

HÜVASTI BÜROKRAATIA*

La burocrazia non è un destino ma un accumulo di scelte sbagliate. È la lezione che si impara andando a vedere come funzionano le cose in **Estonia**. Dove ogni cittadino ha un documento d'identità elettronico. Con cui poter fare in pochi minuti praticamente tutto. Tranne sposarsi e divorziare. Ma non è escluso che...

TALLINN. Tra una parete attrezzata per far crescere piantine idroponiche con una app e un monopattino elettrico che non sfuggirebbe nella Silicon Valley, va in scena il film della vita a burocrazia zero di un estone qualsiasi. Siamo nello showroom – questo è, così l'han chiamato – del prodotto migliore che questo civilissimo Stato baltico popoloso come Milano ha da offrire: saper semplificare l'esistenza ai suoi cittadini. Una competenza preziosa, per noi esoterica. La dimostrazione la conduce il *project manager* Indrek Onnik. Entra con le password nel portale di cittadino dove c'è tutta la sua biografia amministrativa. Ogni rapporto che ha avuto con il settore pubblico è consultabile. La parte più strepitosa è quella sanitaria. Sportivo indomito, si è rotto una clavicola cadendo dallo skate. «Qui c'è il riepilogo fatto dal chirurgo, con tanto di decorso post-operatorio. Qui i farmaci che ho preso dopo e la fisioterapia fatta. Il sistema conosce le mie allergie e, se dovessero prescrivermi un farmaco che interagisce male, lo segnalerebbe in automatico». Breve pausa di fronte all'italico sconcerto: «So cosa pensate: la privacy! Queste informazioni sono visibili solo al vostro medico ma, volendo, potete renderne inaccessibili alcune anche a lui. Basta cliccare su questo lucchetto». Solo lo 0,3 per cento della popolazione adotta questa cautela. L'idea che qualcuno possa approfittarsene è, a queste latitudini,

tanto aliena quanto il sole o la frutta matura. In verità, negli ultimi dieci anni, ci sono state due violazioni e ancora se le ricordano. Un poliziotto aveva guardato abusivamente un file dell'ex moglie: è l'ultima cosa che ha fatto prima di finire in prigione. Mentre, per aver curiosato su un documento fuori dalla sua giurisdizione, un medico ha perso la licenza. Trasparenti sì, fessi mai. Qui è tutto a portata di polpastrello, ma se fai il furbo, per così dire, te lo tagliano.

Tecnologicamente Tallinn non svetta solo vista da Roma, ma anche da Berlino. «Sono presidente di una repubblica digitale» ha esordito, lo scorso settembre, il capo di Stato estone Kersti Kaljulaid durante un discorso di benvenuto agli altri membri dell'Ue in cui ha essenzialmente ricordato come la burocrazia non sia un destino, ma l'accumulo di scelte sbagliate. Angela Merkel è stata la prima a complimentarsi con lei, confessandole l'inaudito: «Siete così più avanti di noi!». Il bello è che è vero. Sono più avanti di tutti, e a dicembre il *New Yorker* se n'è occupato chiedendosi se questa «piccola nazione post-sovietica abbia trovato la strada per il futuro». La risposta breve è: sì. A cui è obbligatorio aggiungere subito un'altra domanda, che richiede una argomentazione più distesa: è un modello esportabile?

Torniamo nello showroom, tra i suoi mobili di compensato *industrial* e i suoi gadget tecnologici, stavolta a parlare con Federico Plantera che, a dispetto del nome e delle origini (è nato in Salento 24 anni fa), è quello che, in impeccabili lezioni da un'ora, ha spiegato alle 680 delegazioni passate di qui l'anno scorso cosa esattamente significa e-estonia. «Da noi» giura questo ex studente di Sciences Po con Enrico Letta che ha in mente di dottorarsi sulle disu-



guaglianze, «solo tre cose ancora non si possono fare online: sposarsi, divorziare e vendere o comprare casa». Il passaggio di proprietà dell'auto, invece, costa 48 euro e pochi clic. La pietra angolare del sistema è la carta d'identità digitale, introdotta nel 2002. È questo identificativo unico, lungo 11 cifre tra numeri e lettere, l'aperti-sesamo di tutte le porte della pubblica amministrazione. O mettete la carta, con il suo bel chip, in un lettore (se ne trovano in giro anche a 3 euro) da inserire in qualsiasi computer, oppure potete chiedere una particolare sim che mantiene il vostro numero di telefono ma aggiunge delle informazioni crittate che funzionano da firma digitale. Il pilastro dell'infrastruttura informatica si chiama X-Road, una piattaforma che permette di collegare in modo sicuro tra di loro anagrafiche pubbliche, banche, aziende elettriche e quasi un migliaio di altre entità. L'eleganza del sistema è che tendenzialmente non esistono duplicazioni: se qualcuno avrà bisogno della vostra data di nascita, inserita dall'anagrafe, non dovrà che linkarsi a quel dato, senza chiedervi di riscriverlo. *Once-only* lo chiamano, e chiunque abbia dovuto riempire centinaia di formulari con gli stessi dati sa cosa intendo. Infine, a garantire che ogni transazione si svolga correttamente, ci pensa il blockchain, ovvero la tecnologia che sta alla base dei bitcoin e delle altre criptovalute. La migliore metafora in cui mi sono imbattuto per spiegare questa cosa piuttosto complessa riguarda il lavoro a maglia. Come nelle sciarpe che ci facevano le nonne a partire da un unico gomitolo di lana il punto successivo dipendeva da quello precedente, senza interruzioni, qui c'è una specie di unico *file* che registra ogni singola manipolazione. Sai chi l'ha aperto e quando, se ha provato a modificarlo e con che esito. Resta traccia di tutto. Così è stato ingabbiato il poliziotto vendicativo e radiato il medico ficcanaso.

«Apertura radicale» riassume Taavi Kotka, l'ingegnere che per quattro anni è stato il *chief information officer* del progetto Estonia elettronica, «e privacy assoluta». Nel senso che già dare a un altro le proprie credenziali qui è un reato serio, figuriamoci carpirle o se ti beccano a guardare quel che non dovresti. Se gli giri l'obiezione tradizionale («Li funziona perché sono solo un milione trecentomila!») questa versione baltica dell'attore Owen Wilson che mi ha dato appuntamento da Noa, il sesto classificato nella lista dei ristoranti estoni, prima sorride e poi sbotta: «Ma che significa? Vuol dire che voi avete cinquanta volte più motivi per guadagnarci».

Loro, per la cronaca, digitalizzando tutto risparmiano il 2 per cento del Pil rispetto a prima, soldi con i quali si pagano l'adesione alla Nato. Perché, a differenza dei servizi analogici – uno sportello uguale uno sportellista – questi digitali sono ampiamente *scalabili*. Ovvero: una volta che la piattaforma è costruita, basta aggiungere server (computer) per far sì che ciò che funzionava per cento utenti ne possa gestire mille o un milione. Insiste: «Da noi il 96 per cento della popolazione dichiara le tasse online, tre paginette pre-compilate, assemblate in automatico dal software. E il 95 per cento di questi contribuenti non cambia una virgola e ci mette pochi minuti! L'intervento umano è davvero residuale». A riprova cita la sua recente consulenza all'India, che vuole dotare di un documento d'identità unico il suo miliardo e 200 milioni di persone.

A un quarto d'ora di treno da Balti Jam, la stazione centrale accanto alla quale hanno riammodernato uno splendido mercato al chiuso (aringhe, storioni, merluzzi degni del manuale di zoologia fantastica di Borges), vive Tarvi Martens, ecumenicamente definito «il padre del voto elettronico» («Non posso garantire sulla paternità, ma di certo c'ero nel '97, quando è stato concepito»). È un informatico sapiente, che alterna risposte brusche (mi ha fatto tornare in mente la sensazione di un ex dipendente Google davanti a Larry Page: «C'è gente con larghezza di banda illimitata *flat rate*, con lui invece hai l'idea che, se non dici cose intelligentissime, la stai occupando indebitamente») a sorrisi disarmanti. Di quei tempi seminali ricorda di aver calcolato che sarebbero bastati 14 mesi per creare l'infrastruttura per il voto elettronico, mentre ci vollero cinque anni. Partenza diesel: «Nel 2002, votò online solo il 2 per cento della popolazione. Nelle ultime tre elezioni invece abbiamo avuto percentuali tra il 30 e il 33 per cento, che rimarranno inalterate a lungo. Non credo affatto, né auspico, che il voto tradizionale scompaia, così come non sono scomparsi i libri. Però so anche che il 12-14 per cento tra quelli che votano online non si presenterebbero al seggio, ed è bello averli recuperati alla democrazia». Già, ma se a Napoli è capitato che abbiano comprato i voti pretendendo la foto della scheda messa nell'urna, figuratevi che comodità fare uno *screen-shot* a casa. Sbagliato, obietta Martens: «Quello online è un buon metodo per ven-

dere voti, ma non per comprarli. Perché puoi cambiare idea quante volte vuoi, fino in fondo. E chiuse le votazioni elettroniche restano ancora due ore per andare al seggio e cambiare anche quelle». Ci vorrebbero insomma troppi picciotti per controllare ogni singolo clic.

Il Gran Quesito resta: perché, di tutti i Paesi al mondo (compresi i non trascurabili vicini scandinavi), proprio qui sono riusciti nella transizione digitale perfetta? Intanto c'è da notare che nel '91, quando l'Estonia finalmente ha conquistato l'indipendenza dall'ex Unione sovietica, c'era tutto da ricostruire. Puntare sul *co-evolution* web dev'essere sembrato ragionevole, con un passaggio rapido dall'arretratezza alla modernità che i tecnologi chiamano *leapfrogging*, salto della rana. Quando poi nel 2000 cominciano a sviluppare la carta d'identità digitale, copiano i finlandesi che ci lavoravano da tempo. Senza però ripetere i loro due errori principali: averla prezzata 40 euro e lasciare volontaria l'adozione. Gli estoni la faranno pagare 10 euro, una tantum, e la renderanno obbligatoria. A quel punto tutte le aziende private, a partire dalle banche, cominciano a costruire servizi che presuppongono la disponibilità della carta, che diventa così la prova ontologica digitale della tua esistenza. Incontro Marten Kaevats, il trentaduenne consulente strategico per la digitalizzazione, a Stenbocki Maja, il palazzo del governo che torreggia sulla capitale innevata («Quella finestra è quella del primo ministro») indica questo ragazzino dinoccolato, con solo una t-shirt sotto la giacca nonostante i -3 e con un entusiasmo che tende a sgranargli gli occhi). Parla in un italiano di sopravvivenza perché ha visitato spesso il fratello che in Puglia ha fatto un Erasmus. Dice: «Ho un sacco di amici italiani che scappano per frustrazione da un Paese magnifico dove troppe cose non funzionano. E vi dico: non è questione di tecnologia, ma di cultura. E di volontà politica. L'argomento dei costi è ridicolo, perché è un investimento che si ripaga in pochissimo tempo, e dopo risparmiate sul serio». Per quanto lo riguarda, non è tipo da mettersi comodo



sugli allori: «Stiamo sviluppando servizi proattivi, che non devi neppure chiederli. Esempio: ti nasce un figlio e dieci minuti dopo ti arriva in automatico una mail di felicitazioni che dice anche a che assegno familiare hai diritto e dov'è l'asilo nido che ti spetta. Se, per qualsiasi motivo non ti piace, puoi richiederne un altro. Io lo chiamo "governo invisibile" e sarà realtà nei prossimi anni». Giura anche che entro il prossimo triennio la stragrande maggioranza dei servizi amministrativi sarà automatizzata. E i dipendenti? «Faranno altro. Che vogliamo o meno, la tecnologia li renderà superflui». Fine del dibattito, anche perché qui i sindacati nella pubblica amministrazione non esistono.

Tranne quest'ultimo, gli altri record dell'Estonia sono invidiabili. È la più efficiente esattrice di tasse al mondo, stando all'International Tax Competitiveness Index, la numero uno nel favorire l'imprenditorialità a detta del World Economic Forum, ha il diritto a internet iscritto nella Costituzione e lì le startup non fanno tante mossette ma soldi veri (a partire da Skype, poi venduta a Microsoft, il settore tecnologico rappresenta il 7 per cento del Pil e assorbe il 4 per cento della forza lavoro). Però ha anche seri problemi di alcolismo e violenza domestica, con un'aspettativa di vita di 64 anni, ossia quasi venti meno di noi. Metà della sua superficie è coperta di foreste, ma più che sugli alti pini e betulle ha puntato sull'hi-tech. Il programma di *e-residency* è una specie di cittadinanza virtuale che consente a chiunque di aprire un'azienda in Estonia pagando 190 euro, senza neppure bisogno di venire fisicamente nel Paese (la carta digitale la puoi ritirare nelle ambasciate estoni, al costo di 100 euro). Ventottomila persone, in tre anni, sono diventate e-residenti. Tra gli altri vantaggi c'è quello enorme di poter fare affari nell'Unione europea se sei un russo, indiano o americano. E poi ci sono le tasse. Arnaud Castaignet, un brillante francese

che ha lavorato nello staff di François Hollande e oggi è il portavoce del progetto, tiene a chiarirlo subito: «La nostra non è una residenza fiscale: ognuno pagherà le tasse nei Paesi in cui genera reddito». Ma finché non generi utili il fisco locale non ti chiederà niente, così come se ne fai ma li reinvesti nell'azienda. Che è una colossale differenza rispetto all'Iva che gli imprenditori italiani devono versare da subito, che abbiano ricevuto il pagamento della relativa fattura oppure no.

«Di certo qui, riducendo quasi a zero i rischi iniziali, ti invogliano a metterti alla prova» ammette Ottavio Cambieri, trentenne comasco fondatore di Mashmachines, tavoli interattivi su cui si possono suonare vari strumenti solo spostando dei mattoncini e che vanno forte nei grossi eventi aziendali (vendono in 25 Paesi). Un punto di vista che coincide con quello di Andrea Giudici, trentaduenne di Albenga che, venuto qui con l'Erasmus, è rimasto a insegnare all'università e ha fondato Recursive, che realizza modelli per prevedere i moti ondosi, particolarmente cruciali per gestire il mare dove si affacciano Tallinn, Helsinki e San Pietroburgo e che è tra i più trafficati al mondo: «Zero tasse sui redditi. Iva al 20 per cento e flat tax del 20 per cento sui redditi aziendali. È tutto facile e sensato. Ma se sgarri le punizioni sono esemplari». L'anti-Italia, praticamente. Dove Giudici, cui manca parecchio il Ponente ligure, tornerebbe domani se solo fossimo un po' più estoni. Sia lui che Cambieri sono veri residenti, non *e-resident*, ma concordano che l'appeal per i loro corrispettivi virtuali sia la semplicità burocratico-fiscale. Lo conferma anche Damiano Cerrone, un giovane urbanista venuto qui per l'università e che ora abita in Finlandia, da dove fa la spola una volta alla settimana proprio attraversando in un paio d'ore il braccio di mare studiato da Giudici. La sua specialità è suggerire politiche urbanistiche desunte dai social

network: «Se su Instagram scopriamo che le foto allegre di vita all'aperto o nei locali si concentrano in un quartiere inaspettato, di recente gentrificazione, magari è il caso di potenziare i trasporti pubblici notturni. O, se il committente è l'edilizia privata, gli consiglieremo di costruire lì appartamenti per giovani». Ha clienti un

po' in tutta Europa, ma per il momento non da noi. «Ho apprezzato il tentativo degli ultimi governi di centrosinistra di aumentare le detrazioni per chi ha fatturato sotto i 12 mila euro, ma

è ancora pochino rispetto al fatto che qui apri una società con niente e cominci a pagare l'imposta sul valore aggiunto solo quando ti dai uno stipendio o stacchi dividendi. Nel frattempo puoi concentrarti a far crescere la tua creatura, senza assilli». A dispetto delle apparenze meteorologiche hai l'impressione che il posto inospitale per uno che vuol mettersi in gioco imprenditorialmente, dove ti lasciano all'addiaccio e sotto la pioggia gelata, sia l'Italia. Mentre qui il governo, senza mai vellicare i furbi (tantomeno gli evasori), fa di tutto per creare un clima *business friendly*. E paga i fornitori a 15 giorni tassativi, contro gli ignominiosi 120 o peggio che si registrano in certi casi nostrani. Non c'entra la tecnologia, serve una cultura diversa. La cattiva notizia è che è molto più facile aggiornare la prima che la seconda.

Riccardo Staglianò



LA PRIVACY È A RISCHIO? MA QUI SAI CHI E QUANDO HA APERTO IL TUO FILE, E SE L'HA MODIFICATO

«IL SOFTWARE ASSEMBLA IN AUTOMATICO LE TUE TASSE ONLINE, E QUASI NESSUNO POI CAMBIA NULLA»

«SE TI NASCE UN FIGLIO, UNA MAIL TI DICE SUBITO A CHE ASSEGNO HAI DIRITTO E QUALE NIDO TI SPETTA»

LO STATO NON SOLLETTICA FURBI ED EVASORI E PAGA I FORNITORI A 15 GIORNI TASSATIVI

UN MIRACOLO DIGITALE IN NUMERI

1,3 milioni

GLI ABITANTI DELLA REPUBBLICA ESTONE

30,5%

I CITTADINI CHE HANNO VOTATO ONLINE NEL 2015

97,9%

LA DIFFUSIONE DI CARTE D'IDENTITÀ ELETTRONICHE

2%

LA QUOTA DI PIL RISPARIATA GRAZIE ALLA DIGITALIZZAZIONE

98%

LE RICETTE MEDICHE FATTE ONLINE

88%

I CITTADINI ESTONI CHE USANO INTERNET (86% BANDA LARGA)

96,3%

PRESENTA LA DICHIARAZIONE DEI REDDITI ONLINE





FRANCO PALJULA/AGFGETTY IMAGES

A TALLINN, CAPITALE DELL'ESTONIA, UNA DONNA RICEVE LA CONSEGNA DI UN RISTORANTE TRAMITE UN ROBOT A SEI RUOTE DELLA STARSHIP TECHNOLOGIES

SOPRA, LA PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA ESTONE **KERSTI KALJULAI**. IN CARICA DALL'OTTOBRE DEL 2016, HA 48 ANNI



+

a modest country that extends beyond its borders

- + population: 1.3 million
- + area: 45,339 km²
- + currency: Euro
- + member of: EU, NATO, WTO, OECD, DIGITAL 5
- + ICT sector: 7% of GDP

EMANUELE TERRACINA (X.3)



+

[1] **FEDERICO PLANTERA** NELLO SHOWROOM DI E-ESTONIA, PER CUI GESTISCE I RAPPORTI CON I MEDIA
[2] **MARTEN KAEVATS** CONSULENTE PER LA DIGITALIZZAZIONE DEL GOVERNO ESTONE
[3] **L'INFORMATICO TARVI MARTENS**, CONSIDERATO IL PADRE DEL VOTO ELETTRONICO

2000
EMBRIONE DEL SISTEMA PER PAGARE LE TASSE ONLINE



2001
COSTRUITA X-ROAD, L'INFRASTRUTTURA INFORMATICA



2002
PARTE LA CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA



2005
PRIME ELEZIONI CON IL VOTO ELETTRONICO



2008
INAUGURATO IL SISTEMA SANITARIO ELETTRONICO



2014
AL VIA E-RESIDENCY, RESIDENZA VIRTUALE PER IMPRENDITORI STRANIERI



2016
DATA EMBASSY, TUTTI I DATI PUBBLICI VENGONO "SALVATI" IN LUSSEMBURGO, IN CASO DI ATTACCO





SOPRA, LA CITTADELLA
DEGLI **ARCHIVI**
DEL COMUNE
DI **MILANO**.

SOTTO,
DIEGO PIACENTINI,
COMMISSARIO
STRAORDINARIO
ALLA DIGITALIZZAZIONE
PER IL **GOVERNO**
ITALIANO



Peso: 15-59%,16-87%,17-94%,18-87%,20-74%