

Inviata tramite PEC

Alla c.a.

Alla c.a.

Vittorio Colao

Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale

segreteria.trasformazionedigitale@governo.it

AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

protocollo@pec.agid.gov.it

Milano, 23 febbraio 2021

Altroconsumo, organizzazione indipendente di consumatori, intende segnalare le criticità riscontrate nell'ultima inchiesta condotta relativamente allo SPID, in allegato, che sarà pubblicata nel numero di marzo sulla nostra rivista mensile "Inchieste".

Come è noto il Decreto Semplificazioni stabilisce che, entro la fine di febbraio c.a., tutte le Pubbliche Amministrazioni devono integrare lo SPID come unico strumento di identificazione per l'accesso ai servizi digitali.

Secondo l'Agid e l'Osservatorio Digital Identity del Politecnico di Milano, però, attualmente solo 5.300 su oltre 22.000 delle Pubbliche Amministrazioni sono accessibili tramite questo sistema, mentre da parte dei cittadini si è avuto un incremento esponenziale dell'attivazione dello SPID.

È evidente che questo incremento è dovuto da una parte alla pandemia COVID19, che ha costretto sempre più persone in casa e ha indotto molti ad attivarsi per poter usufruire di servizi pubblici da remoto e, dall'altra, al fatto che le stesse istituzioni ed enti hanno sempre più imposto che per poter usufruire di certi servizi o per poter godere di taluni diritti fosse obbligatorio l'uso di SPID.

Dalla nostra inchiesta purtroppo emergono alcune criticità :

- **Oltre il 75% delle attivazioni avviene con procedura offline**, dato davvero sorprendente per uno strumento digitale.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina 22, 20159 Milano

Tel +39 02 66 8901

Fax +39 02 66 8902 88

www.altroconsumo.it

C.F. 97010850150

A nostro giudizio questo fenomeno è imputabile al fatto che quasi la totalità degli operatori non consentono di effettuare il riconoscimento via webcam se non a pagamento. L'unico soggetto che attualmente è organizzato per consentire il riconoscimento di persona è Poste Italiane anche grazie alla diffusione capillare sul territorio dei suoi uffici postali, che di fatto concentra la maggior parte delle attivazioni con tale operatore.

- **Le persone ultra 65enni che hanno attivato il servizio sono meno del 5% del totale delle attivazioni.**

E' evidente che chi è più anziano ha difficoltà con la modernità, ma poiché quasi tutte le operazioni INPS devono avvenire online con SPID, è assolutamente necessario che ci sia una rete di assistenza e informazione ben organizzata e facilmente accessibile e che lo strumento sia estremamente semplice, altrimenti il rischio è di escludere una rilevante fetta di popolazione dall'utilizzo di servizi pubblici fondamentali.

A nostro avviso tutti i fornitori di SPID dovrebbero garantire il riconoscimento a distanza gratuito; inoltre, l'invio dei codici Otp dovrebbe essere trasparente e gratuito ed effettuato anche via sms e non solo tramite app, in quanto non tutti i cittadini sono dotati di uno smartphone.

- **Segnaliamo inoltre un'ulteriore criticità dovuta all'avviso di AGID n.31 del 5 ottobre 2020, che impedisce a chiunque di avere più identità digitali collegate allo stesso numero di telefono.**

Tale disposizione potrebbe avere delle conseguenze negative soprattutto per i cittadini più fragili, come gli anziani creando un ostacolo nell'utilizzo di uno strumento che è sempre più obbligato all'accesso di molti servizi fondamentali

Pur comprendendone le ragioni, chiediamo perciò ad AGID di modificare le indicazioni nell'avviso suddetto prevedendo la possibilità di avere più identità collegate allo stesso numero, ovviamente salvaguardando la sicurezza con tutti gli strumenti necessari, ma nel contempo garantendo il diritto di accesso anche ai cittadini meno digitalizzati.

In conclusione, la digitalizzazione del Paese è assolutamente necessaria e oramai imprescindibile, ma affinché vi sia vera innovazione, questa deve accompagnarsi ad azioni volte ad intensificare l'accesso, l'informazione e assistenza oltre che migliorare le reti e le competenze digitali.

Ringraziando per l'attenzione e sperando che i risultati condivisi possano contribuire a sollecitare la sorveglianza al fine di garantire una corretta e semplificata diffusione dei servizi digitali per i cittadini senza discriminazioni e nell'ottica di un virtuoso sviluppo di questo settore.

Restiamo a disposizione per qualsiasi altra informazione.

Distinti saluti.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alberto Pirrone'.

Alberto Pirrone
Direttore Generale

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luisa Crisigiovanni'.

Luisa Crisigiovanni
Segretario Generale