



**GUIDA AI
DIRITTI DI
CITTADINANZA
DIGITALE**



Regione Emilia-Romagna
Assemblea legislativa

Difensore civico



1. PREMESSA

Questo contributo nasce dalla consapevolezza che la promessa di semplificazione insita nella formula dell'amministrazione digitale può essere mantenuta a patto che i cittadini abbiano consapevolezza dell'esistenza dei diritti di cittadinanza digitale nonché dei rimedi, anche stragiudiziali, ideati per proteggerli.

Alcuni studi evidenziano, infatti, come lo scarso grado di utilizzo dei servizi digitali dipenda non solo dall'assenza di un adeguato livello di digitalizzazione nell'amministrazione, ma anche da comportamenti dei cittadini i quali, per cause di diversa natura, continuano in molti casi a fruire dei servizi erogati dalle amministrazioni seguendo la tradizionale strada analogica. Questo comportamento può dipendere da molti fattori. Tra questi si situa anche lo scarso grado di conoscenza dei diritti di cittadinanza digitale e degli altri strumenti previsti dal Codice dell'amministrazione digitale.

Questa guida intende, dunque, contribuire al superamento di questo deficit conoscitivo, nell'adempimento del dovere dell'art. 8 Cad che chiama lo Stato e gli altri soggetti di cui all'art. 2, co. 2, Cad a *“promuovere iniziative volte a favorire la diffusione della cultura digitale tra i cittadini con particolare riguardo ai minori e alle categorie a rischio di esclusione”*.

Il presente opuscolo ambisce, dunque, a cooperare per superare i divari digitali esistenti, tramite lo svolgimento di una specifica attività di divulgazione che permetta agli utenti, specie più fragili, una maggiore consapevolezza circa i nuovi modi di agire delle amministrazioni.

Nell'esposizione si darà tuttavia spazio alla descrizione di specifici strumenti adoperabili anche da quanti non abbiano confidenza con le tecnologie digitali, per consentire loro di partecipare alla fruizione on line, in forme indirette. Una sezione finale è per questo motivo dedicata allo strumento della delega.



2. I DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALE IN GENERALE

Riferimenti normativi

Art. 3 e ss., art. 20 decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (Codice amministrazione digitale)

A chi spettano i diritti di cittadinanza digitale?

L'art. 3 Cad riconosce a “chiunque” il diritto all'uso delle tecnologie nei rapporti con le pubbliche amministrazioni. Non è necessario essere “cittadini” per esercitare questi diritti. Neppure si richiede che l'amministrato sia già titolare di altro diritto per far valere i diritti di cittadinanza digitale. In altri termini, il diritto all'uso delle tecnologie digitali è riconosciuto in sé e per sé e non in funzione di protezione di un interesse di tipo diverso, quale quello collegato al servizio o al procedimento amministrativo di interesse.

Verso chi possono essere esercitati i diritti di cittadinanza digitale?

Il Codice dell'amministrazione digitale prevede che il diritto di usare le soluzioni e gli strumenti previsti dal codice stesso sia esercitato *nei*

rapporti intrattenuti dall'amministrato con alcuni *soggetti*; si tratta, più esattamente:

- a) di pubbliche amministrazioni. Si può trattare di amministrazioni statali (ministeri), anche a carattere autonomo (università), di amministrazioni regionali o da esse dipendenti (aziende sanitarie locali) o amministrazioni locali (città metropolitane, comuni, province);
- b) di gestori di servizi pubblici. Perché si abbia un servizio "pubblico" non è necessario che il servizio sia reso da una amministrazione pubblica, ma occorre soltanto che le prestazioni rispondano a un interesse generale. Oggi molti pubblici servizi sono gestiti da società private, in alcuni casi anche quotate in borsa. Sono per esempio gestori di pubblici i soggetti, anche privati, operanti nei mercati dell'elettricità, del gas, dell'acqua;
- c) di società a controllo pubblico, cioè società nelle quali un'amministrazione pubblica esercita il controllo nei modi previsti dalla legge (disponendo della maggioranza dei voti esercitabili nell'assemblea ordinaria, o dei voti sufficienti per esercitare un'influenza dominante nell'assemblea ordinaria o valendosi di particolari vincoli contrattuali con essa).

In cosa consiste il diritto all'uso della tecnologia?

Il diritto di usare la tecnologia è definito dalla legge come pretesa di usare le soluzioni e gli strumenti previsti dal codice per l'amministrazione digitale, nei rapporti con le amministrazioni.

Per capire quali siano le "soluzioni" e gli "strumenti" oggetto della pretesa, occorre estendere l'angolo visuale alle altre disposizioni contenute nel Codice. Solo se la "soluzione" o lo "strumento" è contemplato dal Codice potrà divenire oggetto di pretesa dell'amministrato. Di seguito proveremo ad analizzare alcuni di questi strumenti, per comprendere nel dettaglio e in modo semplice quali pretese possono essere fatte valere.

Occorre poi che queste soluzioni e questi strumenti si riferiscano ai *rapporti* tra l'amministrato e le amministrazioni pubbliche (o gli altri



soggetti indicati dall'art. 2 Cad, prima visti). Per rapporto può intendersi quello originato dall'apertura di un procedimento amministrativo, caratterizzato dall'esercizio di poteri amministrativi: es: richiesta di apertura di una pratica edilizia finalizzata al rilascio di un permesso a costruire. Ma può anche trattarsi di rapporti originati dallo svolgimento di prestazioni materiali da parte dell'amministrazione (o meglio di servizi burocratici collegati a prestazioni materiali), che non implicano l'esercizio di pubblici poteri (es: prenotazione di una visita specialistica). Si pensi alla richiesta di prenotazione di una visita specialistica, sulla base di una prescrizione medica.

Quali sono allora i diritti di cittadinanza digitale?

Per individuare i diritti di cittadinanza digitale non ci si può, dunque, fermare all'analisi degli art. 3 e ss., alle disposizioni, per intenderci, racchiuse sotto la rubrica diritti di cittadinanza digitale, ma occorre estendere lo sguardo anche alle altre disposizioni del Cad che possono venire in gioco nei rapporti tra amministrato e amministrazione. Di seguito si esamineranno nel dettaglio alcune di queste pretese.

3. I SINGOLI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALE: UNA PANORAMICA

3.1. IL DIRITTO A PRESENTARE ISTANZE PER VIA DIGITALE

Riferimenti normativi

Art. 65 decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82
(Codice amministrazione digitale);

L'art. 65 Cad prevede una dettagliata disciplina relativa ai modi coi quali l'utente può validamente presentare una istanza in via telematica.

Secondo la norma, l'istanza è validamente proposta:

- quando è sottoscritta con una firma digitale oppure con un altro tipo di firma elettronica qualificata o con una firma elettronica avanzata (la fattispecie richiama quella, del tutto sovrapponibile, prevista dall'art. 20 Cad);
- se il dichiarante sia stato identificato tramite il sistema SPID o tramite *smart card* (carta nazionale dei servizi e carta di identità elettronica);
- se l'istanza è proposta tramite il punto di accesso telematico;
- se infine l'istanza sia trasmessa (in via telematica) dopo averla firmata in modalità analogica e scansionata, allegando alla mail un documento di identità.



In altri termini, l'utente ha il diritto di presentare una qualunque istanza all'amministrazione in via digitale, adoperando una delle soluzioni sopra viste: firma elettronica, SPID e smart card, punto di accesso telematico, invio di copia scansionata con allegato documento di identità. Vediamo nello specifico queste diverse modalità.

Che cos'è la firma elettronica?

La prima modalità di trasmissione dell'istanza in via digitale è quella che prevede l'impiego di una firma elettronica.

Occorre precisare che esistono diversi tipi di firma elettronica. Alcune sono definite semplici, in quanto la sottoscrizione origina mediante un procedimento di associazione logica. Per esempio, il documento trasmesso per mail ordinaria può reputarsi firmato con firma elettronica, in quanto è presente un insieme di dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, impiegati come metodo di identificazione informatica. La firma è, tuttavia, debole.

La firma elettronica qualificata (FEQ) è il risultato di una procedura informatica, detta validazione, che garantisce l'autenticità, l'integrità dei documenti informatici.

In Italia è assai diffusa la firma digitale, che è un tipo di firma elettronica qualificata.

Si tratta di un tipo di firma forte, perché crea la presunzione che la sottoscrizione digitale sia stata apposta dal titolare, salvo prova contraria fornita da questo. Al contrario delle firme elettroniche semplici, ove questa presunzione non esiste e il documento è liberamente valutabile dal giudice.

Proprio per il suo più alto grado di affidabilità, l'istanza proposta con firma "digitale" potrà dirsi validamente presentata ai sensi del Codice.

Dove si può ottenere il dispositivo necessario per utilizzare la firma digitale?

Il dispositivo necessario per utilizzare la firma digitale può essere ottenuto presso prestatori di servizi fiduciari attivi in Italia. Di seguito l'elenco

Firma elettronica qualificata

Ragione sociale	Link
Actalis S.p.A.	Link
Aruba Posta Elettronica Certificata S.p.A.	Link
Azienda Zero	Link
Banca d'Italia	Link
Cedacri S.p.A. (già Cedacrinord S.p.A.)	Link
Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili	Link
Consiglio Nazionale del Notariato	Link
In.Te.S.A. S.p.A.	Link
InfoCamere S.C.p.A	Link
InfoCert S.p.A.	Link
Intesa Sanpaolo S.p.A. (già Sanpaolo IMI S.p.A. e Banca Intesa S.p.A.)	Link
Intesi Group S.p.A.	Link
Ministero Della Difesa - CORDIFESA (ex Comando C4 Difesa)	Link
Namirial S.p.A.	Link
NexiPayments S.p.A.	Link
Poste Italiane S.p.A.	Link
Register S.p.A.	Link
Telecom Italia Trust Technologies S.r.l.	Link
Uanataka S.A.	Link
Zucchetti S.p.A.	Link

(l'elenco può essere reperito su <https://www.agid.gov.it/piattaforme/firma-elettronica-qualificata/prestatori-di-servizi-fiduciari-attivi-in-italia>, risorsa da cui la tabella è stata estratta)



Che cos'è SPID?

La seconda modalità di presentazione delle istanze è quella che prevede l'impiego dello SPID.

SPID è un acronimo che sta ad indicare il Sistema Pubblico di Identità Digitale. Il Sistema permette al suo titolare di identificarsi, tramite l'uso di username e password, e di accedere, conseguentemente, ai servizi digitali resi dalle amministrazioni pubbliche.

Molte amministrazioni consentono oramai di presentare istanze on line, sui loro siti istituzionali, attraverso modalità di identificazione tramite SPID. Come vedremo in seguito, è oramai possibile ottenere certificati anagrafici su una specifica piattaforma, alla quale si accede previa identificazione SPID. Una volta ottenuto l'accesso, l'utente potrà presentare istanza per l'ottenimento della certificazione, che verrà rilasciata in forme istantanee.

Dove è possibile attivare SPID?

Le credenziali SPID possono essere ottenute da uno dei gestori di identità digitale abilitati. L'elenco dei gestori è rinvenibile al seguente indirizzo: <https://www.spid.gov.it/cos-e-spid/come-scegliere-tra-gli-idp/>

Per ottenere le credenziali, occorre che l'utente sia riconosciuto. Il riconoscimento può avvenire attraverso diverse modalità. Non occorre un contatto diretto e personale, ove l'utente disponga di una firma digitale o di una smart card. In assenza, l'utente dovrà recarsi personalmente allo sportello dello gestore oppure dovrà farsi riconoscere tramite webcam.

L'istanza firmata, scansionata e trasmessa per posta elettronica

L'ultima modalità di presentazione dell'istanza è quella che prevede l'utilizzo del modulo cartaceo, che dovrà essere compilato e sottoscritto dall'utente. Compite queste operazioni, l'istanza dovrà essere

scansionata assieme ad un valido documento di identità e trasmesso per posta elettronica (non necessariamente una pec) all'indirizzo elettronico dell'amministrazione di interesse.

3.2. IL DIRITTO DI ACCESSO E DI PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO IN VIA TELEMATICA

Riferimenti normativi

Art. 41 decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice amministrazione digitale);

Art. 8 , 18-bis e 22 ss. l. n. 241/1990; artt. 22 ss l. n. 241/1990;

L'Amministrazione è tenuta a raccogliere in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati del procedimento, da chiunque formati. Non par dubbio che a siffatti doveri corrispondano altrettante situazioni giuridiche di pretesa in capo al cittadino, che avrà il buon diritto di conoscere le manifestazioni di volontà e di scienza della P.A. nella forma propria del documento digitale, dematerializzato.

Attraverso le modalità viste sopra per la presentazione delle istanze alla p.a., l'utente potrà esercitare anche il diritto di accesso e di partecipazione al procedimento amministrativo. Il diritto di accesso consente all'utente di ottenere l'ostensione e copia di atti e documenti. La legge pretende soltanto che l'utente abbia un interesse personale, concreto e attuale, che discenda da un collegamento rispetto al bisogno di protezione di una certa situazione giuridica. L'accesso può essere esercitato anche nel corso del procedimento amministrativo: per esempio, l'utente che presenti una istanza di permesso edilizio ha il diritto di accedere agli atti istruttori, ai pareri acquisiti nel corso dello svolgimento del procedimento. Ebbene questo diritto può essere esercitato anche nelle forme telematiche. La stessa cosa vale per la partecipazione al procedimento. Il cittadino ha il diritto di depositare memorie e osservazioni nel corso del procedimento.

Proprio allo scopo di consentire l'esercizio di queste facoltà, la legge (art. 8 LPA) impone alle amministrazioni di indicare nella comunicazione con cui informa il cittadino dell'avvio del procedimento, non solo il domicilio digitale dell'amministrazione, ma anche la descrizione delle modalità attraverso le quali sarà possibile per l'amministrato avere accesso al fascicolo informatico ed esercitare in chiave digitale i diritti previsti dalla stessa l. n. 241/1990.

3.3. IL DIRITTO DI ESEGUIRE PAGAMENTI CON MODALITÀ ON LINE

Riferimenti normativi

Art. 5 decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice amministrazione digitale).

È diritto dell'utente eseguire il pagamento di imposte, tasse, contributi in forma telematica. A questo diritto corrisponde l'*obbligo* per le amministrazioni di accettare i pagamenti eseguiti tramite una specifica piattaforma tecnologica: c.d. PagoPa.

Qual è l'utilità di usare la piattaforma PagoPa?

La Piattaforma consente di eseguire pagamenti in modo sicuro, permettendo all'amministrazione di conoscere in via immediata l'avvenuto pagamento della tassa, dell'imposta o del contributo dovuto, con immediata estinzione della pretesa.

Come è possibile usare la Piattaforma PagoPa?

Il pagamento tramite PagoPa può essere eseguito sia on line sia sul territorio.

On line, il pagamento può essere eseguito accedendo al sito dell'amministrazione creditrice, usando il proprio conto corrente on line, adoperando l'appIO o con altra app di pagamenti.

Sul territorio, è possibile eseguire il pagamento tramite banche, ufficio postale o le altre agenzie convenzionate.

3.4. IL DIRITTO DI FRUIRE IN MODO INTEGRATO DEI SERVIZI ON LINE TRAMITE AppIO

Riferimenti normativi

Artt. 3-bis, 7 e 64, co. 3-bis decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice amministrazione digitale);

3.4.1. La fruizione integrata dei servizi tramite AppIO

La legge riconosce anche il diritto a che i servizi siano resi dalle amministrazioni in forma digitale e in modo integrato, tramite il c.d. punto di accesso (art. 7, Cad).

La facoltà di fruire dei servizi in forma digitale e in modalità integrata è stata subordinata all'istituzione effettiva del punto di accesso. Si tratta di uno strumento pensato per consentire all'utente di fruire in un'unica sede di tutti i servizi messi a disposizione dalle amministrazioni italiane.

Il punto di accesso è stato reso concretamente operativo nell'aprile del 2020, attraverso la messa a disposizione della c.d. appIO, scaricabile su smartphone. Attraverso questo dispositivo è possibile accedere ai servizi delle amministrazioni, ricevere notifiche e informazioni, eseguire pagamenti, presentare istanze.



3.4.2. Il diritto di accedere ai servizi tramite identità digitale

L'altro diritto è quello di accedere ai servizi on line tramite l'utilizzo dell'identità digitale. In altri termini l'utente ha la facoltà di usare la sua identità digitale per accedere a qualunque servizio reso on line dall'amministrazione, senza che questa possa imporgli di ottenere credenziali specifiche (es: un username e una password specifica per i suoi servizi).

A decorrere dalla data del 28 febbraio 2021, l'accesso dei *cittadini* ai servizi online avviene esclusivamente tramite il sistema pubblico d'identità digitale (Spid) nonché attraverso la carta d'identità elettronica (Cie).

Si è già parlato di Spid. Con riferimento alla carta di identità elettronica, si tratta di un documento di identità di ultima generazione, in grado di funzionare come smart card: la carta è letta da appositi lettori, presenti peraltro anche negli smartphone di più recente produzione.

Sia Spid che la carta di identità elettronica consentono di individuare con certezza l'identità dell'utente che intenda fruire dei servizi on line.

Il cittadino ha il diritto di usare questa identità digitale per accedere ai servizi on line dell'amministrazione, senza che l'amministrazione possa richiedere modalità di identificazione diverse e particolari. La semplificazione per il cittadino è enorme, perché gli si dà la possibilità di accedere con un unico strumento a tutti i servizi delle pp.aa.

4. L'ANAGRAFE NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE (ANPR)

Riferimenti normativi

Art. 2 del decreto-legge n.179/2012, convertito dalla legge 17 dicembre 2012, n.221;

Art 62 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (Codice amministrazione digitale);

decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni nella legge 11 settembre 2020, n. 120.

artt. 2 e 71 del d.P.R. n. 445/2000;

Art. 46 d.P.R. 445 del 28 dicembre 2000.

Che cos'è l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente?

Il progetto di una Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) è risalente nel tempo. Le prime indicazioni risalgono al 2012. L'obiettivo del progetto era far confluire tutte le anagrafi comunali in un'unica infrastruttura telematica. Il progetto ha preso concretamente avvio nel 2016, con l'adesione dei primi comuni. Al termine del 2021, la piattaforma è divenuta operativa.



A che cosa serve l'Anagrafe Nazionale?

Questa infrastruttura è chiamata ad assolvere una pluralità di funzioni, alcune delle quali interessano solo in via indiretta i rapporti tra amministrazioni e cittadini. Per fare qui un semplice esempio, la possibilità per le amministrazioni di accedere direttamente ai dati dell'Anagrafe Nazionale consentirà loro di accelerare i tempi del procedimento amministrativo, semplificando dunque indirettamente anche i rapporti con il cittadino. La semplificazione e, dunque, il vantaggio per l'amministrato sarà, invece, ancor più evidente ove questi decida di fruire del servizio online messo a disposizione dell'amministrazione. In tal caso i dati dell'anagrafe necessari per la compilazione on line della domanda di prestazioni o dell'istanza amministrativa potranno in prospettiva essere acquisiti dall'amministrazione, attingendo alle banche dati di altra amministrazione.

Le potenzialità non si limitano a questo. L'Anagrafe potrà semplificare la vita dell'amministrato anche con riguardo alla produzione dei certificati che gli vengono richiesti da altri soggetti privati. Come è noto, il divieto di richiedere certificazioni storicamente interessa le sole pubbliche amministrazioni (art. 40 d.P.R. n. 445/2000). Nei rapporti con le P.A. si fa ricorso, infatti, all'istituto dell'autocertificazione. Un simile divieto non riguarda invece i soggetti privati (art. 40, d.P.R. n. 445/2000). Si pensi per fare un esempio alle domande di mutuo. All'atto della richiesta le banche sogliono richiedere anche la produzione di certificati di diversa natura: di residenza, sullo stato di famiglia etc. Ebbene, il legislatore ha esteso di recente il sistema delle autocertificazioni, già operante, nei rapporti tra cittadino e pubbliche amministrazioni, anche ai rapporti tra soggetti privati. Gli artt. 2 e 71 del d.P.R. n. 445/2000, come modificati dal d.l. decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 (convertito con modificazioni nella legge 11 settembre 2020, n. 120), prevedono infatti che le autocertificazioni potranno essere prodotte anche ai soggetti privati. Questi ultimi saranno obbligati ad accettarle. Ove l'amministrato o, meglio, il consumatore decida di produrre soltanto un'autocertificazione, il soggetto ricevente potrà rivolgersi direttamente all'amministrazione, adoperando lo strumento dell'Anagrafe Nazionale,

allo scopo di ottenere conferma della veridicità dei dati forniti dall'utente/consumatore/cliente. Limitatamente ai rapporti tra privati, spetta comunque al cittadino decidere se produrre il certificato oppure ricorrere allo strumento dell'autocertificazione. In entrambi i casi, il documento potrà essere scaricato utilizzando il sito dall'Anagrafe Nazionale.

Come si accede all'Anagrafe Nazionale?

L'Anagrafe Nazionale è consultabile utilizzando il seguente indirizzo: <https://www.anagrafenazionale.interno.it/servizi-al-cittadino/>

Per accedere all'Anagrafe occorre essere in possesso di una delle diverse identità digitali ammesse dalla legge.

È possibile autenticarsi tramite SPID ovvero tramite carta di identità elettronica o, ancora, tramite una carta nazionale dei servizi. In questi ultimi due casi occorrerà avere la disponibilità anche di un lettore. In alcuni recenti modelli, il lettore si trova incorporato nello smartphone.

Si rammenta che è in corso di implementazione anche il sistema di gestione deleghe (SGD), previsto dall'art. 64-ter Cad. Una volta che il Sistema sarà diventato operativo, chi non abbia la disponibilità di SPID o di una smart card potrà conferire delega ad altro soggetto, in possesso di identità digitale che potrà accedere ai servizi online e compiere le operazioni consentite, in nome e per conto del delegante.

Quali certificati possono essere scaricati dalla piattaforma?

È possibile scaricare dal sito dell'Anagrafe i seguenti certificati:

- Anagrafico di nascita
- di Cittadinanza
- di Esistenza in vita
- di Residenza
- di Stato civile

- 
- di Stato di famiglia
 - di Stato di famiglia e di stato civile
 - di Stato di famiglia con rapporti di parentela
 - di Stato Libero

La certificazione dei dati anagrafici in modalità telematica è assicurata mediante l'emissione di documenti digitali muniti di sigillo elettronico qualificato. Il sigillo elettronico qualificato è l'equivalente di una firma elettronica qualificata. La sua particolarità è che si riferisce ad una persona giuridica, offrendo certezza sul fatto che il documento provenga da una determinata amministrazione.

I certificati in bollo sono esenti da imposta, ma solo fino al 31 dicembre 2022. Dopo questa data, occorrerà assolvere all'obbligo di pagamento dell'imposta che ammonta ad euro 16,00.

È comunque possibile richiedere l'emissione di un certificato anagrafico digitale in carta libera, senza dunque, pagamento dell'imposta di bollo, ove ricorrano le esenzioni previste dalla legge.

In quali casi è prevista la possibilità di chiedere il certificato in carta libera, esente dall'obbligo di pagamento dell'imposta di bollo?

La richiesta del certificato online in carta libera, senza quindi obbligo di pagamento dell'imposta di bollo, deve essere motivata dalla ricorrenza di una delle seguenti causali:

- Variazione toponomastica stradale e numerazione civica
- Adozione, affidamento, tutela minori;
- Onlus;
- Pensione estera;
- Interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno (da produrre nel corso del procedimento);
- Separazione/divorzio;

- Società sportive;
- Per uso processuale (Certificati da produrre nel procedimento).

È possibile scaricare ulteriori atti?

Come si è spiegato, vige ancora il divieto per le amministrazioni di chiedere certificati ai cittadini. Si è visto anche che la legge ha esteso la possibilità di depositare autocertificazioni anche nei rapporti tra privati. Dunque, nell'esempio fatto prima del certificato di residenza chiesto dalla banca al proprio cliente per dare corso alla domanda di mutuo, il cliente potrà soddisfare la richiesta alternativamente depositando il certificato, eventualmente estratto in proprio in forma digitale dall'Anagrafe Nazionale, oppure producendo un'autocertificazione ai sensi dell'art. 46 D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000. La seconda strada potrebbe essere ritenuta per esempio preferibile per non pagare l'imposta di bollo dell'importo di euro 16,00. La banca sarà obbligata per legge ad accettare l'autocertificazione. Potrà poi controllare la veridicità dei dati collegandosi al portale dell'Anagrafe.

Il cittadino che intenda depositare l'autocertificazione potrà chiaramente compilarla da sé, adoperando i moduli in uso facilmente reperibili anche sui siti delle amministrazioni. Potrà anche scaricarla, già compilata coi dati di interesse, dal sito dell'Anagrafe Nazionale. Benché i dati siano compilati dall'Anagrafe, occorre sempre tener presente che si tratta di un modulo di autocertificazione, che andrà quindi necessariamente sottoscritto, allegando il documento di identità, e depositato presso l'amministrazione o presso il privato richiedente.



5. IL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

Riferimenti normativi

Art. 12 decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221;

dpcm 29 settembre 2015, n.178.

Che cos'è il Fascicolo Sanitario Elettronico?

Il Fascicolo Sanitario Elettronico raccoglie in formato digitale gli atti riguardanti la vita sanitaria del cittadino. Vi è un contenuto minimo di atti che deve necessariamente essere contenuto nel fascicolo sanitario elettronico, si tratta di: 1) dati identificativi e amministrativi dell'assistito; 2) referti; 3) verbali pronto soccorso; 4) lettere di dimissione; 5) profilo sanitario sintetico; 6) dossier farmaceutico; 7) consenso o diniego alla donazione degli organi e tessuti).

Il Fascicolo può avere un contenuto aggiuntivo variabile da Regione a Regione, in base al grado di digitalizzazione e alle scelte compiute del servizio regionale. Il Fascicolo potrà, dunque, anche contenere: 1) prescrizioni mediche; 2) vaccinazioni; 3) cartelle cliniche; 4) prenotazioni; 5) esenzioni etc.

In Emilia Romagna, il fascicolo sanitario contiene, tra le altre cose,

referti (di laboratorio, radiologia, specialistica e di pronto soccorso), prescrizioni (di visite e esami, di farmaci, di farmaci erogabili, di piani terapeutici), la documentazione relativa ai ricoveri, il profilo sanitario sintetico (documento redatto dal medico di famiglia che riassume la storia clinica dell'assistito e la sua situazione corrente conosciuta, per permettere un rapido inquadramento della storia clinica del paziente, in occasione di contatto con le strutture del SSN), le vaccinazioni, gli atti relativi agli screening, il libretto sanitario, le autocertificazioni.

A che cosa serve?

Il Fascicolo Sanitario consente all'assistito di prendere visione, scaricare ed eventualmente anche stampare la documentazione sanitaria presente nella piattaforma, condividendola anche con i professionisti del SSN (medici di medicina generale, medici ospedalieri etc.).

Il Fascicolo consente anche di compiere anche altre importanti operazioni, tutte in tempo reale, quali, per esempio:

- a) prenotare, spostare o disdire visite o esami specialistici;
- b) pagare i relativi ticket sanitari;
- c) cambiare il medico di famiglia o il pediatra di libera scelta;
- d) consultare i tempi di attesa delle visite specialistiche;
- e) inserire altri documenti sanitari cartacei - come referti di visite o esami effettuati in strutture private o precedenti all'attivazione, in modo da farli acquisire al fascicolo e poterli consultare e/o metterli a disposizione dei professionisti sanitari.

Come si accede al Fascicolo Sanitario Elettronico?

Il Fascicolo Elettronico è consultabile utilizzando il seguente indirizzo:
<https://www.fascicolo-sanitario.it/>.



Le modalità di accesso al Fascicolo Elettronico sono identiche a quelle viste per altre piattaforme digitali. Per accedere al Fascicolo occorre essere in possesso di una delle diverse identità digitali.

Si può trattare indifferentemente dello SPID ovvero di una carta di identità elettronica o, ancora, di una carta dei servizi. In questi ultimi due casi occorre avere la disponibilità anche di un lettore. In alcuni recenti modelli, il lettore si trova incorporato nello smartphone.

Si rammenta che è in corso di implementazione anche il sistema di gestione deleghe (SGD). Una volta che sarà diventato operativo, chi non abbia la disponibilità di SPID o di una smart card potrà conferire delega ad altro soggetto, in possesso di identità digitale che potrà accedere ai servizi online e compiere le operazioni consentite, in nome e per conto del delegante.

6. IL SISTEMA DI GESTIONE DELLE DELEGHE

Riferimenti normativi

Art. 64-*ter* del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (Codice amministrazione digitale);
decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni nella legge 11 settembre 2020, n. 120.

Per eliminare il diaframma che tuttora continua a separare i soggetti più fragili dall'accesso ai servizi digitali il legislatore ha individuato strumenti adoperabili in modo generalizzato e trasversale.

Lo strumento certamente più interessante è rappresentato dal sistema di gestione delle deleghe, introdotto dal recente d.l. n. 77/2021, che introduce un nuovo art. 64-*ter* al d.lgs. n. 82/2005. Il sistema consentirà in prospettiva di delegare l'accesso ai servizi digitali a un soggetto che sia già titolare dell'identità digitale. A seguito dell'acquisizione della delega al sistema, sarà generato un attributo qualificato associato all'identità digitale del delegato, che potrà, peraltro, essere adoperato non solo per la fruizione dei servizi in modalità digitale, ma anche per quelli in modalità analogica.

Si è voluto in questo modo estendere l'area dei possibili fruitori delle tecnologie digitali, permettendo anche ai soggetti sprovvisti delle necessarie abilità di accedere ai servizi digitali tramite un soggetto terzo, vicino alla cerchia degli affetti familiari.

7 LA PROTEZIONE DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALE

Riferimenti normativi

Artt. 17 e 18 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (Codice amministrazione digitale)

La violazione dei diritti di cittadinanza digitale o di qualunque altra disposizione sulla digitalizzazione dell'amministrazione può essere da chiunque segnalata al difensore civico digitale all'indirizzo protocollo@pec.agid.gov.it ovvero adoperando il form al seguente indirizzo: <https://www.agid.gov.it/it/form/difensore-civico-digitale>.

Il difensore digitale valuterà la non manifesta infondatezza delle segnalazioni ricevute. Spetta, però, al direttore generale di AgID il potere di istruire e definire le segnalazioni trasmesse (art. 18-*bis* Cad), nell'esercizio di una attività di controllo e monitoraggio, esercitabile ora anche d'ufficio. In certi casi – riferiti alla violazione di obblighi particolarmente significativi (art. 5 Cad, sui pagamenti, gli artt. 50, co. 3-*ter* e 50-*ter*, co. 5 Cad, sulla messa a disposizione dei dati, l'art. 64, co. 3-*bis*, Cad sull'identificazione; l'art. 64-*bis* Cad sulla messa a disposizione tramite punto di accesso telematico) l'Agenzia non si limita soltanto a raccomandare la rimozione della violazione entro un certo termine, se del caso sollecitando anche le amministrazioni ad attivare il procedimento per responsabilità disciplinare e dirigenziale, ma procede essa stessa all'applicazione di sanzioni amministrative *pecuniarie*, ove i responsabili non provvedano a uniformarsi entro il termine previsto.

Sempre limitatamente alle violazioni più gravi, l'Agid è tenuta altresì a segnalare il comportamento amministrativo scorretto anche alla struttura competente per l'innovazione tecnologica, affinché questa dia avvio ad un procedimento finalizzato all'esercizio dei poteri sostitutivi, anche verso le amministrazioni munite di autonomia costituzionalmente riconosciuta (art. 18-*bis*, co. 6, Cad.).

La violazione dei diritti di cittadinanza digitale, costituendo forma di maladministration, ricade comunque nelle competenze del difensore civico regionale. Al difensore civico regionale è pertanto possibile rivolgersi per segnalare casi di violazione dei diritti di cittadinanza digitale.

Attività di coordinamento della guida a cura di

Anna Gnesin

Posizione Organizzativa Supporto alle attività del Difensore civico

Attività di elaborazione testi e ricerca a cura di

Edoardo Nicola Fragale

Ricercatore di Diritto Amministrativo - Università di Trieste

Progetto grafico

Federica Grilli

Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna

Giugno 2022

Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna

Settore Diritti dei cittadini

Difensore civico

Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna

www.assemblea.emr.it/difensore-civico

