione tramite F24, delle spese sopportate per i patronati per la trasmissione dell'ISEE – svolgiamo una serie di compiti – delle spese del personale e dei 600 milioni che riversiamo al MEF per i risparmi che abbiamo conseguito in tutti questi anni. Molti non sanno che riversiamo, per legge, al MEF una parte dei risparmi per le operazioni di razionalizzazione, ma per noi, nell'ambito del bilancio, quelli rappresentano dei costi, e parliamo di circa 4 miliardi, con 800 miliardi di movimentazioni tra entrate e uscite.

Se utilizziamo dei parametri che riportano la spesa dell'informatica, come avviene nella gran parte degli istituti finanziari – anche nell'Agenzia delle entrate si può fare lo stesso tipo di discorso – ai flussi finanziari (l'indicatore che viene utilizzato dalle banche e dagli altri istituti), è la più bassa che esista in Italia. Sono spese che derivano, però, dagli investimenti oculati fatti nel passato. Non è sicuramente merito mio, ma è stato il frutto di una serie di investimenti nel settore informatico a consentire questa riduzione.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Scusi, quant'è la spesa annua ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi in-*

formativi dell'INPS. La spesa annua è di circa 300 milioni. C'è stata quest'evoluzione, questo trend negativo.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Comprensiva di spese per il personale e di tutto?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. No: 4 miliardi è l'importo comprensivo delle spese del personale e delle spese che eroghiamo nei confronti di altri enti, per esempio l'Agenzia delle entrate per i servizi di riscossione dei contributi; delle spese che riversiamo ai patronati per i servizi che rendono. L'ISEE non serve all'istituto, ma ai comuni, alle mense scolastiche, alle università, agli utenti, per attestare il possesso di determinati requisiti reddituali che consentono di accedere a prestazioni agevolate, ma non riguardano l'INPS. L'INPS fa, in questo caso, da *service* per tutte le altre pubbliche amministrazioni.

Come stavo dicendo, una razionalizzazione dell'informatica non passa necessariamente attraverso accorpamenti di strutture o di enti. È possibile anche una riduzione della spesa informatica individuando uno o più soggetti, verosimilmente più soggetti, che abbiano delle caratteristiche di struttura informatica analoghe. Mi spiego. Se ci sono degli enti con la stessa tipologia di *sistema centrale*, è chiaro che un passaggio dei dati in un'unica struttura è molto semplice da realizzare. Negli altri casi, invece, ci sono delle operazioni necessarie per il trasferimento dei dati da una all'altra struttura un po' più complicate, ma tutto si può realizzare.

Anche dal punto di vista fisico, della sicurezza dei dati, avere un sito di *disaster recovery* unico consente dei risparmi sensibili. Il caso di Amatrice, dove il *server* era collocato nel sotterraneo del comune, e, a seguito del terremoto, è stato distrutto, è l'esempio tipico di come non dovrebbe funzionare il sistema della pubblica amministrazione digitale. Lì hanno perso tutti i dati e difficilmente riusciranno a ricostruire tutto.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Non c'era il *backup*...

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Non c'era il *backup*. Anche se ci fosse stato, sarebbe stato sbagliato collocato lì. Avere un'unica struttura in cui confluiscono i dati dei comuni e degli altri enti con sistemi di *backup* diventa, quindi, una...

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Voi, invece, come siete organizzati rispetto al *cloud*? È solo *disaster recovery* fisico di strumenti diversi, o non avete anche questa possibilità?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Abbiamo un terzo sito, quello — posso dirlo tranquillamente — collocato a Casamassima...

PRESIDENTE. Non so se è un'informazione riservata. Me lo deve dire Lei.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. La secretiamo, nel caso.

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Non ho detto l'indirizzo preciso.

PRESIDENTE. In questo momento, siamo con gli impianti audiovisivi attivi, e quindi potrebbe esserci un giornalista...

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Penso che siano informazioni che...

PRESIDENTE. Eventualmente, rimandiamo alla fine della seduta le notizie riservate.

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Abbiamo un terzo sito, nel quale è prevista proprio una ridondanza di tutto il sistema informatico. Questo sito è organizzato in *cloud*. Innanzitutto, replica tutto quello che abbiamo noi,

ma potrebbe anche fare da *disaster recovery* per altre pubbliche amministrazioni.

È chiaro che se un ente ha lo stesso sistema informatico dell'INPS, se ha un'architettura dello stesso tipo, l'operazione è praticamente a costo zero. Se un altro ente deve realizzare quel sistema, un ente come l'INAIL, viene da noi, il costo potrebbe essere di 5 milioni di euro. Se realizza *ex novo* il sistema di *business continuity* e di *disaster recovery*, il costo supera sicuramente i 50 milioni, se non arriva addirittura a circa 100 milioni. È chiara l'idea dei risparmi che si possono conseguire attraverso la condivisione di uno o più sistemi che facciano da *server*? Quali possono essere le difficoltà nella centralizzazione di queste attività?

PRESIDENTE. Scusi, abbia pazienza, questa cosa funziona nella misura in cui i sistemi sono sovradimensionati. Se ho dimensionato correttamente i miei sistemi, che quindi hanno un carico intorno all'80-90 per cento, se uno mi chiede di ospitare i suoi sistemi sui miei, io dovrò fare degli investimenti in più. È vero, quindi, che ci sono dei risparmi, ma non si può, per come la vedo io, pensare che basti mettere insieme e sembra che le risorse siano illimitate, per quanto riguarda l'*hardware*. In molti casi, le licenze *software* sono in dipendenza degli utenti, dei *core* attivati, quindi scalando il sistema chiaramente aumentano i costi, di conseguenza.

A me sembra veramente una quantità di denaro rilevante quella di 100 milioni di euro, ma con tale somma si fa un bel *data center* con prestazioni piuttosto elevate, quindi bisogna vedere quali sono le richieste. La domanda che mi viene subito è: come vengono fatti i dimensionamenti? Qual è l'analisi?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Per poter fare da *disaster recovery*, le attrezzature che servono in più rispetto alla struttura dormiente sono rappresentate soprattutto dai *server*, che devono consentire la ricezione di tutte queste... Più di 3 milioni non si spendono

per incrementare la potenza delle macchine dei *server*. Se si deve, invece, realizzare da zero un sito di *disaster recovery*, al di là della struttura fisica che lo deve ospitare, che deve avere determinate caratteristiche di solidità e robustezza, come l'essere dotato di UPS, i sistemi che garantiscono la continuità nel caso di interruzione della corrente elettrica, di un sistema di generatori, tutti apparecchi...

PRESIDENTE. Tutta la parte a norma, relativa a...

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Apparecchi che, una volta che li si ha, non si devono ricomprare. Il costo maggiore è quello del *mainframe*. Un *mainframe* costa 25-26 milioni: se se ne ha già uno in grado di effettuare le attività, indipendentemente dal numero di soggetti che vanno a metterci mano, già la sua condivisione...

PRESIDENTE. Come vengono fatti i dimensionamenti? Qual è l'analisi? Chi fa l'analisi? Di *mainframe* non ce n'è solo un tipo. Come viene deciso quale *mainframe* serve? Sulla base di quali criteri e chi lo fa? Lo fa l'INPS internamente o si affida a una consulenza esterna?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. La consulenza esterna è rappresentata istituzionalmente dalla consulenza dell'AgID. Il sistema centrale viene calibrato in base a una serie di parametri tecnici determinati dal consumo, come una macchina, che consuma 8 litri per 100 chilometri. Così è anche per l'informatica.

PRESIDENTE. A fare questo per voi è l'AgID?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. AgID ha tutti gli elementi necessari per fare questo tipo di valutazione. Si conta quante linee di codice sono presenti, quanti milioni di operazioni

devono essere effettuate, una serie di elementi che portano a individuare che tipo di fabbisogno ha l'istituto, ma anche passare da un sistema a un altro non è semplicissimo. Mi spiego meglio. Ci sono dei sistemi *legacy*, che tutti dicono, me compreso, che bisogna evitare — rappresentano la dipendenza da un produttore, sia esso Oracle, Microsoft, o IBM — per andare verso sistemi *open*, come Linux o quelli più diffusi sul mercato. Qual è il problema ?

PRESIDENTE. Abbia pazienza, quindi una politica esplicita dell'INPS è quella di andare nella direzione dell'*open source* ?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Noi stiamo andando in quella direzione.

PRESIDENTE. Come politica esplicita ? Nei vostri documenti di programmazione...

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Con un soggetto terzo, abbiamo in previsione una gara, nella quale cercheremo di...

PRESIDENTE. Privilegiare le soluzioni *open source* ?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Individuare le modalità con le quali andare verso sistemi *open*. Sostanzialmente, AgID ci ha imposto questa direzione.

PRESIDENTE. Nel senso che avete un documento dell'AgID che impone di andare verso una soluzione... Sarebbe contrario alla normativa. Obbliga a valutare ?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Obbliga a valutare.

PRESIDENTE. È la legge che vi impone di valutare le alternative.

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Le osservazioni e i pareri dell'AgID sono, per legge, obbligatori, ma non vincolanti. Nel caso in cui ci si discosti dai pareri, bisogna darne adeguata motivazione.

Nel momento in cui un'amministrazione fa una trattativa diretta per una apparecchiatura in ambiente *legacy*, per acquisire un *mainframe ad esempio*, deve, ai sensi del decreto legislativo n. 50 del 2016, col nuovo codice degli appalti, dare una motivazione rafforzata.

PRESIDENTE. Scusi se La interrompo: acquistate i vostri *mainframe* con trattativa diretta, non con gara ?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Sono tutte trattative...

PRESIDENTE. Sono affidamenti diretti.

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Tutti gli acquisti superiori ai 2 milioni di euro devono essere sottoposti a un parere obbligatorio dell'AgID.

PRESIDENTE. La motivazione è che voi avete dei sistemi *legacy* che girano solo su quei *mainframe*, quindi c'è un effetto *lock-in* che vi obbliga ad andare in affidamento diretto con... Chi è il fornitore ?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Abbiamo piattaforme Microsoft, IBM e Oracle.

PRESIDENTE. Ho capito, ma il *mainframe* ?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Il *mainframe* è IBM, lo zSeries 12.

È chiaro che queste indicazioni che l'AgID ha rivolto nei confronti di tutti i sistemi

legacy in un'ottica di apertura al mercato si scontrano con difficoltà di natura tecnica. Una migrazione da un ambiente a un altro è un'attività estremamente rischiosa e, nel medio periodo, ha comunque costi più elevati, perché si deve in ogni caso avere la soluzione originaria in essere, sopportarne i costi e sopportare i costi della migrazione. Ecco il motivo per cui, come istituto, a seguito delle indicazioni che AgID ci ha dato, volte a individuare delle situazioni *no legacy*, stiamo per bandire una gara volta proprio a individuare un soggetto che non abbia problemi di compatibilità e non possa partecipare a gare successive dell'istituto, che deve definire come effettuare la migrazione: se effettuarla, che costi ha, che rischi presenta. Sono elementi fondamentali. Non possiamo perdere un patrimonio applicativo che gestisce 19 milioni di pensioni.

PRESIDENTE. Questo relativamente alla migrazione di tutto il vostro *software* ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sì.

PRESIDENTE. La base d'asta di questa gara ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Non è alta, perché sono solo servizi di tipo consulenziale. Verosimilmente, sarà una procedura sotto soglia. Non parliamo di cifre elevate.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Vorrei fare delle domande sulle gare, anche per chiudere un po' il giro rispetto alle altre audizioni, soprattutto con AgID e Consip.

I vostri fornitori, quindi, non passano attraverso gare Consip ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Anche.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Su quali sistemi ? Su quali attività specifiche ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Innanzitutto, con la legge di stabilità del 2016, come altre pubbliche amministrazioni, abbiamo l'obbligo di andare su Consip, sempre che ci siano i prodotti che servono all'istituto. Che cosa abbiamo fatto subito dopo l'adozione della legge di stabilità ? Abbiamo illustrato a Consip tutte le iniziative che dovevamo intraprendere nel corso dell'anno e alcune anche per gli anni a venire.

Consip ci ha risposto che ne aveva alcune in programmazione e altre, invece, assolutamente no. Un'iniziativa molto grande, quella di manutenzione di tutti i programmi *software*, la cosiddetta gara ADM, il mantenimento, l'adeguamento dei *software*, non l'aveva in calendario. È una gara di oltre 400 milioni per quattro anni, quindi, più o meno, 100 milioni l'anno. L'abbiamo bandita a luglio dello scorso anno, con tutte le difficoltà di dover cambiare in corso d'opera anche il capitolato e tutta la documentazione di gara, perché nel frattempo, il 18 aprile 2016, è stato pubblicato il nuovo codice degli appalti. Questo ha comportato la riscrittura di tutta la documentazione di gara.

In quel caso specifico, avevamo anche un accordo con l'ANAC per mandare, prima della pubblicazione, tutti gli atti per una valutazione preventiva. Nel 2015, infatti, abbiamo stipulato un protocollo di vigilanza collaborativa appunto con l'ANAC proprio per evitare il rischio che gare importanti possano essere esposte a rischi di qualsiasi tipo, dal punto di vista sia della corruzione sia delle infiltrazioni criminali. Abbiamo questo tipo di collaborazione ormai da giugno 2015.

Per quanto riguarda gli altri prodotti presenti su Consip, aderiamo a convenzioni Consip, come quella del Servizio Pubblico di Connettività (SPC), ma abbiamo sfruttato per intero il sistema di gare di Consip, il Sistema Dinamico di Acquisto per le Pubbliche Amministrazioni, più noto con l'acronimo SDAPA, consente all'amministrazione di utilizzare un sistema molto più veloce nell'acquisizione. In terzo luogo, aderiamo alle convenzioni quadro.

Consip ha bandito delle gare strutturate come delle convenzioni quadro, quindi ha già individuato i quattro soggetti, che normalmente sono raggruppamenti temporanei di imprese, con una certa graduatoria. Che cosa può fare l'amministrazione in questi casi, laddove abbia un fabbisogno relativo a quelle attività? Può riprendere la valutazione tecnica che è stata fatta in sede di gara da parte di Consip, dire alle quattro ditte che le serve un prodotto e chiedere un'offerta al maggior ribasso. Diventa una procedura semplificata, perché non si fa più una valutazione tecnica, ma si eredita la valutazione tecnica e il punteggio della gara precedente. L'abbiamo fatto, per esempio, per i servizi di assistenza sistemistica, in cui ci sono, per l'appunto, quattro soggetti. Adesso, è in fase di conclusione, con tempi notevolmente più rapidi rispetto a quelli della gara comunitaria. Una gara comunitaria, per essere chiari, che cioè supera un importo di 209 mila euro, ha dei tempi di chiusura, nell'ipotesi ideale, di sei mesi, ma in realtà non succede mai. Spesso, infatti, è necessario il soccorso istruttorio per consentire all'azienda di presentare successivamente una documentazione che non ha presentato in sede di gara, che può essere sanata appunto con una presentazione tardiva, con o senza sanzione. Questo rallenta notevolmente l'iter procedurale della gara. Nel caso in cui si faccia un provvedimento di esclusione, interviene normalmente una fase di contenzioso, perché spesso, non sempre, l'azienda esclusa da una gara fa un ricorso al TAR per chiedere un provvedimento cautelare che le consenta di proseguire la gara. In questo modo, i tempi, che teoricamente possono essere di sei mesi, in realtà si allungano a dismisura. Questo comporta veramente una grandissima difficoltà.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Scusi, immagino che sia una cosa recente, per cui forse non siete in grado di valutarla, ma dei 300 milioni l'anno, quanto è gara Consip e quanto è iniziativa...?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi in-

formativi dell'INPS. È un dato che posso fornirvi, ma sono dati che si modificano.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Immagino, perché l'adesione è troppo recente.

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Nel 2016, sicuramente, la gara più grande, la gara ADM sull'assistenza sistemistica, l'abbiamo gestita con una gara europea, alla quale hanno partecipato, se non erro, 34 raggruppamenti temporanei.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. È stata aggiudicata?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. È in corso di aggiudicazione. Questa è una gara con sette lotti, con importi rilevanti. Ci sono delle offerte tecniche particolarmente complesse da valutare da parte della commissione. Penso che, se la commissione chiude tutti i lavori...

PRESIDENTE. Sette lotti territoriali?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Sette lotti per materie, cinque lotti per materie istituzionali, nel senso che sono stati costruiti dei lotti, per esemplificare: il lotto delle pensioni, il lotto delle entrate, il lotto dei pagamenti, e poi ci sono dei lotti che hanno la funzione di verificare se quello che stanno facendo gli altri è un'attività corretta e corrispondente ai desiderata dell'istituto.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Per quel che riguarda il sotto soglia, immagino che voi abbiate una *short list*: c'è una *vendor list*?

VINCENZO DAMATO, direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS. Sul sotto soglia abbiamo veramente pochissime cose, perché

normalmente gli approvvigionamenti che facciamo superano la soglia europea.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Quindi non avete una *short list* ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Abbiamo l'albo fornitori, ma sul sotto soglia preferiamo comunque utilizzare lo strumento MEPA. Sempre all'interno di Consip, c'è il Mercato Elettronico delle Pubbliche Amministrazioni, e noi utilizziamo quel sistema.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. A che cosa serve, quindi, l'albo fornitori ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Serve nel caso in cui non sia disponibile sul MEPA un prodotto, non sia disponibile una convenzione, non ci sia un accordo quadro, non ci sia la possibilità di utilizzare uno dei sistemi di acquisizione come sistema dinamico di acquisto di Consip. È residuale, almeno per quanto riguarda la mia esperienza...

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Come si diventa fornitori INPS ? Come ci si iscrive all'albo fornitori ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. C'è una procedura *on line* con cui il fornitore richiede di essere iscritto all'albo.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. È semplice.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Non ci sono criteri differenti.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Queste erano le parti più generali e organizzative.

Per quel che riguarda proprio il funzionamento del sistema informativo, vista la complessità delle cose che ci ha presentato,

sarebbe interessante capire come funziona, dal punto di vista dei flussi, tale sistema informativo, e quindi come riuscite a gestire la *governance* complessiva. Sarebbe interessante, non so se anche attraverso una documentazione, capire questo modello del sistema informativo, ma voglio fare una domanda specifica, che mi interessa anche per altro. Rispetto a questo modello del sistema informativo, esiste una divisione tra assistenza e previdenza ? Fondamentalmente, voi gestite i contributi che vengono versati dai lavoratori e così via, la cosiddetta previdenza, ma poi gestite, per esempio, anche il pagamento di mobilità in deroga, fatta anche di assistenza sociale, di un capitolo diverso. Riuscite a separare questi due capitoli di spesa, di entrata, di uscita ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Questa non è una domanda di informatica, ma organizzativa e di bilancio. Io sono stato per sei anni...

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Il sistema informativo è organizzato per gestire questo. Mettiamola così, così diventa una domanda informatica.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Onorevole, sono stato per sei anni direttore generale del bilancio, quindi qualcosa la ricordo anche su quella materia.

Il sistema ci consente di evidenziare, di separare e specificare qualsiasi tipo di intervento in base al contributivo e dire se una prestazione è contributiva oppure no, ma la tematica non è così semplice. Se, per una prestazione pensionistica, il Governo decide di fare una maggiorazione sociale su una pensione, quell'intervento è sì legato a chi ha già una pensione, ma è del tutto scollegato dai contributi che quel soggetto ha versato. Quella, per quanto mi concerne, è un'assistenza erogata in più al soggetto. La quattordicesima ha le stesse caratteristiche. Su questa materia, però, si sono scritti libri, si sono riunite Commis-

sioni parlamentari e altro. Le dico che risolvere la distinzione tra previdenza e assistenza non è così semplice. Se prendiamo come parametro il soggetto che eroga o contribuisce alla prestazione — lo Stato, quindi, se la prestazione è a carico della fiscalità generale — io posso dire che, attraverso il sistema di finanziamento della prestazione, quella è una prestazione di tipo assistenziale. Laddove, invece, è legata ai versamenti contributivi, è una prestazione di natura contributiva, pensionistica o di prestazione a sostegno del reddito, con contribuzione a carico del lavoratore o dell'azienda.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Capisco che la domanda non è informatica, ma sono convinta, come credo tutti, che lo strumento informatico sia appunto solo uno strumento e vorrei capire se, al di là della volontà politica, di bilancio o organizzativa, consente di segnare, con colori diversi le diverse contribuzioni. Se questo è possibile, quello della volontà politica o altro è un altro tema. La domanda era molto specifica: a livello di sistema informativo, questa differenza è evidente?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. La risposta è sì.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Perfetto. Grazie.

PRESIDENTE. Relativamente ai progetti di SPID e ANPR, che cosa state facendo? Siete coinvolti? Prima, ha detto che avete erogato 20 milioni di PIN: immagino, ma glielo chiedo, che ci sia un obiettivo specifico, un'azione specifica per passare al Sistema Pubblico di Identità Digitale: che cosa state facendo per questo?

Per quanto riguarda l'ANPR, se siete coinvolti, come siete coinvolti? Come impatta l'ANPR sui vostri sistemi informativi?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi in-*

formativi dell'INPS. I PIN sono dei sistemi di autenticazione dell'utente che l'istituto ha avviato già da diversi anni. Hanno delle caratteristiche leggermente differenti rispetto a quelle dello SPID. Ecco il motivo per cui non è stato possibile travasare tutti i PIN dell'INPS nell'ambito del sistema SPID: attualmente, avremmo non un milione...

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Non ho capito: perché non è stato possibile?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Perché le regole di sicurezza e di autenticazione che sono state stabilite per SPID non sono le stesse di quelle che abbiamo utilizzato per il PIN. Noi abbiamo un sistema di trasmissione e di identificazione del soggetto, ma questo sistema, per quanto riguarda lo SPID, va assoggettato a precise regole di conservazione. Se non erro, è l'UNI 27001 e prevede che la carta d'identità del soggetto debba essere scansionata dopo l'apposizione di una marca temporale e conservata per vent'anni da parte del soggetto erogatore.

PRESIDENTE. La normativa non ha permesso che voi travasaste tutte le vostre identità nel Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, ma i vostri sistemi dovrebbero essere adeguati a far sì che chi ha un'identità SPID possa accedervi.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sono già così.

PRESIDENTE. Tutti i vostri sistemi sono già compatibili con...

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sono già compatibili, e Le dico di più. Dal 31 dicembre, i patronati dovevano utilizzare soltanto lo SPID 2 per trasmetterci tutte le domande telematiche.

PRESIDENTE. Avete in programma un programma di sensibilizzazione dei vostri

utenti affinché passino all'identità pubblica digitale o mantenete i vostri PIN ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Attualmente, abbiamo imposto ai patronati di utilizzare lo SPID 2, quindi tutti i patronati che operano in Italia, non quelli all'estero, per i quali ci sono stati dei problemi tecnici. Dico che, banalmente, per chi doveva ricevere la *one time password* per attivare il servizio e si trovava all'estero il sistema non funzionava, e quindi diventava un problema. Soltanto per quelli che risiedono in Italia, dei patronati, dal 1° marzo è inibito l'uso del PIN.

È così anche perché ci sono state, purtroppo, delle truffe commesse con PIN riferibili a patronati che hanno denunciato il furto di identità. Con la *one time password* non si sfugge, perché per ogni operazione viene inviato al telefonino dell'operatore del patronato il codice di accesso. Il grado di adesione e il passaggio a SPID dei patronati in Italia al 28 febbraio, quando abbiamo chiuso tutti i canali, è stato praticamente una conversione del 95 per cento circa dei PIN esistenti. Loro utilizzano solo questo tipo di canale.

PRESIDENTE. Grazie a SPID, quindi, sono state ridotte le truffe.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Verranno ridotte. Tra un po' devo andare in procura a fare un altro esposto. Nel sistema precedente, nel caso in cui qualcuno riusciva ad avere il numero del PIN del patronato, si poteva, a sua insaputa, inviare delle comunicazioni e della documentazione.

PRESIDENTE. Lei ha una dimensione di queste truffe, cioè quanto costano allo Stato, e quindi quanto è il risparmio che si può prevedere ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. No. Si può fare una rilevazione, ma noi interveniamo appena ab-

biamo degli elementi per sospendere subito le prestazioni e recuperarle, anche se dobbiamo sempre giocare a « guardie e ladri ». Il sistema delinquenziale, infatti, si sposta in relazione anche alla tipologia di controlli che adottiamo e sono oramai sistemi sofisticati. Abbiamo dei sistemi di controllo nell'erogazione delle prestazioni e dei sistemi di controllo nella ricezione dei contributi.

A maggio, usciremo con un altro applicativo di protezione delle trasmissioni, proprio perché ci siamo resi conto che quello precedente aveva la possibilità, per alcuni soggetti, per esempio, di inserire fittiziamente dei contributi per 52 settimane a soggetti ignari, far chiedere a questi soggetti la NASpI, la vecchia indennità di disoccupazione, trascorse 52 settimane di contribuzione, far accreditare queste somme su carte di credito con PIN, e svuotare tali somme poi da bancomat. Quindi, è stato difficile anche fisicamente risalire agli autori di tali truffe. Ovviamente, ci stiamo organizzando e, con la collaborazione delle procure, stiamo facendo una serie di attività volte a risolvere il problema. La *one time password*, nello SPID 2, evita le suddette truffe, proprio perché impedisce che un soggetto dica che non sapeva nulla di un certo invio.

PRESIDENTE. Succede spesso che vengano richiesti degli accrediti su carta di credito ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sì, la maggior parte dei disoccupati chiede l'accredito sulle carte prepagate.

PRESIDENTE. Perché non hanno un conto corrente.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Hanno dei costi ridotti per l'utenza. Per assurdo, chi ha delle giacenze più alte paga meno spese di quello che ha movimentazioni.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Non è un assurdo per la banca. È *business*.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Noi paghiamo circa 1.200.000 bonifici al mese, tra cassa integrazione, mobilità e disoccupazione. Questi sono soggetti che normalmente sono già in condizioni economiche disagiate. È uno degli strumenti previsti tra quelli tracciabili, quindi in linea con le disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

Qual è il problema? Se viene fatta una truffa, anche chi è titolare del documento, che spesso è falso... Non sono sprovveduti...

PRESIDENTE. Per ottenere questa carta, bisogna presentare un documento?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Esatto, ma noi facciamo una serie di controlli e riusciamo a bloccare anche questo tipo di operazioni. Se, per esempio, canalizziamo una prestazione sulla sede di Roma, in alcuni casi qualcuno è riuscito anche a forzare il sistema con determinati elementi, facendo trasferire la residenza fittiziamente in un'altra città, dove magari riusciva a farsi liquidare la prestazione. Abbiamo un'attenzione elevata al sistema di controllo, che purtroppo ci espone ad azioni di contrasto alla criminalità. Abbiamo avuto qualche episodio spiacevole.

PRESIDENTE. Del tipo?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Quando ero capo segreteria del direttore generale, dieci anni fa, sono stati recapitati diversi proiettili.

PRESIDENTE. Va bene. Passiamo ad ANPR. Per quanto riguarda SPID, potrebbe riuscire a farci avere un ordine di grandezza dei possibili risparmi? In questo modo, la nostra Commissione può anche dare, nel rapporto finale alla Camera, una notizia positiva su quello che sta succedendo.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Ho una domanda su SPID: è prevista una data di *switch off* di tutti i PIN su SPID?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Me l'aveva già chiesto prima, o me lo aveva chiesto il presidente, e non avevo risposto. Non ho risposto neanche sulle iniziative che abbiamo messo in campo per incentivare SPID.

Facciamo un'attività di comunicazione della pensione che domani spetterà al soggetto, il progetto che il presidente Boeri sta portando avanti fortemente. All'interno di quelle comunicazioni, c'è l'invito a utilizzare SPID come unico sistema di identificazione del soggetto. Stiamo, quindi, mettendo in campo l'attività relativa. Il problema è che comunque c'è bisogno di un'attitudine digitale da parte della popolazione, e in Italia non siamo messi bene sotto questo profilo. Forse, l'utilizzo dello *smartphone* sarà l'elemento che spingerà più di ogni altro, perché sui sistemi che vanno sul *mobile* e sui *tablet* stiamo tarando i nostri.

Usciremo con un nuovo sito dell'istituto, nei prossimi giorni, calibrato proprio per essere accessibile in maniera molto semplice da parte dell'utente, grazie all'utilizzazione in questa fase ancora del PIN o dello SPID, che consente di accedere ai servizi più richiesti da parte dello stesso soggetto. Se, un utente, ogni tre mesi, effettua il pagamento per la *colf*, nel momento in cui va a digitare il PIN, quello di pagamento per la *colf* sarà il servizio in primo piano. Sarà visibile in automatico e calibrato anche su *smartphone* o su iPad, oltre che ovviamente sul computer, e potrà anche avere la possibilità di applicazioni dedicate sugli *smartphone*. Chi vuole vedere il proprio estratto contributivo, lo vede direttamente dal telefonino.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. La domanda era: è previsto uno *switch off* per questi 20 milioni di PIN?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Al momento, no. Disabilitarli significa...

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Devono andare in parallelo per un periodo.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sì, quello che stiamo facendo adesso.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Ho capito.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Stiamo facendo proprio questo.

PRESIDENTE. Da quando saranno attive le novità di cui ci diceva, con le *app* ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Alcune sono già attive. Su *Google Play*, digitando INPS, escono già...

PRESIDENTE. Sono solo su Android o anche sul sistema iOS ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Su entrambi.

PRESIDENTE. Ci dice anche di ANPR ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Consegnerei, nei prossimi giorni, una relazione – non conoscevo le tematiche di oggi – su quello che stiamo realizzando sia sui risparmi di spesa sia sullo SPID sia su ANPR sia anche sui costi sui quali Lei ha...

PRESIDENTE. È interessante capire da dove derivano i risparmi di 200 milioni di euro, per capire anche se, eventualmente, possono essere ottenuti anche in altre amministrazioni.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Una parte dei risparmi è stata anche conseguenza della crisi del mercato. Le offerte economiche presentate dalle aziende sono state molto più basse e

competitive di quanto non avvenisse prima, ma questo è l'effetto proprio dell'andamento economico, che ha imposto alle aziende di essere più aggressive nei prezzi. La consulenza di un *senior* si è pressoché dimezzata nelle ultime offerte economiche. Noi abbiamo « beneficiato » anche di quest'elemento, ma l'effetto è soprattutto quello di eliminare *hardware* e « pezzi di ferro », come li chiamiamo noi, duplicati e di effettuare delle operazioni di razionalizzazione nell'utilizzo dei *software*. Nel nostro caso, il motore di calcolo della pensione ormai è diventato uno. Poi ci sono le regole che cambiano a seconda della gestione, ma il motore è uno.

PRESIDENTE. Avete dismesso altri soldi.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Ha detto che un'attività gestisce con l'ASL e i medici di base anche le visite fiscali: quest'attività è collegata al Fascicolo Sanitario Elettronico ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Noi gestiamo esclusivamente la parte della certificazione medica. Il fascicolo sanitario è di competenza del Ministero della salute. Al momento, abbiamo comunque a disposizione tutti i certificati medici: se ci verrà richiesto, li metteremo a disposizione del Ministero per tutte le attività, non solo per la costruzione del fascicolo elettronico della salute individuale, ma anche per tutte le indagini di tipo epidemiologico che il Ministero svolge. Noi le stiamo facendo al nostro interno con i nostri medici, ma avere a disposizione il patrimonio documentale delle certificazioni mediche può essere un elemento utile. Questo non significa che ci siano solo quelli. I soggetti che si ammalano possono anche non andare dal medico per farsi rilasciare una certificazione, perché magari non hanno il lavoro e non devono presentarla o perché sono bambini non in età di lavoro. Ci sono tante ragioni per le quali quei certificati non vengono trasmessi.

Non abbiamo ancora il certificato di maternità, quello normale, o non gestiamo

i certificati relativi ai minori quando la mamma, in caso di malattia, assiste un minore sotto i tre anni e tra i tre e gli otto anni. Non trattiamo una serie di certificazioni. Si potrebbe gestire in modo unitario anche questo tipo di certificazioni. Tanto il canale di trasmissione, quello che è costato maggiormente, oramai è realizzato. Tutti i medici di base hanno la trasmissione telematica per la certificazione con l'INPS.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. È Sogei che gestisce anche una piattaforma nazionale sul Fascicolo Sanitario Elettronico, quindi si potrebbero ricomporre tante cose.

SEBASTIANO BARBANTI. Visto anche il risparmio da un punto di vista informatico, e comunque la spesa cospicua, il livello di dematerializzazione dei documenti, sia verso l'interno sia verso l'esterno, a che punto è?

Un'altra domanda è abbastanza collegata: che utilizzo avete in termini di pagamenti elettronici, quindi soprattutto con riferimento a PagoPA?

Ci riferivamo prima a spingere alle buone pratiche dell'utilizzo informatico. Il primo esempio che mi viene in mente è sul pagamento dei contributi ai lavoratori domestici: se arriva il modulo elettronico, è possibile evitare che arrivi anche la busta cartacea a casa con i MAV, se si può utilizzare il pagoPA o altri strumenti, che voglio sperare siano a costi zero per l'utenza?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Parto dall'ultima domanda. PagoPA è una procedura che consente di veicolare i pagamenti verso l'amministrazione con dei sistemi telematici. È molto simile al MAV elettronico, perché anche il PagoPA è composto da una stringa di cifre che identifica esattamente un determinato pagamento. Il funzionamento, quindi, è del tutto sovrapponibile a quello del MAV, in cui abbiamo una stringa che identifica il pagamento, che va su un gestionale, in cui viene identificato il soggetto, il datore di lavoro, il prestatore di lavoro e

le ore che ha inserito, quello che determina la creazione del MAV.

Sicuramente, il MAV, come anche il pagoPA, consentono di evitare la trasmissione dei bollettini. Chiunque abbia un accesso tramite PIN al sito, sa che deve pagare il 10 aprile, il 10 luglio, il 10 ottobre e il 10 gennaio i contributi su base trimestrale. L'invio del cartaceo spesso costituisce un invito al pagamento dei contributi. Ecco il motivo per cui, nonostante la digitalizzazione, abbiamo conservato la spedizione del MAV, ma c'è una differenza.

SEBASTIANO BARBANTI. Arrivano quattro MAV l'anno?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sono trimestrali.

SEBASTIANO BARBANTI. Mi riferisco all'invio cartaceo.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. È un unico invio per i quattro MAV.

SEBASTIANO BARBANTI. Quando mi arriva a marzo o a febbraio, quindi, ad aprile l'ho già perso in qualche cassetto.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Abbiamo creato un sistema di *alert*: arriva un SMS, per chi ha previsto questa funzionalità, o una *e-mail*, che ricordano, il primo giorno del mese in cui si deve effettuare il pagamento, che entro il 10 scade. Gli dà anche la stringa del MAV, in modo che chi riceve l'SMS e ha l'*app* per la propria banca per il pagamento, schiaccia direttamente ed effettua il pagamento.

La differenza tra MAV e PagoPA è che il MAV è interamente a carico dell'istituto, che sopporta, se non erro, i 35 centesimi di costo, mentre il PagoPA è interamente a carico dell'utente. Questa è una delle problematiche emerse sin dall'inizio, ma pare che non si potesse fare diversamente. La

mia idea personale è che chi deve pagare i contributi, non deve sopportare l'onere della commissione del pagamento. Siccome, però, avevamo idee differenti, ha prevalso quella di mettere a carico degli utenti tali oneri. Gli oneri di PagoPA sono stabiliti dai singoli gestori bancari. AgID si sta facendo portavoce per evitare che i costi siano elevati. Mi hanno anticipato che per i correntisti dovrebbero essere pari a zero, ma sono elementi di attenzione che sono stati già dati ad AgID, che gestiva tutta la partita di PagoPA.

SEBASTIANO BARBANTI. Fatti 100 tutti i contributi e i servizi di pagamento che avete, quanti lo fanno in via elettronica, utilizzando il MAV *on line* o il pagoPA, e quanti invece ancora si recano col bollettino, per capirci, all'ufficio postale o all'Ufficio dell'INPS, quindi utilizzano i canali « tradizionali » ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Abbiamo i dati dei sistemi, che adesso non ho sottomano, ma il canale digitale è partito con grande forza già da sette anni. Abbiamo anche consentito la possibilità di pagare col bancomat. Con alcuni istituti bancari abbiamo fatto prima una sperimentazione sulla fattibilità.

Abbiamo completamente eliminato i bollettini di conto corrente postale, perché necessitavano di un'attività di acquisizione manuale del bollettino, che ha un costo elevatissimo. Consideri che ogni anno soltanto i bollettini relativi ai domestici sono pari a 2.600.000, e acquisirli a mano, come si faceva prima, era una follia. Il MAV ha un'acquisizione del tutto automatizzata, che avviene entro due giorni dal pagamento. Viene contabilizzato in modo automatico. Viene attribuito alla posizione individuale del soggetto nel giro di 10-15 giorni, il tempo necessario per fare le verifiche automatizzate. Sono gli unici sistemi sui quali si può contare per fare delle verifiche sull'adempimento degli obblighi contributivi. Se in contabilità le somme non passano sull'estratto, io non so se Enzo Damato ha pagato o no i contributi per la *colf*.

Per quanto riguarda la gestione documentale, gestiamo ogni anno, almeno dai dati dell'ultimo anno, 45 milioni di documenti. La maggior parte sono documenti elettronici. Come dicevo, dal 2010 –2011 abbiamo avuto la telematizzazione della domanda, che significa che il flusso arriva in modalità completamente elettronica, viene già creato un fascicolo elettronico. Stiamo andando adesso avanti. Abbiamo già un fascicolo elettronico del cittadino, dove collochiamo anche tutte le lettere che vengono inviate in cartaceo. Abbiamo comunque alcune comunicazioni che siamo obbligati a inviare al soggetto, alcune addirittura con raccomandata con avviso di ritorno, perché il soggetto non ha la posta certificata, in quanto il progetto PAC, cioè la posta elettronica certificata per tutti i cittadini, purtroppo è stato bloccato per i costi che aveva.

PRESIDENTE. E per la scarsa adozione.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Avere la posta elettronica certificata ci consentirebbe di evitare la spedizione di tanta carta. Dobbiamo mandare gli avvisi bonari o di addebito con raccomandata con ricevuta di ritorno, perché dobbiamo essere certi che il soggetto abbia ricevuto quella nota. Anche la seconda chiamata a visita per l'invalidità civile, comportando la decadenza della domanda, va effettuata con raccomandata con ricevuta di ritorno. Anche i verbali di invalidità civile dobbiamo mandarli con delle lettere raccomandate, perché contengono dei dati sensibili.

PRESIDENTE. Sono tutte cose che, nel momento in cui finalmente sarà attivo il domicilio digitale, porteranno a risparmi consistenti.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Me lo auguro. Si ridurrebbero i costi delle trasmissioni postali in maniera sensibile.

PRESIDENTE. Ce lo auguriamo tutti.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Per quanto riguarda i dati, abbiamo in entrata circa 35 milioni di documenti. Oltre 30 milioni di documenti sono quelli che arrivano da applicazioni telematiche, quindi tramite patronati o tramite gli utenti, se trasmettono. Sono numeri significativi. Consentono di evitare l'arrivo di carta, non la produzione, nel qual caso devono esserci per tutti i cittadini strumenti, come la PEC, per cui anche il documento che arriva è telematico. Quando ci sarà questo passaggio, tutte le pubbliche amministrazioni avranno la possibilità di avere la certezza e la gratuità dell'invio, tranne quello che deriva dall'SPC, il Sistema Pubblico di Connettività, e dalla realizzazione del sistema di trasmissione, ma parliamo veramente di cifre ridicole rispetto a quelle attuali. Per spedire tutte le lettere, l'INPS spende cifre intorno ai 100 milioni l'anno. Tra le spese di funzionamento, tra i 4 miliardi di euro, ci sono circa 100 milioni di spese postali.

FEDERICO D'INCÀ. Forse, prima mi sono perso. Le truffe che si potrebbero risolvere attraverso l'utilizzo dello SPID erano del valore di 200 milioni di euro? Non si conosce il valore?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. No.

PRESIDENTE. Lo abbiamo chiesto, ce lo faranno sapere.

FEDERICO D'INCÀ. In totale, sulle truffe che pensate di avere come INPS avete un numero, o almeno, di quanto vi accorgete ogni anno? Avete una percentuale?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Per le truffe accertate – di quelle non scoperte soltanto il Signore conosce l'importo – abbiamo proprio una struttura di *audit*, che ha il compito di

seguire tutte le truffe e che propone immediatamente i correttivi alle procedure o alle persone, proprio per evitare che si possano riproporre delle truffe con caratteri di omogeneità. Oggi, oltre a quelli già esistenti, abbiamo dei sistemi antifrode molto simili a quelli bancari per quanto riguarda i pagamenti: se un pagamento viene canalizzato sullo stesso IBAN da parte di soggetti che hanno il codice fiscale differente, abbiamo degli accorgimenti.

PRESIDENTE. Scatta un controllo.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Se ci sono più pagamenti presso lo stesso domicilio, ne scattano degli altri.

PRESIDENTE. Sono controlli automatici che fa il sistema, non vengono fatti dal personale? È un automatismo?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sono controlli automatici, ma ce ne sono tanti, presidente. Anzi tutto, con la mole di pagamenti che abbiamo, non è possibile fare dei controlli manuali, o, per meglio dire, i controlli manuali avrebbero un grado di efficienza molto basso. L'unica possibilità è prevedere dei controlli automatici a sistema, ma che presuppongano una valutazione, un'analisi delle diverse attività per individuare i possibili indici di rischio. Abbiamo poi una serie di controlli sui pagamenti in collaborazione con il Ministero della giustizia per i soggetti che sono stati condannati per associazione mafiosa, o comunque gravi reati di tipo associativo.

PRESIDENTE. Le banche dati sono interconnesse, i sistemi sono interconnessi, o questo passaggio di informazioni...

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Purtroppo, riceviamo dei flussi da parte del Ministero. Il primo

flusso, secondo la legge del 2012, se non erro, è stato trasmesso il mese scorso.

PRESIDENTE. Il primo flusso dal 2012 ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Di tutti coloro per i quali, avendo avuto una condanna per determinati reati — che adesso non ricordo, ma i più gravi in materia di infiltrazione mafiosa — si è determinata la sospensione dei pagamenti. Abbiamo delle liste, dei codici di blocco di diversa natura. Se, per esempio, ci accorgiamo che ci sono delle assunzioni fittizie, perché un'azienda non può avere un certo numero di lavoratori, e quindi è sicuro che siamo in presenza di una truffa, mettiamo dei codici di blocco sia sull'azienda sia sui lavoratori interessati. Le attività sono tantissime.

PRESIDENTE. Per la Commissione è interessante. Lei dice che c'è una legge del 2012 che dice che deve esserci un passaggio di informazione tra i sistemi della giustizia e i vostri. Il codice dell'amministrazione digitale dice che, tra le varie modalità, dovrebbe esserci quella della cooperazione applicativa. Forse, la cooperazione applicativa tra i due sistemi sarebbe la soluzione migliore. Mi dice che, invece, è stata fatta la scelta di mandare un flusso dati, che poi è arrivato anche con un leggero ritardo di cinque anni rispetto alla legge. A parte questo, come mai non è stata fatta la scelta della cooperazione applicativa dei sistemi ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Noi abbiamo la cooperazione applicativa con quasi tutte le amministrazioni e gli enti che ce lo richiedono.

PRESIDENTE. Avreste avuto la possibilità, quindi, di esporre dei *web service* in cooperazione applicativa per ricevere i dati.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sì.

PRESIDENTE. Lato Ministro della giustizia è stato detto di no o non è stata neanche presa in considerazione questa ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Non glielo so dire, perché non ero presente alle riunioni, però Le posso far sapere.

PRESIDENTE. Visto che Lei è il responsabile, potrà chiedere...

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. La disponibilità da parte dell'istituto è nell'aver cooperazioni applicative con tutto il mondo che opera intorno a noi. Abbiamo cooperazioni applicative con quasi tutti gli enti di previdenza, le casse private. Col sistema del cumulo, necessariamente abbiamo...

PRESIDENTE. Ma non con il Ministero della giustizia.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Con il Ministero della giustizia, in questo caso specifico, no. Non Le so dire se l'abbiamo per il processo telematico, ma penso che anche in quel caso non abbiamo una cooperazione applicativa. Anche per il processo telematico abbiamo le sentenze trasmesse con delle PEC, se non erro.

FEDERICO D'INCÀ. Non sarebbe corretto andare oltre i reati mafiosi e i reati per truffa nei confronti dello Stato, quindi con un passaggio di informazione di tutti quei dati, per effettuare controlli incrociati che non vi siano anche i reati nei confronti dell'INPS, uscendo dalla sola parte mafiosa ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Non siamo un organo di polizia giudiziaria, onorevole.

PRESIDENTE. Deve essere supportato da una norma.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Una legge del 2012 prevede, per una tipologia specifica di reati particolarmente gravi, la pena accessoria dell'impossibilità di percepire delle prestazioni a carico dell'INPS, ma ci è voluta una legge. Verificare se chi ha già avuto, se non ho capito male, una condanna per un reato di truffa a carico dello Stato o di un ente pubblico è anche un nostro utente o cliente è un'attività che non possiamo svolgere. Ci vuole una norma che preveda questo tipo di comunicazione, altrimenti non possiamo accedere.

PRESIDENTE. È anche qualcosa che prescinde dagli obiettivi della nostra Commissione.

FEDERICO D'INCÀ. Lo troverebbe corretto, comunque?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Non Le so rispondere, perché non so se uno che ha fatto una truffa, la farà anche all'istituto.

PRESIDENTE. La questione non riguarda la parte di digitalizzazione che dobbiamo controllare, sebbene sia estremamente interessante, ma magari la rimandiamo alla discussione fuori dalla Commissione.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Ho un'altra domanda. D'altra parte, l'INPS è un sistema complesso e importante per i cittadini. Relativamente alla *cyber security*, come siete collegati, se siete collegati, a un server che consenta il controllo, la verifica, il blocco e così via?

Pongo ancora un'altra domanda, perché devo dire che sono abbastanza ignorante, ma cerco di superare la mia ignoranza con le domande: state verificando la tecnologia *blockchain*?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Per quanto riguarda la *cyber security*, sono già stati fatti, nel corso

degli anni, degli investimenti per impedire l'accesso dall'esterno volto ad acquisire informazioni o ad aggredire il sistema, e anche degli investimenti di sicurezza sulle applicazioni dell'istituto e sulla correttezza delle applicazioni stesse. Abbiamo avuto, anche a febbraio, un attacco notturno da parte di soggetti che non siamo riusciti a individuare. Praticamente, ci hanno sommerso di richieste che hanno messo in crisi il sistema. Se l'avessero fatto di giorno, il sistema non avrebbe funzionato. Ovviamente, facciamo tutte le denunce del caso, ma probabilmente c'è stato quasi un tentativo di verificare il grado di resistenza della sicurezza del nostro sito. Ormai, sul mercato sono disponibili soggetti che, previo pagamento di somme, mettono a disposizione una rete di computer che sventagliano richieste mirate su un unico sito, mettendolo in crisi, allo scopo di nascondere una richiesta attraverso la quale viene veicolato un *trojan* o altro sistema che entra all'interno, fa da spia e scarica tutti quanti i dati, o determinati dati che vogliono acquisire.

Gli investimenti sono stati fatti. Finora, grazie a questi investimenti non abbiamo avuto problemi. Ovviamente, abbiamo anche dei controlli automatici sulla posta in arrivo. Riceviamo, come ho detto, 33 milioni di *e-mail*, che vengono tutte vagliate, per evitare che ci siano delle minacce e degli attacchi. Tutti questi sistemi vengono ogni giorno adeguati sulla base delle ultime novità in materia di hackeraggio.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Non c'è un collegamento a un CERT nazionale?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Non ricordo, ma, se non erro, il sistema fu acquisito facendo ricorso a SPC. Una gara Consip prevedeva proprio dei sistemi di sicurezza.

L'altro passaggio è quello di prevedere che tutte le applicazioni attivate da un operatore abbiano un *log* che viene conservato. Questo consente, soprattutto quando ci sono delle truffe, di risalire esattamente al soggetto che le ha poste in essere. Ov-

viamente, abbiamo previsto un sistema di IP statico, per cui ogni IP è associato unicamente a un computer. Non è quello dinamico, come avviene da parte dei *provider* più comuni presenti sul mercato, che cambiano il numero di IP a ogni accesso. Per capire se effettivamente Enzo Damato, dall'esterno ha fatto un'operazione, è necessario verificare anche tutte le altre operazioni che ha posto in essere – sono compiti che svolgiamo in collaborazione con la Polizia postale e la Guardia di finanza – per controllare se quell'IP è riconducibile in modo univoco a un determinato soggetto.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Sulla sicurezza state lavorando ?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Siamo abbastanza attrezzati. Abbiamo un'area specifica, all'interno della direzione dell'informatica, che si occupa di sicurezza a 360 gradi, ed è quella con la quale poi facciamo tutte le attività di indagine in presenza di elementi di rischio.

PRESIDENTE. Io avrei un'ultima domanda. Parte della vostra utenza è particolarmente debole rispetto al *digital divide*. Lei ci ha parlato di una serie di indicatori relativamente all'uso dei quantitativi sui servizi, ma non ci ha detto se ci sono indicatori qualitativi di soddisfazione da parte dell'utenza. Oltre al livello di soddisfazione dei vostri servizi, vorrei sapere qual è l'impatto che pensate di avere sulle procedure.

L'impressione è che molti dei vostri utenti arrivino indirettamente ai vostri servizi tramite i patronati, o comunque tramite intermediari, ma il digitale di solito tende a disintermediare. È possibile pensare, quindi, che attendere l'intermediazione dei patronati sia sempre meno necessario se i servizi diventano sempre più semplici, con le banche dati interconnesse e così via. C'è un progetto che tende a disintermediare, e quindi a rendere i servizi sempre più semplici, e dunque a limitare il ricorso ai patronati da parte della vostra utenza ? C'è

una vostra azione per cercare di colmare il *digital divide* dei vostri utenti, di modo che utilizzino nel modo migliore i servizi ? In questo caso, INPS può diventare anche un fattore di maggiore competitività del Paese. Rispetto agli altri Paesi europei, il nostro ha tra i livelli più bassi di utilizzo di Internet, e in parte è dovuto all'utilizzo da parte delle fasce di età sopra i 60-65 anni. Relativamente all'utenza, alle procedure, agli intermediari, come state operando ? State rilevando la soddisfazione dei cittadini per i vostri servizi ? Se sì, qual è il livello ?

Ancora, c'è a tendere una riprogettazione delle procedure che prevede un ruolo diverso dai patronati ? In questo caso, avete delle resistenze da parte del mondo dei patronati stessi ? La domanda è complessa. Ho cercato di spiegarla nel modo migliore. Spero di essere stato chiaro.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. È stato chiarissimo, presidente.

Come ho detto all'inizio della conversazione, prossimamente usciremo con il nuovo sito Internet. È nata quest'esigenza perché abbiamo delle strutture che si occupano della *customer satisfaction* a livello sia di sede sia di servizi che eroghiamo sia di *contact center* sia del sito Internet. Questo ci consente di calibrare delle scelte operative in funzione delle esigenze dell'utenza. Se vivessimo in un mondo in cui pensiamo di poter operare senza avere riguardo per i nostri interlocutori, probabilmente non daremmo un servizio adeguato al Paese.

Il sito Internet è la prima sfida che vogliamo affrontare, proprio perché è diretta a individuare la profilazione dell'utenza con un sistema sia automatico sia manuale. È automatico in base a degli indicatori del soggetto. Il soggetto che ha una *colf*, verosimilmente il 1° aprile chiederà l'applicazione, e quindi gliela mettiamo in automatico, ma anche con dei sistemi di tipo manuale, cioè il soggetto dice di essere interessato a seguire la pensione pubblica, e quindi gli verrà fornito questo tipo di servizi.

Il discorso dei patronati è un po' più complesso, perché dipende dal grado di consulenza che l'INPS riesce a dare ai cittadini. All'inizio degli anni Duemila, avevamo oltre 40 mila dipendenti; ora siamo 28 mila, nonostante l'incorporazione dell'INPDAP, che aveva oltre 7 mila dipendenti. Eravamo arrivati, quindi, nel 2012, a 35-36.000 persone, e ora siamo a 28 mila, perché purtroppo l'età media dei funzionari pubblici è molto elevata, che significa un'età media di 55 anni. Abbiamo avuto un esodo di circa 1.200 persone l'anno. Se l'istituto riuscisse a svolgere un ruolo consulenziale nei confronti della popolazione, anche con contatti fisici dell'utente che viene a chiedere, i patronati potrebbero non svolgere alcun tipo di attività. L'attività dei patronati supplisce, per l'appunto, questa che definirei come impossibilità di svolgere tali attività in presenza di numeri così bassi di personale.

PRESIDENTE. L'attività consulenziale prescinde dalla facilità dell'uso dei servizi *on line* o, aumentando la facilità d'uso e la quantità dei dati automaticamente prelevati dai sistemi, la necessità di consulenza diminuisce?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Glielo dico subito. In alcune attività, come quella delle pensioni, non c'è una sola regola, ma il soggetto ha di fronte a sé due o più alternative. In questi casi, spiegarli qual è l'alternativa migliore diventa fondamentale. L'alternativa migliore non è soltanto l'importo della pensione, ma può essere rappresentata anche da quando si va in pensione, restando alla tematica delle pensioni.

Lo stesso dicasi per le prestazioni a sostegno del reddito. Anche solo sapere se si ha diritto a una prestazione o meno non sempre è agevole. Nel caso in cui uno, per esempio, si dimetta, non ha diritto alla disoccupazione e, se presenta la domanda, gli verrà respinta. Questo è il canale comunicativo e informativo che deve essere costruito in maniera da dare al soggetto un'informazione corretta, e prescinde dalle procedure.

Sul versante delle procedure, quello che stiamo prevedendo è l'automazione massima consentita dal dialogo con le altre strutture. Finché sono interne, evidentemente i problemi sono di scelte individuali; se coinvolgono soggetti esterni, diventa già problematico. Mi spiego meglio. Per l'ISEE si devono conoscere i redditi di un soggetto, ed è chiaro che si deve avere l'acquisizione da parte dell'Agenzia delle entrate di tutte le informazioni e così via dicendo. Quanto più si riesce a mettere a sistema delle banche dati, *in primis* quella anagrafica – ci dovrebbe essere un'unica banca dati accessibile dalle amministrazioni...

PRESIDENTE. Come l'ANPR, per esempio.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Sì. Abbiamo avuto un incontro, proprio la scorsa settimana, con Piacentini, in cui abbiamo sottolineato quest'aspetto.

Relativamente, ad esempio, alle prestazioni pensionistiche nei confronti dei soggetti che muoiono, l'informazione della morte non arriva in automatico sul sistema. Abbiamo dovuto fare una battaglia con i comuni per avere le informazioni sui decessi. Ogni giorno muoiono 2 mila pensionati: pagare la pensione a 2 mila pensionati deceduti significa buttare 2 milioni, che poi devono essere recuperati; moltiplicando per i giorni di ritardo nella comunicazione del decesso, si può arrivare, in una settimana, a 14 milioni che si sono pagati e che si devono recuperare. È un'inefficienza del sistema che è stata mitigata dall'inserimento della norma che prevede che sia il medico necroforo a trasmetterci l'informazione del decesso. Laddove ci sia un'unica banca dati...

PRESIDENTE. Adesso, quindi, non succede più?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Col necroforo abbiamo avuto – non vorrei parlare di questi temi,

magari qualcuno è scaramantico – un miglioramento delle comunicazioni di decesso.

PRESIDENTE. Da che anno?

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. È stato inserito dal 2015.

VINCENZA BRUNO BOSSIO. Dal Governo Renzi, per farci un po' di pubblicità.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Ha consentito di ridurre il numero di comunicazioni, ma è chiaro che avere un'unica banca dati di tutta la popolazione residente consente anche di evitare di sbagliare le notifiche degli atti giudiziari.

PRESIDENTE. Siamo tutti d'accordo sull'utilità dell'ANPR.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Tutti d'accordo, ma io ho partecipato a un progetto sull'anagrafe unica nel 1997. Sono passati vent'anni.

PRESIDENTE. Sembra che adesso siamo, finalmente, in dirittura di arrivo.

VINCENZO DAMATO, *direttore della direzione centrale organizzazione e sistemi informativi dell'INPS*. Me lo auguro. Sono il primo a esserne contento.

PRESIDENTE. La ringraziamo. Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 10.15.

*Licenziato per la stampa
il 5 giugno 2017*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO



17STC0023240