



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

FormezPA

FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

**Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA
nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»**

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
**Dipartimento della
Funzione Pubblica**



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Formez**PA**

Cittadinanza digitale

Guida dei diritti di cittadinanza digitale - prima parte

03/05/2022

Raffaele Montanaro



Per un inquadramento generale della Guida dei diritti di cittadinanza digitale

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Il contesto in cui si inserisce 1/2

La Guida dei diritti di cittadinanza digitali si colloca in un preciso contesto normativo di riferimento.

L'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124 ha delegato il Governo a intervenire sulla disciplina contenuta nel decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (Codice dell'Amministrazione Digitale, di seguito CAD) al fine di promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale di cittadini e imprese.

Dagli interventi correttivi apportati al CAD che ne sono seguiti nel corso del 2016/2017 è emersa chiara la volontà di **spostare l'attenzione dal processo di digitalizzazione ai diritti digitali di cittadini e imprese.**

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Il contesto in cui si inserisce 2/2

Con la “**Carta della cittadinanza digitale**” si riconoscono direttamente diritti a cittadini e imprese.

In quest’ottica va letta l’indicazione contenuta nella relazione illustrativa del decreto correttivo del CAD risalente al 2016 secondo cui:

«Per favorire una piena consapevole e maggiore trasparenza, Agid pubblica sul proprio sito una guida al cittadino di riepilogo dei diritti digitali.»

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – La base normativa

L'indicazione di cui sopra si riflette nell'articolo 17, comma 1-quinquies del CAD vigente, che recita testualmente:

«AgID pubblica sul proprio sito una guida di riepilogo dei diritti di cittadinanza digitali previsti dal presente Codice.»

La norma:

- seguendo la sistematica del CAD, si ricollega alla **Carta della cittadinanza digitale** esposta nel Capo I – Sezione II del CAD stesso (articoli da 3 a 9 raccolti appunto sotto la partizione omonima);
- esprimendo la volontà del legislatore, sposta il baricentro del CAD dal processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione ai diritti digitali che cittadini e imprese possono concretamente azionare.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – L'esigenza di contesto: accrescere le competenze digitali

Le competenze digitali sono indispensabili per realizzare la trasformazione digitale della P.A. e del Paese e consentire l'utilizzo diffuso ed efficace dei servizi pubblici digitali.

La carenza di competenze digitali incide negativamente sulla possibilità di esercitare i diritti di cittadinanza e la partecipazione consapevole al dialogo democratico.

La Strategia nazionale per le competenze digitali, elaborata dal Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale nell'ambito dell'iniziativa strategica nazionale Repubblica Digitale, prevede importanti azioni per il potenziamento delle competenze digitali.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – L’elaborazione

L’attuazione dell’articolo 17, comma 1-quinquies del CAD presupponeva la redazione di un apposito documento.

Quest’attività, formalizzata dal Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021 (Linea di azione n.89, p.180-181), è stata inizialmente avviata e presa in carico dall’ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne di AgID che ha predisposto una prima stesura dei contenuti della Guida ai diritti di cittadinanza digitale.

Tuttavia, vista la correlazione tra i contenuti specifici della suddetta Guida e l’attività svolta dall’Ufficio del Difensore Civico per il Digitale, l’attività di redazione della Guida è stata assorbita da quest’ultimo, che l’ha sviluppata arricchendola e completandola parallelamente alla propria attività operativa quotidiana.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Le scelte redazionali

1/2

La Guida si propone come un agile prontuario (di poco più di 30 pagine) in cui sono riepilogati i diritti di cittadinanza digitale previsti dal CAD.

Dopo una breve introduzione, essa è strutturata in brevi schede che richiamano i diritti, gli strumenti e le soluzioni tecnologiche di cui chiunque può disporre per rapportarsi, tramite le nuove tecnologie, con la pubblica amministrazione ed è quindi uno strumento a disposizione di chiunque desidera informarsi ed essere aggiornato rapidamente sui propri diritti digitali e sulle forme di tutela nel caso in cui le amministrazioni non consentano loro di esercitarli.

A seguito della sua approvazione è stata pubblicata sul sito web istituzionale di Agid (https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/guida_riepilogo_diritti_cittadinanza_digitale_03-2022-acc.pdf) e sarà aggiornata periodicamente.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Le scelte redazionali

2/2

In ciascuna scheda della Guida, oltre alla descrizione dei diritti è possibile trovare:

- riferimenti normativi ed eventuali provvedimenti attuativi;
- strumenti specifici di tutela;
- segnalazione di risorse utili.

Per renderne più scorrevole ed immediata la lettura si è scelto di non inserire nella Guida riferimenti normativi nell'ambito del testo, ma soltanto in nota.

Per lo stesso motivo si è scelto di collocare una breve nota esplicativa sul ruolo del CAD solo in Appendice.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – La struttura 1/2

PRESENTAZIONE

PARTE I – LA CITTADINANZA DIGITALE

1. Che cos'è
2. I vantaggi
3. Quali diritti
4. A chi rivolgersi per la tutela dei diritti di cittadinanza digitali

Introduzione al concetto di cittadinanza digitale e visione generale dei diritti digitali illustrandone i vantaggi nell'interazione con la P.A.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – La struttura 2/2

PARTE II – I DIRITTI E LA TUTELA

- 5. Uso delle tecnologie
- 6. Accessibilità
- 7. Identità digitale
- 8. Istanza e dichiarazione telematica
- 9. Domicilio digitale e comunicazioni elettroniche
- 10. Pagamenti con modalità informatiche
- 11. Tutela dei diritti: il Difensore civico per il digitale
- 12. Attori della governance del digitale
- Appendice

Descrizione più dettagliata dei singoli diritti di cittadinanza digitale e delle modalità per tutelarli. Presentazione della funzione svolta dal Difensore civico per il digitale e indicazione dei compiti istituzionali dei principali attori della governance del digitale in Italia.

Appendice illustrativa sull'importanza del CAD

Cittadinanza digitale come insieme dei diritti digitali esercitabili

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Il concetto di cittadinanza digitale

Avere accesso alle tecnologie ICT, utilizzare un'identità digitale, esercitare il diritto di prendere visione e di estrarre copia di dati, documenti e servizi digitali della Pubblica amministrazione costituiscono temi di grande rilevanza nella nostra società.

Ma cosa vuol dire essere cittadini digitali?

La Guida non ha lo scopo di fornire una definizione del concetto di cittadinanza digitale, tuttavia, prima di soffermarsi sui singoli diritti di cittadinanza digitale, tenta di offrire alcuni spunti di riflessione al riguardo.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Il concetto di cittadinanza digitale

La cittadinanza digitale si fonda sull'insieme dei diritti che, con il supporto di strumenti come l'identità digitale o i pagamenti informatici, mira a semplificare il rapporto fra cittadini e Pubblica Amministrazione garantendo a tutti l'accesso ai servizi offerti in rete.

Le P.A. hanno avviato, attraverso l'adozione delle tecnologie ICT, un percorso volto ad un **profonda riorganizzazione interna delle proprie attività e delle modalità con le quali erogare i servizi a cittadini e imprese.** Questa trasformazione digitale ha lo scopo principale di **semplificare il rapporto cittadino-Pubblica Amministrazione.**

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Il concetto di cittadinanza digitale e le sue implicazioni 1/2

La semplificazione dei rapporti tra P.A. ed il cittadino appare dunque essenziale e la digitalizzazione è il mezzo per raggiungere questo obiettivo.

Il principale strumento tramite il quale la Pubblica Amministrazione procede in questo percorso di digitalizzazione è il CAD.

Ma, al di là dello specifico riferimento normativo, essere cittadini digitali significa avere:

- un accesso semplice e sicuro ai servizi della Pubblica Amministrazione;
- un'interazione “diretta” con i diversi enti della Pubblica Amministrazione;

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – Il concetto di cittadinanza digitale e le sue implicazioni 2/2

essere cittadini digitali significa altresì avere:

- la possibilità di esercitare la cittadinanza attiva, ovvero partecipare alle politiche pubbliche e al dialogo democratico con la Pubblica Amministrazione;
- la consapevolezza nell'uso degli strumenti informatici disponibili e dei benefici che derivano da un loro uso consapevole ;
- le informazioni sui propri diritti e su come questi possono essere garantiti e tutelati.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – I diritti di cittadinanza digitali in concreto

Volendo categorizzare i singoli diritti di cittadinanza digitale stabiliti dal CAD, si evidenzia che si ha un effettiva concretezza dei diritti di cittadinanza digitali nel momento in cui chiunque può:

- **accedere ai servizi online in maniera semplice, sicura e veloce** (diritto all'uso delle tecnologie, Identità digitale, accessibilità di siti web e applicazioni mobili);
- **acquisire rapidamente informazioni affidabili e/o esprimere chiaramente la propria esigenza, instaurando una comunicazione rapida e con pieno valore giuridico con la pubblica amministrazione alla quale ci si rivolge per un procedimento o un servizio** (istanze telematiche, comunicazioni elettroniche, domicilio digitale);
- **beneficiare di modalità di pagamento digitali che assicurino maggiore trasparenza e sicurezza** (pagamenti con modalità informatiche).

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – I principali diritti di cittadinanza digitali: Diritto all'uso delle tecnologie

Chiunque ha il diritto di usare in modo accessibile ed efficace le soluzioni e gli strumenti tecnologici previsti dal CAD nei rapporti e nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i gestori di pubblici servizi e le società a controllo pubblico, anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo.

Considerata la sua formulazione, nonché la sua collocazione nell'ambito del CAD (è il primo dei diritti di cittadinanza digitali che vengono enunciati) è il diritto più universale, generico ed omnicomprensivo presente nella Carta della cittadinanza digitale, poiché riguarda qualsiasi tematica in ambito ICT.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – I principali diritti di cittadinanza digitali: Diritto all'accessibilità

È il diritto delle persone, in particolare quelle con disabilità, di accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi in rete e di pubblica utilità nel settore privato e pubblico attraverso le tecnologie assistive o configurazioni particolari (ad es. accedere a documenti pubblicati in formato accessibile, usare siti e applicazioni mobili organizzati in una struttura informativa di facile consultazione, ecc.).

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – ancora sul Diritto all'accessibilità

In base alla legge n.4/2004, per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici, inclusi i siti web e le applicazioni mobili, di erogare - senza discriminazioni - servizi e fornire informazioni fruibili, facili e semplici da usare. I soggetti erogatori pubblici e privati devono rispettare le regole in ambito di accessibilità stabilite dalla legge.

Come per qualsiasi problematica che riguarda l'inclusione digitale, le questioni che riguardano l'accessibilità richiedono particolare attenzione e approfondimento sia sotto il profilo tecnico, sia sotto il profilo giuridico poiché esistono diverse forme di tutela.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – I principali diritti di cittadinanza digitali: Diritto all'identità digitale

Chiunque ha il diritto di accedere ai servizi online offerti dalle pubbliche amministrazioni, da gestori di servizi pubblici e da società a controllo pubblico tramite la propria identità digitale (SPID, CIE, CNS), in maniera semplice e sicura, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – ancora sul Diritto all'identità digitale

L'ordinamento riconosce a ciascuno la possibilità di disporre di una identità digitale e di farne uso per accedere ai servizi erogati per via telematica, in primo luogo, dalle pubbliche amministrazioni nonché da altre categorie di soggetti.

Al riguardo si osserva che SPID, CIE e CNS ancor prima di essere uno strumento tecnologico che facilita l'accesso ai servizi è una identità digitale e perciò presuppone l'identificazione della persona che ne è titolare.

Si rammenta inoltre che a partire dal 30 settembre 2021 le pubbliche amministrazioni sono tenute ad utilizzare SPID o CIE per l'identificazione dei cittadini e consentire loro l'accesso ai servizi in rete, ed eventualmente CNS per consentire l'accesso ai servizi

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – I principali diritti di cittadinanza digitali: Diritto ad effettuare pagamenti con modalità informatiche

Chiunque ha il diritto di effettuare tutti i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione, i gestori di servizi pubblici e le società a controllo pubblico attraverso sistemi di pagamento elettronico.

La piattaforma per i pagamenti elettronici, dapprima gestita da AgID, è attualmente gestita da PagoPA S.p.A. , società partecipata dallo Stato e vigilata dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – ancora sul Diritto ad effettuare pagamenti con modalità informatiche

Poter effettuare pagamenti elettronici alle P.A. implica benefici sia per i cittadini, sia per le P.A. medesime.

I benefici per i cittadini sono:

- multicanalità integrata a livello nazionale, ovvero il cittadino dispone di più canali di pagamento possibili;
- uniformità dell'avviso cartaceo e possibilità di avvisare il cittadino digitalmente sui canali che preferisce (notifica sull'app o sul sito del PSP scelto, SMS o mail);
- certezza del debito dovuto, ovvero l'importo da pagare è sempre quello valido e richiesto dalla PA; se l'importo varia nel tempo per interessi di mora o altro, viene sempre aggiornato);
- semplicità e velocità del processo: basta inserire un identificativo univoco per pagare e ricevere la quietanza liberatoria ovvero la certezza che la PA ha incassato il tributo e non potranno esserci verifiche o accertamenti successivi.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – ancora sul Diritto ad effettuare pagamenti con modalità informatiche

Poter effettuare pagamenti elettronici alle P.A. implica benefici sia per i cittadini, sia per le P.A. medesime.

I benefici per le P.A. sono:

- Riconciliazione automatica degli incassi;
- Riduzione dei costi di transazione e processo;
- Incasso delle somme D+1 (giorno lavorativo successivo al pagamento) direttamente sui conti di tesoreria.

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI – I principali diritti di cittadinanza digitali: Diritto a comunicare con i soggetti del settore pubblico utilizzando esclusivamente modalità e strumenti informatici

È il diritto di comunicare con la Pubblica Amministrazione e gli altri soggetti che gestiscono un servizio pubblico utilizzando modalità e strumenti informatici.

Il CAD prevede, in particolare, due strumenti per facilitare le comunicazioni elettroniche e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale: il domicilio digitale e la posta elettronica certificata (PEC).

Nell'ambito della Guida si provvede ad fornire indicazioni sulle caratteristiche e le condizioni di utilizzo di entrambi gli strumenti.

www.agid.gov.it