

# Spid innovazione a metà

I costi e i limiti nell'accesso, la mancanza di concorrenza, le difficoltà per i meno digitalizzati: dalla nostra analisi emergono problemi più vecchi che mai.

di Stefania Villa

**A**ll'uscita di questo articolo, il tempo previsto dal decreto Semplificazioni sarà quasi scaduto: entro il 28 febbraio 2021 – stabiliva – tutte le pubbliche amministrazioni devono integrare Spid come unico strumento di identificazione per l'accesso ai servizi digitali. Nel momento in cui scriviamo, i numeri non danno fiducia: le pubbliche amministrazioni (Pa) accessibili tramite questo sistema sono solo circa 6mila su oltre 22mila (dati



Agid e Osservatorio Digital Identity del Politecnico di Milano). Se la Pa è lenta, i cittadini invece corrono: nel 2020, c'è stato un forte incremento delle identità digitali richieste. Tra la pandemia e tutte le misure per cui avere Spid è obbligatorio (cashback, bonus mobilità, bonus vacanze...), in molti si sono attivati per fare tutto online. Ma il sistema non è privo di problemi, emersi dalla nostra analisi sull'utenza e sui provider che forniscono le credenziali Spid; quella che dovrebbe essere una semplificazione e un'innovazione tutta digitale rischia di incagliarsi in problemi più vecchi che mai: costi, limiti, scarsa concorrenza ed esclusioni nel diritto di accesso ai servizi pubblici.

### La questione del riconoscimento

Spid consiste in un unico nome utente e un'unica password, che permettono di accedere ai diversi siti della Pa (Inps,

## Per fare Spid a distanza si paga e, così, in barba a digitale e pandemia, si fa la coda in posta

Agenzia delle Entrate, Comuni...). E questo è molto positivo, perché si evita di dover avere mille credenziali diverse come ora. Per ottenere username e password è necessario fare la richiesta sul sito di uno dei provider abilitati (al momento Poste Italiane e Tim i più noti, a cui si aggiungono Aruba, Infocert, Intesa, Lepida, Namirial, Register, Sielte). Tra i passaggi necessari c'è quello del riconoscimento: il provider deve accertarsi che chi fa la richiesta e ha inserito i suoi dati e documenti ne sia effettivamente il titolare. Il riconoscimento può avvenire di persona – presso gli uffici del fornitore – o a distanza, tramite web-

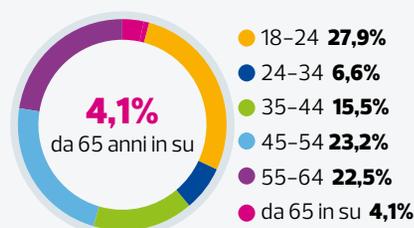
cam (prendendo un appuntamento con un operatore), oppure tramite carta di identità elettronica e tessera nazionale dei servizi (ma per questo sistema è necessario un lettore apposito, poco diffuso). Ora, guardando gli ultimi dati disponibili, emerge che il 76% delle attivazioni avviene tramite riconoscimento di persona – bizzarro per uno strumento che fa del digitale il suo mantra – e che in oltre l'80% dei casi il provider scelto è sempre lo stesso, Poste Italiane. A contribuire a queste storture ci sono due ragioni che emergono dall'analisi: quasi nessun operatore consente il riconoscimento via webcam gratuitamente; l'uni- ▶

## Le identità digitali nel 2020

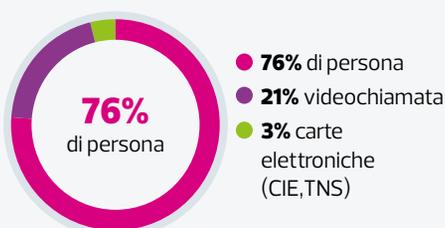
Forte l'incremento di richieste nell'ultimo anno. La maggioranza sceglie il riconoscimento di persona con Poste; pochi gli utenti più anziani.



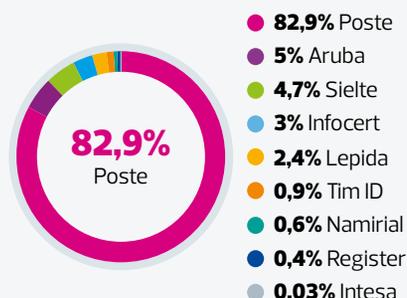
### L'età degli utenti



### Modalità di riconoscimento



### Operatore scelto



Fonte: Agid (dati sulle utenze: dicembre 2020; dati su età, riconoscimento e operatori: febbraio 2020)

## COSTI E ACCESSIBILITÀ DEI PROVIDER

**A parte le note Poste e Tim, i provider che forniscono le credenziali Spid sono aziende che si occupano di reti e servizi digitali principalmente per aziende e professionisti. Come risulta dalla sintesi nella tabella, per le modalità di identificazione ci siamo focalizzati sul riconoscimento di persona e via webcam, i metodi più accessibili per i cittadini (fonti: siti e assistenza dei provider, tabella sul sito ufficiale spid.gov.it nel mese di dicembre 2020).**



**ARUBA ID** Ottima la disponibilità di informazioni sul sito. Il servizio clienti ci ha sempre risposto in modo rapido ed esauriente. Peccato che il riconoscimento non sia possibile né di persona né con webcam, ma solo con un lettore di carta di identità elettronica e tessera nazionale servizi.



**INFOCERT ID** La sezione informativa del sito è un po' caotica e non si dice nulla sul costo degli sms per ricevere i codici Otp necessari all'uso di Spid. Lo abbiamo scoperto entrando in contatto, a fatica, con l'assistenza. Bene il riconoscimento di persona presso vari enti, negativo che sia spesso a pagamento.



**INTESA ID** Azienda del gruppo IBM, da non confondere con l'omonima banca. La sezione informativa del sito è sintetica, ma efficace. E' certamente un limite il fatto che il riconoscimento via webcam sia a pagamento e che quello di persona solo a Torino. Apprezzabile che i codici Otp siano inviati via sms gratuitamente.



**LEPIDA ID** Informazioni sul sito fin troppo sintetiche, abbiamo trovato le linee del servizio assistenza sempre occupate. Riconoscimento di persona solo in alcune regioni; via webcam è a pagamento. Bella, però, l'idea di poter inviare un video registrato a un costo simbolico. Ottima la scelta tra app e sms.



**NAMIRIAL ID** Tutta la documentazione è sul sito, peccato non si citi la possibilità di attivare l'opzione sms; per saperlo e farne richiesta bisogna chiamare il servizio clienti, alquanto confuso in merito. Giudizio non buono sul riconoscimento di persona (solo in una cittadina) e via webcam (a pagamento).



**POSTE ID** Informazioni complete sul sito, ma piuttosto laborioso contattare l'assistenza; uffici su tutto il territorio per il riconoscimento di persona, ma pessimo che non sia possibile l'identificazione via webcam; poco apprezzabile anche l'uso gratuito degli sms limitato a un massimo di operazioni.



**SIELTE ID** La sezione informativa del sito è abbastanza completa, eccetto che per l'opzione sms: non la cita, l'abbiamo scoperta solo nell'area personale, ad attivazione già fatta. Servizio clienti per noi irraggiungibile al telefono. L'unico con riconoscimento via webcam gratuito, ma sospeso perché "troppo richiesto".



**REGISTER.IT** Il sistema di riconoscimento è limitato: di persona non è possibile e via webcam è a pagamento; però è ottimo che preveda l'invio dei codici Otp via sms gratuiti. Molto negativa l'esperienza con il servizio di assistenza, anche se le informazioni sul sito sono ben fatte.



**TIM ID** Informazioni sul sito sintetiche e non sempre chiare, ma tutta la documentazione più dettagliata è disponibile. Il fatto che faccia pagare per il riconoscimento via webcam e consenta quello di persona solo a Roma fa specie, con tutti i punti vendita Tim esistenti. Bene l'invio dei codici via sms.

Operatore	CODICE TEMPORANEO (OTP)		MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO	
	via app	via sms (eventuale costo iva inclusa)	di persona (eventuale costo iva inclusa)	tramite webcam (con eventuale costo iva inclusa)
ARUBA ID	si	no	no	no
INFOCERT ID	si	si (42,70 € una tantum)	sportelli CNA convenzionati (gratis)	si (36,50 €)
			tabacchi convenzionati Banca 5 (6,99 €)	
			agenzie Unappa Servizi (15 €)	
			Caf Acai (9,90 €)	
INTESA ID	no	si (gratis)	Torino (gratis)	si (36,50 €)
LEPIDA ID	si	si (gratis)	uffici in Emilia Romagna, Veneto, Trentino (gratis)	si (18,30 €) - possibile anche video registrato (costo simbolico: 0,01 €)
NAMIRIAL ID	si	si (gratis)	Senigallia - AN (gratis)	si (24,28 €)
POSTE ID	si	si (gratis per 8 operazioni a trimestre, poi serve l'app)	uffici postali (gratis)	no
SIELTE ID	si	si (gratis per 10 operazioni all'anno, costo successivo non specificato)	Roma e Catania (gratis)	si (gratuito, ma indisponibile al momento dell'indagine per le troppe richieste)
REGISTER.IT SpidItalia	no	si (gratis)	no	si (39,20 €)
TIM ID	no	si (gratis)	Roma (gratis)	si (12,08 €)

Analisi svolta a dicembre 2020

► co è Sielte ma, al momento delle prove (dicembre 2020), il servizio era inutilizzabile perché troppo richiesto, tanto che si invitava a collegarsi dopo mezzanotte. In una situazione di questo tipo, in cui per il riconoscimento a distanza si può pagare fino a quasi 40 euro, è naturale che i cittadini scelgano l'opzione gratuita, cioè il riconoscimento di persona. Ed è altrettanto naturale che ci si rivolga a Poste, l'unico provider, noto e particolarmente familiare ai cittadini, in grado di offrire una rete capillare di uffici presso cui fare il riconoscimento gratuitamente: gli altri operatori sono meno conosciuti e hanno poche sedi in confronto. In conclusione, però, ciò che è stato pensato per la digitalizzazione, la semplificazione e la libera competizione tra operatori si è trasformato in un mercato ristretto ad un unico operatore (il che indica un grosso problema di concorrenza), in cui – oltretutto – si predilige fare la coda di persona in un ufficio piuttosto che fare tutto a distanza. Un paradosso, soprattutto in tempi di pandemia.

### Anziani, digital divide e sms

Un altro dato che salta all'occhio è la distribuzione per età degli utenti: secondo gli ultimi dati disponibili le persone dai 65 anni in su sono appena il 4,1%. In parte si può comprendere che i più anziani abbiano difficoltà con la tecnologia e sia-

## I meno digitalizzati esclusi da servizi attivabili solo con Spid

no più restii: d'altronde ottenere e usare Spid non è complicato per chi normalmente utilizza strumenti e servizi digitali, ma per chi non ne ha dimestichezza, invece, può esserlo. E di questo, con una popolazione anziana come la nostra, bisogna tenere conto, altrimenti si corre il rischio di trasformare quella che dovrebbe essere un'opportunità in un ostacolo, in particolare quando si rende Spid l'unico modo di accedere a benefici o servizi pubblici (proprio l'Inps, oltretutto, ha da non molto avviato il passaggio a Spid: ne parliamo sulla rivista Altroconsumo Innova di questo mese).

Allo stesso modo non si può ignorare che non tutti i cittadini sono dotati di strumenti e reti informatiche adeguate ad accedere a benefici e servizi pubblici disponibili online. Per compiere operazioni con Spid, inoltre, si riceve sul telefono un codice temporaneo (Otp), che bisogna poi inserire sul sito dell'ente che si sta utilizzando: un doppio check di sicurezza, come quello utilizzato per l'home banking. Nelle nostre valutazioni degli operatori abbiamo considerato

positivamente il fatto che l'invio di questi codici possa avvenire anche via sms gratuiti e non solo tramite app, il che richiederebbe di avere uno smartphone. Ma in alcuni casi con gli sms ci sono costi o limiti, di cui – oltretutto – non si fa cenno sul sito degli operatori: lo abbiamo scoperto solo contattando l'assistenza.

### Chiediamo sorveglianza

Abbiamo inviato ad Agid (Agenzia per l'Italia digitale) i risultati dell'indagine, affinché si sorvegli e si sostenga il corretto sviluppo di questo settore: tutti i fornitori, a nostro parere, dovrebbero prevedere il riconoscimento a distanza gratuito e l'invio dei codici Otp in modo trasparente e gratuito anche via sms. La digitalizzazione del Paese è ormai vitale ma, affinché sia innovazione vera e non si creino nuove disuguaglianze, deve necessariamente accompagnarsi ad azioni volte a favorire la concorrenza, l'informazione e l'assistenza, oltre che a migliorare le reti e le competenze digitali dei cittadini. ■

### SULSITO: COME FARE SPID

Come creare le credenziali Spid? Come aiutare i propri cari meno digitalizzati nel passaggio dell'Inps a Spid? Vai sul sito: [altroconsumo.it/spid](http://altroconsumo.it/spid) [altroconsumo.it/spid-inps](http://altroconsumo.it/spid-inps)