Indagine conoscitiva in materia di semplificazione e digitalizzazione delle procedure amministrative nei rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione

Commissione per la Semplificazione
23 luglio 2025

"Il ruolo dell'Intelligenza Artificiale nella semplificazione del rapporto con il cittadino e nell'efficientamento della Pubblica Amministrazione"

Presidente, Onorevoli Commissari,
Grazie per l'opportunità di portare il contributo del Gruppo **Fastweb+Vodafone**, oggi tra i principali partner tecnologici della Pubblica Amministrazione nel percorso di trasformazione digitale del Paese.
Il nostro Gruppo rappresenta oggi l'**operatore principale** per la **connettività della PA**, sia fissa che mobile, essendosi aggiudicata le gare bandite da Consip in materia. Questo grazie ad infrastrutture di rete estremamente capillari, resilienti e performanti, che oggi collegano le principali amministrazioni centrali e locali del Paese, garantendo standard elevatissimi di affidabilità e sicurezza.
Alla connettività, abbiamo affiancato nel tempo **nuove infrastrutture strategiche**, tra cui **tre data center nazionali**, sviluppati secondo standard Tier IV, e un ecosistema di **competenze cloud** che ci consente di offrire servizi avanzati sia alla Pubblica Amministrazione, sia al mondo produttivo – grandi imprese e PMI – in ottica di efficienza, scalabilità e compliance normativa.
A completare questo ecosistema, mettiamo a disposizione delle PA **infrastrutture e competenze di cybersecurity**, consapevoli che più un'infrastruttura è virtualizzata, più ampio diventa il suo perimetro d'attacco. Per questo mettiamo a disposizione dei nostri partner un **Security Operation Center (SOC)** e un **Network Operation Center (NOC)** che lavorano in sinergia per garantire la protezione dei dati, la difesa contro gli attacchi informatici – una criticità sempre più elevata nel Paese - e dunque la continuità dei servizi erogati.
L'ultimo tassello di questo percorso è rappresentato dall'**Intelligenza Artificiale**. Fastweb+Vodafone ha recentemente acquisito da Nvidia un **supercomputer – in questo momento il terzo per capacità computazionale in Italia – interamente dedicato alla Gen IA** e ci siamo dedicati all'addestramento di modelli linguistici di nuova generazione (LLM), che stiamo sviluppando in piena conformità con le **regole dell'AI Act europeo**. L'obiettivo è chiaro: costruire una **filiera AI italiana** trasparente, sicura e affidabile, al servizio di cittadini, imprese e amministrazioni.

Come l'AI può semplificare la PA

L'intelligenza artificiale rappresenta una leva potentissima per **rendere la PA più efficiente, proattiva e vicina ai cittadini**.

Alcuni esempi concreti:

- **Automazione intelligente dei processi**: l'AI può ridurre drasticamente i tempi per l'istruttoria di pratiche, l'evasione di richieste o la gestione di bandi e procedure, liberando risorse umane per attività a maggiore valore aggiunto.

- **Assistenza virtuale e accesso ai servizi**: chatbot evoluti e agenti conversazionali multilingua possono rendere l'interazione con l'amministrazione semplice, intuitiva e disponibile 24/7.
- **Prevenzione e decisione basata sui dati**: algoritmi predittivi possono supportare le amministrazioni nel rilevare criticità (es. in ambito sanitario o ambientale), ottimizzare le risorse e adottare decisioni basate su evidenze.
- **Inclusione e accessibilità**: strumenti basati sull'AI possono migliorare l'accesso ai servizi per persone fragili, con disabilità o in contesti digitalmente marginalizzati.

Alcuni esempi concreti dall'esperienza Fastweb+Vodafone

- **Azienda Zero (azienda sanitaria di regione Piemonte):** Fastweb ha fornito una soluzione di AI a supporto del "numero europeo armonizzato per cure non urgenti" (l116117) che effettua una trascrizione istantanea delle conversazioni tra pazienti e personale sanitario, ne genera un riassunto e fornisce al personale sanitario consigli basati su linee guida e protocolli stabiliti dall'Azienda Sanitaria, migliorando l'efficienza e la qualità dell'assistenza al cittadino.
- **Supercity** – si tratta di una evoluzione della Smart City, attraverso un ecosistema di soluzioni basate sull'Intelligenza Artificiale Generativa messi a disposizione dei Comuni, soprattutto a vocazione turistica. Il progetto pilota è iniziato con Ostuni qualche mese fa. Abbiamo sviluppato, per esempio, un assistente evoluto AI multilingua, che supporta il Comune a gestire i quesiti di cittadini e visitatori soprattutto durante la stagione turistica; sono poi in fase di sviluppo app per la tutela del territorio dal punto di vista ambientale, il monitoraggio delle zone a rischio idrogeologico e della presenza di incendi, il monitoraggio del flusso del traffico e degli accessi in città.

Un'infrastruttura AI pubblica e sovrana

Perché i benefici dell'Intelligenza Artificiale si realizzino nel pieno rispetto della sovranità digitale, è fondamentale che l'AI adottata dalla Pubblica Amministrazione – in particolare nei settori più critici come sanità, difesa, giustizia, finanze – sia controllabile, auditabile e governata da soggetti affidabili sulla base di un set di regole fissate dall'Unione EU.
C'è un rischio concreto: l'utilizzo di sistemi AI "black box", sviluppati da player non trasparenti o soggetti a giurisdizioni estere, può comportare una perdita di controllo sui dati e generare implicazioni geopolitiche rilevanti, soprattutto in un contesto globale segnato da tensioni crescenti.
In questo quadro, tre elementi risultano imprescindibili:

1. Le **PA hanno bisogno di sistemi personalizzabili**, non di soluzioni standardizzate. È essenziale adottare modelli e piattaforme che consentano la **co-creazione** di agenti e applicazioni AI insieme alle amministrazioni, in modo da garantire il pieno governo dei processi di elaborazione dei dati e la spiegabilità delle decisioni algoritmiche. Le relazioni tra input e output devono essere tracciabili e comprensibili, per rispettare i principi di trasparenza e accountability propri del servizio pubblico.
2. La piena conformità all'AI Act non è un'opzione, ma un prerequisito. Le disposizioni contenute nel regolamento europeo non sono meri adempimenti formali, ma linee guida fondamentali per uno sviluppo etico, sicuro e affidabile dell'Intelligenza Artificiale. Solo rispettando questi principi

possiamo garantire che l'adozione dell'AI nella PA sia coerente con i diritti dei cittadini e con la missione costituzionale delle istituzioni pubbliche.

3. I dati sono la risorsa più strategica che possediamo. I sistemi AI sviluppati oggi fuori dall'Europa non offrono di per sé garanzie di segregazione dei dati, e in molti casi riutilizzano i dati della PA per addestrare e migliorare costantemente i propri modelli, spesso senza alcuna possibilità di verifica o controllo. È un meccanismo che, oltre a sollevare interrogativi etici e giuridici, comporta una reale perdita di valore e sovranità informativa da parte dello Stato.

L'AI Act, dunque, lungi dall'essere un vincolo o un appesantimento, è una tutela fondamentale e può diventare una leva importantissima nello sviluppo di ecosistemi AI europei e nazionali.
Fastweb+Vodafone ha creato il proprio LLM e gli strumenti di AI che mettiamo a disposizione della nostra e di altre aziende e PA come "*compliant by design*" con l'AI Act dimostrando che la regolamentazione europea rappresenta un importante fattore di differenziazione oltre che essere fondamentale per generare fiducia nell'Intelligenza Artificiale accelerandone l'adozione.

Serve quindi chiarezza anche nel definire cosa significhi essere davvero "italiani" o "europei" nel mondo digitale. I requisiti formali – come essere una S.r.l. o S.p.A. registrata in Italia – non sono più sufficienti.
A nostro avviso sono due le dimensioni da valutare: governance e dipendenza da sistemi normativi extraterritoriali:

1. sotto il profilo della governance è evidente la differenza tra filiali meramente operative di multinazionali, che operano localmente ma dipendono da centri decisionali esteri, privi di un board autonomo o di un vero CEO italiano rispetto ad aziende radicate sul territorio nazionale, con governance articolata – un CEO, un CdA ecc. – oltre a capacità di investimento, sviluppo locale e trasparenza operativa;

2. Sotto il secondo profilo, bisogna considerare la differenza tra aziende pienamente soggette al diritto e alla regolamentazione nazionale, piuttosto che quelle, operanti sul territorio nazionale, i cui paesi di origine impongono norme che si applicano anche alle filiali extraterritoriali. Un esempio classico è il Cloud Act statunitense.

Solo aziende con una piena governance locale e non soggette a normative extraterritoriali sono in grado di garantire alla PA una piena sovranità tecnologica e dei dati, in linea con lo spirito dell'AI Act e con la Strategia Europea per la Sicurezza Economica.

Conclusione

La sfida dell'intelligenza artificiale non è solo tecnologica, ma **strategica e culturale**. Fastweb+Vodafone è pronta a mettersi al servizio delle istituzioni per costruire insieme una PA più semplice, intelligente e **a prova di futuro**, basata su **infrastrutture sovrane, trasparenza algoritmica e pieno controllo sui dati dei cittadini**.
Ma perché questo sia possibile, è necessario che anche i sistemi di procurement pubblico evolvano. È fondamentale che **le gare e gli strumenti di acquisto della PA premino attivamente l'adozione di soluzioni tecnologiche sviluppate e gestite in Europa**, da soggetti con reale autonomia locale, che **non siano esposti a obblighi normativi esteri** e che **assicurino piena accountability sulla gestione dei dati e sugli algoritmi utilizzati**.

Continuare a considerare equivalenti, dal punto di vista formale e giuridico, **aziende profondamente diverse per struttura, governance e accountability**, rischia di compromettere gli obiettivi stessi dell'AI Act e della digitalizzazione sovrana della PA.
Se vogliamo costruire un'infrastruttura digitale pubblica sicura, trasparente e sostenibile, **serve una svolta politica e culturale anche nei criteri di selezione e valorizzazione dei fornitori tecnologici.**