

## GLI OVER 60 ANNI IN AZIONE

per preparare e poi inviare al GOVERNO e ai parlamentari un'istanza al fine di varare una Legge per attivare:

1. **una Legge affinché nessun servizio di erogazione di beni e servizi indispensabili alla vita quotidiana sia esclusivamente digitale.** Pertanto, a disposizione dei cittadini privi di competenze digitali devono essere presenti sportelli in tutti i Comuni nonché un numero telefonico dove risponde un essere umano e in caso di linea occupata parta una registrazione che chiedi di lasciare il proprio numero di telefono in modo che sia poi l'operatore a richiamare.
2. **il Piano per allestire le procedure parallele cartacee** indispensabile da attivare qualora i sistemi informatici delle strutture che erogano prestazioni sanitarie, per vari motivi, siano bloccati oltre i 3 giorni.

## ALLA DISCRIMINAZIONE RISPONDI CON L'AZIONE.

A leggerti, Pier Luigi Ciolli

[info@insiemeinazione.com](mailto:info@insiemeinazione.com)

The screenshot shows the homepage of the website. At the top, there is a navigation bar with the logo and the URL [www.insiemeinazione.com](http://www.insiemeinazione.com). Below the navigation bar, there are several buttons and links:

- CHI SIAMO
- CONTATTI
- OVER 60 IN AZIONE VS VESSAZIONI
- SICUREZZA PUBBLICA E SOLUZIONI
- SALUTE PUBBLICA E SOLUZIONI
- PANDEMIA - ARCHIVIO
- CLICCA QUI PER REGISTRARTI

There are also emergency information boxes:

- NUMERO UNICO PER LE EMERGENZE (112)
- NUMERO EUROPEO ARMONIZZATO (116.117)

On the right side, there is a section for the "GUIDA 2026" (per organizzare, vivere e raccontare il viaggio) featuring a hot air balloon image. Below it, there is a link to download a document: "La puoi scaricare gratuitamente cliccando qui".

At the bottom of the page, there is a message: "ANCHE UNO PUÒ FARE LA DIFFERENZA PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DELLA VITA, quindi, invia a tutti gli amici che hai in rubrica mail le informazioni. È importante INFORMARE con il pessimismo dell'intelligenza e l'ottimismo della volontà."

**A SEGUIRE GLI INTERVENTI CHE HANNO DETERMINATO DETTA ESIGENZA**

# INVITO AI 19 MILIONI DI ITALIANI OVER 60

**ENTRARE IN AZIONE PER ELIMINARE**

**LE VESSAZIONI DALL'OBBLIGO DI AVERE UNO SMARTPHONE E UN'APP**

**PER ACCEDERE AI SERVIZI PUBBLICI, ALLE SOCIETÀ PARTECIPATE,**

**ALLE SOCIETÀ CHE EROGANO I SERVIZI ESSENZIALI AL VIVERE QUOTIDIANO**

**Inviato:** lunedì 4 maggio 2026

**Da:** pierluigiciolli@pec.it

**A:** pec Ministero del Turismo [dir.programmazione@pec.ministeroturismo.gov.it](mailto:dir.programmazione@pec.ministeroturismo.gov.it);  
[dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it](mailto:dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it); [segretariatogenerale@pec.ministeroturismo.gov.it](mailto:segretariatogenerale@pec.ministeroturismo.gov.it);  
 pec Ministero della Cultura [sg.servizio2@pec.cultura.gov.it](mailto:sg.servizio2@pec.cultura.gov.it); pec Ministero della Salute [dgprog@postacert.sanita.it](mailto:dgprog@postacert.sanita.it);  
[dgfdm@postacert.sanita.it](mailto:dgfdm@postacert.sanita.it); [dgrst@postacert.sanita.it](mailto:dgrst@postacert.sanita.it); [dgvpsc@postacert.sanita.it](mailto:dgvpsc@postacert.sanita.it); [dgocts@postacert.sanita.it](mailto:dgocts@postacert.sanita.it);  
[dgcori@postacert.sanita.it](mailto:dgcori@postacert.sanita.it); [dgprev@postacert.sanita.it](mailto:dgprev@postacert.sanita.it); pec Ministero Esteri [tampa.amministrazione@cert.esteri.it](mailto:tampa.amministrazione@cert.esteri.it);  
[stampa.segreteria@cert.esteri.it](mailto:stampa.segreteria@cert.esteri.it); pec Ministero Giustizia [gabinetto.ministro@giustiziacert.it](mailto:gabinetto.ministro@giustiziacert.it);  
[capo.ispettorato@giustiziacert.it](mailto:capo.ispettorato@giustiziacert.it); [dirigente.ispettorato@giustiziacert.it](mailto:dirigente.ispettorato@giustiziacert.it); [segreteriacapo.ispettorato@giustiziacert.it](mailto:segreteriacapo.ispettorato@giustiziacert.it); pec  
 Ministero Interno [dipps.dirsan@pecps.interno.it](mailto:dipps.dirsan@pecps.interno.it); pec Ministero LAVORO [dginnovazione@pec.lavoro.gov.it](mailto:dginnovazione@pec.lavoro.gov.it);  
[ufficiostampa@pec.lavoro.gov.it](mailto:ufficiostampa@pec.lavoro.gov.it); pec Ministro Affari regionali [ffariregionali@pec.governo.it](mailto:ffariregionali@pec.governo.it);  
[segreteria.ministroaffariregionali@pec.governo.it](mailto:segreteria.ministroaffariregionali@pec.governo.it); pec Ministro AMBIENTE [segreteria.capogab@pec.minambiente.it](mailto:segreteria.capogab@pec.minambiente.it);  
[segreteria.vicecapogab@pec.minambiente.it](mailto:segreteria.vicecapogab@pec.minambiente.it); [segreteria.ministro@pec.minambiente.it](mailto:segreteria.ministro@pec.minambiente.it); [segreteria.ministro@pec.mit.gov.it](mailto:segreteria.ministro@pec.mit.gov.it);  
 pec Ministro del Turismo [ufficiogabinetto@pec.ministeroturismo.gov.it](mailto:ufficiogabinetto@pec.ministeroturismo.gov.it); PEC Ministro della Difesa [udc@postacert.difesa.it](mailto:udc@postacert.difesa.it);  
 pec Ministro dell'Interno [gabinetto.ministro@pec.interno.it](mailto:gabinetto.ministro@pec.interno.it); pec Ministro ESTERI [ministero.affariesteri@cert.esteri.it](mailto:ministero.affariesteri@cert.esteri.it);  
[segreteria.ministro@cert.esteri.it](mailto:segreteria.ministro@cert.esteri.it); [ministero.affariesteri@cert.esteri.it](mailto:ministero.affariesteri@cert.esteri.it);  
 pec Ministro GIUSTIZIA [capo.gabinetto@giustiziacert.it](mailto:capo.gabinetto@giustiziacert.it); pec Ministro ISTRUZIONE [uffgabinetto@postacert.istruzione.it](mailto:uffgabinetto@postacert.istruzione.it);  
 pec Ministro LAVORO [gabinettoministro@pec.lavoro.gov.it](mailto:gabinettoministro@pec.lavoro.gov.it); [segreteriaministro@pec.lavoro.gov.it](mailto:segreteriaministro@pec.lavoro.gov.it);  
[segreteriatecnicaministro@pec.lavoro.gov.it](mailto:segreteriatecnicaministro@pec.lavoro.gov.it); pec Ministro MEF [ufficiodigabinetto@pec.mef.gov.it](mailto:ufficiodigabinetto@pec.mef.gov.it);  
 pec Ministro MIT [ufficio.gabinetto@pec.mit.gov.it](mailto:ufficio.gabinetto@pec.mit.gov.it); pec Ministro per la Protezione Civile [protezionecivile@pec.governo.it](mailto:protezionecivile@pec.governo.it);  
 pec Ministro per le disabilità [ufficio.disabilita@pec.governo.it](mailto:ufficio.disabilita@pec.governo.it); [segreteria.ministrodisabilita@pec.governo.it](mailto:segreteria.ministrodisabilita@pec.governo.it);  
 pec Ministro POLITICHE AGRICOLE [urp@pec.politicheagricole.gov.it](mailto:urp@pec.politicheagricole.gov.it); [ministro@pec.politicheagricole.gov.it](mailto:ministro@pec.politicheagricole.gov.it);  
[aoo.gabinetto@pec.politicheagricole.gov.it](mailto:aoo.gabinetto@pec.politicheagricole.gov.it); pec Ministro SUD [gabinetto.coesione@pec.governo.it](mailto:gabinetto.coesione@pec.governo.it)

**Cc:** ADUC [comunicati@aduc.it](mailto:comunicati@aduc.it); [v.donvito@aduc.it](mailto:v.donvito@aduc.it); [ufficiostampa@aduc.it](mailto:ufficiostampa@aduc.it)

**Oggetto:** Persone anziane e servizi pubblici - vessate dall'obbligo di avere uno smartphone e un'app.  
 Vedi comunicato dell'ADUC a seguire.

Al Governo e ai parlamentari il dovere di intervenire per allineare il settore pubblico e privato che eroga servizi essenziali al vivere quotidiano, evitando l'ennesima discriminazione a carico delle persone che li hanno eletti e hanno lavorato una vita, imponendogli l'utilizzo di uno smartphone.

Inutile elencare tutti i problemi, a partire dall'acquisto alla gestione e agli errori che si possono fare utilizzando solo il sistema online.

Inoltre, visto che mancano posti di lavoro, abolire l'uso di segreterie automatiche dove una persona deve ascoltare e poi digitare un numero e poi un altro numero e poi un altro per arrivare a parlare con una persona o, sentirsi dire in automatico ... *lei è il ventesimo* ... e poi sentirsi dire dopo diversi minuti .... *Lei è il diciottesimo* .... poi dopo altri venti minuti cade la linea e si ricomincia da capo.

Tutto studiato per reindirizzare la persona a un sito web dove si deve studiare e comprendere delle istruzioni che sono chiare solo per chi le ha create ma non per la scuola dell'obbligo.

Le persone vogliono essere trattate da cittadini visto che per decenni hanno lavorato e pagato per avere dei servizi e non per essere vessati.

Se Governo e parlamentari tacciono, l'invito è di NON disertare le urne e non votare i partiti o movimenti e i parlamentari che hanno taciuto.

Tenendo conto che coloro che in Italia hanno superato i 60 anni sono 18 milioni e tutti votanti:

**Potere agli over 60 e sicuramente avremo una qualità della vita migliore.**

A leggervi. Pier Luigi Ciolli, età 79 anni

[www.insiemeinazione.com](http://www.insiemeinazione.com)

## IL COMUNICATO STAMPA DELL'ASSOCIAZIONE UTENTI E CONSUMATORI APS



# ADUC

Associazione Utenti  
e Consumatori APS  
[www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Informazione indipendente per aiutare utenti e consumatori ad aiutarsi

4 maggio 2026 - ADUC - Ufficio Stampa - [comunicati@aduc.it](mailto:comunicati@aduc.it)

[https://www.aduc.it/articolo/persona+anziane+e+servizi+pubblici+-+vessate+dallobligo+di+avere+uno+smartphone+e+unapp\\_41084.php](https://www.aduc.it/articolo/persona+anziane+e+servizi+pubblici+-+vessate+dallobligo+di+avere+uno+smartphone+e+unapp_41084.php)

### Persone anziane e servizi pubblici - vessate dall'obbligo di avere uno smartphone e un'app



Stamani un'amica mi ha inviato un messaggio ricevuto da altri, che però lei condivide e che, una volta letto, ho condiviso anche io.

In esso si fa una constatazione, su cui dobbiamo tutti riflettere, in primo luogo i servizi pubblici come ASL, Vigili urbani eccetera, oppure anche le banche; in breve, ogni struttura che ha come utenti tutti i cittadini e le cittadine fino a che vivono, il che significa oggi giorno, fino a cento e più anni.

**Nessuno può essere escluso dall'accedere a una struttura se non ha un'App.**

**Il motivo è semplice: non esiste, per ora, alcuna legge che obblighi i cittadini a munirsi di uno smartphone, su cui scaricare una App.**

**Ergo chi pretende di erogare servizi soltanto tramite App commette un abuso.**

Il messaggio, cui ho accennato sopra, dice così:

*«Una società che obbliga un novantenne a usare uno smartphone per accedere ai propri diritti non è moderna; è una società che ha deciso di liberarsi dei propri padri. Nel 2026 tutto è diventato un'app, un codice, un portale. Ma chi ha costruito questo Paese con le mani oggi si ritrova analfabeta in casa propria. Se per prenotare una visita o pagare una bolletta serve un figlio o un nipote, sempre se c'è, il sistema ha fallito.*

***Questa non è innovazione. E' esclusione.***

*La tecnologia deve aiutare, non selezionare chi ha diritto alla dignità.*

*Quando lasciamo indietro chi ci ha preceduto, non stiamo evolvendo; siamo solo diventando più comodi e più egoisti».*

Questo il testo integrale; personalmente, pur avendo uno smartphone, su cui posso scaricare le App, aggiungo con convinzione allo *“stiamo diventando più comodi e più egoisti”*, **che stiamo diventando molto più cretini!**

La cosa ridicola è che esistono e sono in commercio, rivolti proprio alle persone anziane (ma non solo), dei dispositivi che sono progettati per le funzioni essenziali (chiamate, SMS, WhatsApp, e-mail), ma non consentono l'accesso ai social media e app store.

E' un limpido, autentico controsenso.

Da un lato, si offrono alle persone anziane, che vogliono avere strumenti di informazione e di comunicazione più comodi e veloci, telefonini con l'essenziale per soddisfare questo desiderio senza essere aggrediti da social e da App, che spesso celano dei pericoli, dall'altro, si penalizzano (quasi si criminalizzano) queste stesse persone se non possono scaricare App. E a fare questo non sono dei loschi individui pronti a chissà quale inganno, bensì proprio gli uffici pubblici, pagati con i soldi delle tasse anche, e forse, a questi chiari di luna, soprattutto dei cittadini anziani.

L'amica è direttamente toccata da questo problema. Possiede uno smartphone della categoria sopra citata, non può scaricare App, e deve pagare una multa di euro 60,90 per un divieto di sosta avvenuto a fine aprile. Essendo patentata da decenni, le volte in cui ha infranto qualche regola, ha pagato le multe, entro cinque giorni, o alla posta o dal tabaccaio per la cifra indicata nell'avviso lasciato sotto il tergicristallo. Ma questa volta no! Che diamine, siamo nel 2026 e da quest'anno o hai l'app ... o devi aspettare che ti arrivi la notifica a casa e dovrai pagare di più. Ci ho riflettuto un po', e sono arrivata a questa conclusione: in questo caso, l'obbligo dell'App è un modo per prendere più soldi dagli utenti che ne sono sprovvisti – che non devono essere pochi!.

E, in generale, l'App, che esclude altri modi di pagamento, è utile solo, in questo caso ai Vigili Urbani, perché così risparmiano sui costi degli intermediari, posta o tabaccaio che siano. E' una cosa decisamente indegna. Nient'affatto al servizio del cittadino.

**Il minimo che questi signori, appassionati di App, possono fare è ripristinare velocemente le altre modalità di pagamento alla portata veramente di tutti.**

Un'App va bene come ulteriore possibilità, ma non può né deve sostituire le altre già esistenti

*Annapaola Laldi*

Collaboratrice Aduc, cura la rubrica "La Pulce nell'Orecchio"

---

**Comunicato stampa dell'ADUC**

Ufficio stampa Tel. 336672969 - Email: [ufficiostampa@aduc.it](mailto:ufficiostampa@aduc.it)

---



5 Maggio 2026 08:30

## Quando il digitale diventa una porta chiusa. Anziani davanti al rischio esclusione

La digitalizzazione promette efficienza ma, senza canali alternativi e supporto, rischia di escludere molti anziani, trasformando l'innovazione in una nuova barriera sociale

*di Corrado De Rossi Re*

La digitalizzazione dei servizi è stata raccontata, spesso a ragione, come una promessa di semplificazione: meno code, meno carta, accesso più rapido alle informazioni, maggiore efficienza. Ma una promessa, per diventare progresso, deve valere per tutti. Se invece la trasformazione digitale procede senza canali alternativi, senza accompagnamento e senza una reale attenzione alle persone più fragili, rischia di trasformarsi in una nuova barriera sociale. E tra i primi a pagarne il prezzo ci sono molti anziani.

Il tema è evidente nel rapporto con le banche. Banca d'Italia, nella nota **“La riduzione degli sportelli bancari e l'aumento del ricorso ai canali digitali”**, documenta che tra il 2008 e il 2022 il numero degli sportelli bancari è diminuito di circa il 40%. La stessa analisi, tuttavia, precisa che a questa riduzione **non si è associato un peggioramento complessivo dell'accesso delle famiglie ai servizi finanziari**, anche grazie alla crescita dei canali digitali e al ruolo degli sportelli postali. Il punto critico, dunque, non è sostenere che il digitale abbia automaticamente escluso tutti dall'accesso bancario, ma riconoscere che esiste ancora un forte divario generazionale nell'uso di questi strumenti. Nel 2022, infatti, solo il 25% dei nuclei con capofamiglia over 65 dichiarava di aver utilizzato forme di collegamento a distanza con gli intermediari, contro il 66% dei nuclei più giovani.

È qui che la trasformazione digitale mostra il suo lato più problematico. Per una parte della popolazione, la chiusura di una filiale può rappresentare una riorganizzazione gestibile: si passa dall'operatore allo smartphone, dallo sportello all'app, dalla carta al codice temporaneo. Per molti anziani, invece, può diventare un ostacolo concreto nella gestione di operazioni essenziali: pensione, pagamenti, bonifici, richieste di chiarimento, appuntamenti. Il digitale, in questi casi, non sostituisce automaticamente la relazione: rischia piuttosto di spostare il bisogno di aiuto sulle famiglie, sui caregiver o sugli operatori di prossimità.

**Le banche:** Il tema bancario merita un'attenzione particolare perché non riguarda soltanto l'home banking, ma la progressiva riduzione dei presidi fisici nei territori. Secondo l'Osservatorio sulla desertificazione bancaria di First Cisl, che elabora dati Banca d'Italia e Istat, nel 2024 gli istituti di credito hanno chiuso 609 filiali e ne hanno aperte 101, con un saldo negativo di 508 sportelli. Il totale degli sportelli è così sceso sotto quota 20mila. La riduzione della rete fisica non colpisce tutti allo stesso modo: per chi vive in aree interne, piccoli comuni o territori già poveri di servizi, la distanza dallo sportello può sommarsi alla scarsa familiarità con app, token, password e procedure di sicurezza. Il problema non è solo operativo, ma anche fiduciario. Per molte persone anziane la banca resta un luogo di relazione, verifica e rassicurazione: lo spazio in cui chiedere spiegazioni su un addebito, controllare un pagamento, farsi aiutare a leggere una comunicazione, evitare errori o truffe. Quando

questo rapporto viene sostituito da procedure digitali sempre più complesse, il rischio è che una parte dei cittadini perda autonomia proprio nella gestione del proprio denaro.

## La previdenza

Un discorso analogo riguarda le pensioni e i servizi previdenziali. L'Inps ha digitalizzato in modo esteso l'accesso alle prestazioni e alla consultazione delle informazioni personali: dall'area riservata MyInps al cedolino pensione, dalle domande per prestazioni previdenziali e assistenziali alla modifica dei dati, fino alla consultazione della propria posizione. Il portale Inps indica che l'accesso ai servizi avviene tramite identità digitale, come SPID, CIE, CNS o eIDAS. Sono strumenti indispensabili per garantire sicurezza e tracciabilità, ma possono diventare complessi per chi non possiede competenze digitali, non ha uno smartphone aggiornato, non ricorda le credenziali o dipende da un familiare per ogni accesso.

Lo stesso Inps ha previsto strumenti di mediazione, come la delega dell'identità digitale, introdotta per consentire a una persona delegata di accedere ai servizi online per conto del delegante. La misura è importante perché riconosce un problema reale: non tutti gli utenti sono in grado di gestire autonomamente il rapporto digitale con l'Istituto. Tuttavia, anche la delega richiede procedure, moduli e passaggi formali che, per una persona fragile o sola, possono non essere immediati.

A confermare il ruolo ancora essenziale dell'intermediazione ci sono anche i servizi Inps rivolti ai patronati, che operano con delega dell'interessato e accedono a strumenti online dedicati. È un dato organizzativo significativo: mentre l'amministrazione si digitalizza, una parte consistente dei cittadini continua ad avere bisogno (sovente a pagamento) di soggetti di prossimità capaci di tradurre il linguaggio delle piattaforme in assistenza concreta.

**Le assicurazioni:** Il rischio di esclusione non riguarda solo banche e previdenza. Anche nel settore assicurativo la digitalizzazione sta cambiando il rapporto tra cittadini, imprese e intermediari: preventivi online, aree riservate, pagamenti digitali, gestione dei sinistri, comunicazioni via mail o app. Sono strumenti utili, ma non sempre semplici per chi ha difficoltà a orientarsi tra documenti contrattuali, codici cliente, procedure di caricamento dei file e comunicazioni elettroniche. IVASS, nelle pagine dedicate ai consumatori, indica canali e strumenti per reclami e tutele, precisando che il reclamo all'Istituto può essere inviato tramite PEC, fax o posta ordinaria. La presenza di canali non digitali resta quindi essenziale, soprattutto per chi non dispone di PEC, firma digitale o competenze sufficienti per gestire una pratica online. Il punto è che molti servizi considerati "ordinari" stanno diventando, di fatto, digital first: pagare bollette, ricevere comunicazioni da fornitori di energia o telefonia, accedere ai bonus sociali, prenotare appuntamenti presso uffici pubblici, verificare pratiche, scaricare certificati, consultare avvisi e scadenze. Ogni singolo passaggio può sembrare semplice se osservato dal punto di vista di un utente connesso e autonomo. Ma la somma di tutte queste procedure può trasformarsi in un carico insostenibile per chi non ha competenze, strumenti o supporto familiare.

**La sanità:** Lo stesso rischio si sta manifestando nei servizi socio-sanitari. Fascicolo sanitario elettronico, piattaforme regionali di prenotazione, referti online, pagamenti digitali, ricette dematerializzate e telemedicina sono strumenti indispensabili per modernizzare il Servizio sanitario nazionale. Possono ridurre passaggi inutili, migliorare la continuità assistenziale e rendere più rapido l'accesso alle informazioni. Ma la loro efficacia dipende da una condizione preliminare: che i cittadini siano davvero messi nelle condizioni di usarli.

I dati Istat aiutano a misurare la distanza tra ambizione e realtà. Nel 2024 l'uso di Internet in Italia è aumentato, anche tra gli anziani, ma resta fortemente legato all'età: tra i 65-74enni la quota di utenti è ancora molto più bassa rispetto alle fasce più giovani, e tra gli over 75 il divario rimane particolarmente marcato. Istat segnala inoltre differenze di genere nell'uso delle tecnologie digitali, con una penalizzazione delle donne nelle fasce più anziane.

Questi numeri sono importanti perché riportano il dibattito sul terreno della realtà. Dire a un cittadino anziano "può fare tutto online" non equivale a garantirgli davvero un diritto. Prenotare una visita, scaricare un referto, pagare un ticket, consultare una ricetta o accedere al Fascicolo sanitario elettronico sono azioni semplici per chi ha dimestichezza con app, password, SPID, CIE, codici temporanei e procedure di autenticazione. Per altri possono diventare un percorso a ostacoli, soprattutto quando

manca un familiare, un caregiver o un operatore in grado di accompagnare l'utente. Gli esempi concreti non mancano. Cittadinanzattiva, in un'indagine nel Lazio su liste d'attesa e digitalizzazione resa nota nel 2024, ha rilevato che il canale digitale non è ancora il principale strumento utilizzato dai cittadini per prenotare le prestazioni sanitarie: il 66% degli intervistati aveva prenotato tramite CUP telefonico, il 30% recandosi di persona allo sportello e il 21% attraverso la piattaforma online Recup. La stessa indagine segnala criticità nell'esperienza digitale, tra cui prestazioni non sempre disponibili online e una percezione di complessità e lentezza della piattaforma.

Anche il Fascicolo sanitario elettronico mostra bene la doppia faccia della digitalizzazione sanitaria: grande potenzialità, ma forti disomogeneità. Secondo un'analisi Gimbe, al 31 agosto 2024 il 41% dei cittadini aveva espresso il consenso alla consultazione dei propri documenti sanitari da parte di medici e operatori del Servizio sanitario nazionale. Il dato nazionale, però, nasconde ampie differenze territoriali: l'adesione variava dall'1% in Abruzzo, Calabria, Campania e Molise all'89% in Emilia-Romagna. Anche la disponibilità dei servizi nei Fascicoli regionali risulta disomogenea, con Regioni molto più avanzate e altre ancora lontane da un'offerta completa.

Il nodo è ancora più delicato quando si parla di telemedicina, che dovrebbe essere uno strumento particolarmente utile proprio per anziani, cronici e fragili. Eppure, se l'accesso ai servizi digitali avviene solo attraverso credenziali, dispositivi e procedure non sempre alla portata degli utenti più vulnerabili, il rischio è paradossale: innovare un servizio pensato per avvicinare la cura, ma renderlo difficile proprio per chi ne avrebbe più bisogno. La digitalizzazione sanitaria, dunque, non va frenata. Va resa più giusta. Non si tratta di difendere modelli organizzativi superati né di negare i vantaggi dell'innovazione. Al contrario: proprio perché il digitale può migliorare l'accesso, la continuità e la qualità dei servizi, deve essere progettato tenendo conto delle persone reali, non soltanto degli utenti più autonomi e competenti.

### **Servono alcune scelte chiare**

1. Nessun servizio essenziale dovrebbe diventare esclusivamente digitale senza mantenere canali alternativi accessibili, almeno per le persone anziane, fragili o prive di competenze digitali.
2. L'assistenza all'uso delle piattaforme deve essere parte integrante del servizio, non un favore lasciato alla buona volontà dei familiari, dei farmacisti, dei medici di medicina generale, dei patronati o degli operatori di sportello.
3. La semplificazione deve diventare un criterio progettuale. Non basta "mettere online" una procedura pensata per gli uffici; bisogna ridisegnarla attorno alle capacità reali degli utenti.

Il punto non è scegliere tra sportello e app, tra presenza e digitale, tra tradizione e innovazione. Il punto è garantire pluralità di accesso. Un cittadino anziano deve poter usare il digitale quando è in grado di farlo, essere accompagnato quando ha bisogno di supporto, trovare un operatore quando il bisogno è complesso o urgente. In sanità questo principio è ancora più importante, perché l'accesso non riguarda solo un servizio amministrativo: riguarda diagnosi, terapie, prevenzione, continuità delle cure. Se la prenotazione, il referto o il contatto con il sistema sanitario diventano difficili da raggiungere, il rischio non è soltanto il disagio burocratico. È il ritardo nella cura, la rinuncia, l'isolamento. Ma lo stesso principio vale per la pensione, per il conto corrente, per una polizza assicurativa, per una bolletta, per una pratica amministrativa. La cittadinanza oggi passa sempre più spesso da una password, da un'app, da un codice temporaneo. Per questo il digitale divide non è più solo un problema tecnologico: è una questione di diritti, autonomia e inclusione sociale. Il digitale può essere una straordinaria infrastruttura di inclusione. Ma se diventa l'unica porta d'ingresso, per molti anziani rischia di essere una porta chiusa.