

CAMERA DEI DEPUTATI N. 2939

PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

**DARA, MOLINARI, BAGNAI, CAVANDOLI, CECCHETTI, DE BERTOLDI,
MAFFIOLI, MORRONE**

Disposizioni per garantire l'accesso universale ai servizi erogati
dalle pubbliche amministrazioni assicurandone la disponibilità in
forma sia fisica sia digitale

Presentata il 21 maggio 2026

ONOREVOLI COLLEGHI! — La trasformazione digitale della pubblica amministrazione rappresenta uno dei principali processi di modernizzazione dello Stato. Il codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, riconosce il diritto dei cittadini all'uso delle tecnologie nei rapporti con la pubblica amministrazione, promuovendo l'erogazione digitale dei servizi pubblici.

In aggiunta, il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2024-2026 e le Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della pubblica amministrazione, elaborati dall'Agenzia per l'Italia digitale (Agid), spingono verso una digitalizzazione sempre più integrata, interoperabile e automatizzata dei servizi pubblici.

Tuttavia, la crescente digitalizzazione rischia di produrre fenomeni di esclusione sociale e territoriale per i cittadini anziani, le persone con disabilità, i soggetti privi di competenze digitali o residenti in aree interne e scarsamente connesse. Lo stesso dibattito istituzionale sul CAD, messo in luce nel documento conclusivo dell'indagine conoscitiva in materia di semplificazione e digitalizzazione delle procedure amministrative nei rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione (Doc. XVII-bis, n. 6), approvato dalla Commissione parlamentare per la semplificazione nella seduta dell'8 ottobre 2025, ha evidenziato il rischio che i diritti diventino « accessibili solo a chi dispone delle necessarie risorse tecnologiche ».

Per questa ragione, la presente proposta di legge vuole introdurre il principio del « modello ibrido di accesso ai servizi pubblici », stabilendo che ogni amministrazione deve garantire, accanto ai canali digitali, anche forme di accesso fisico e assistito ai servizi essenziali.

La presente proposta di legge mira pertanto a evitare discriminazioni derivanti dal divario digitale, garantendo che tutti i cittadini possano continuare ad accedere ai servizi pubblici indipendentemente dall'età, dal livello di alfabetizzazione informatica o dalla disponibilità di strumenti tecnologici. Allo stesso tempo, essa intende assicurare l'universalità dei servizi pubblici e la continuità territoriale amministrativa, preservando una presenza fisica dello Stato soprattutto nelle aree interne e nei territori più fragili. La stessa è volta, inoltre, a promuovere il processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione senza però eliminare il rapporto umano tra il cittadino e le istituzioni, riconoscendo il valore dell'assistenza personale nei procedimenti più complessi e nella tutela delle fasce più vulnerabili della popolazione.

La digitalizzazione deve infatti rappresentare uno strumento di semplificazione e non un fattore di esclusione.

La presente proposta di legge consta di sette articoli.

L'articolo 1 definisce le finalità, stabilendo che la Repubblica garantisce un accesso universale, equo e non discriminatorio ai servizi pubblici attraverso un sistema integrato fisico-digitale, nel rispetto dei principi di inclusione sociale, accessibilità e continuità territoriale. La disposizione riconosce il valore strategico della digitalizzazione della pubblica amministrazione, precisando tuttavia che il progresso tecnologico non può tradursi in un ostacolo all'esercizio dei diritti fondamentali dei cittadini.

L'articolo 2 introduce il modello ibrido dei servizi pubblici, prevedendo che tutte le pubbliche amministrazioni garantiscono l'accesso ai servizi pubblici assicurandone contemporaneamente la disponibilità sia in forma digitale sia mediante canali fisici o assistiti. La disposizione stabilisce inoltre che nessun servizio pubblico essenziale può

essere erogato con modalità esclusivamente digitali qualora ciò determini discriminazioni o limitazioni per i cittadini privi di adeguate competenze tecnologiche o strumenti informatici.

L'articolo 3 reca specifiche disposizioni a tutela dei soggetti maggiormente esposti al rischio di esclusione digitale, individuando tra questi le persone anziane, le persone con disabilità, i soggetti in condizioni di fragilità sociale o economica e i cittadini residenti nelle aree interne o scarsamente connesse. A tal fine, le amministrazioni pubbliche sono chiamate ad assicurare forme di assistenza umana dedicata, servizi di supporto alla compilazione digitale e sportelli territoriali di facilitazione digitale.

L'articolo 4 prescrive la presenza di punti fisici di accesso assistito ai servizi pubblici, prevedendo che le amministrazioni centrali e locali garantiscono l'istituzione di almeno uno sportello territoriale nei rispettivi ambiti di competenza. La disposizione consente inoltre di realizzare tali strutture attraverso la stipulazione di convenzioni con gli enti locali, gli uffici postali, le case di comunità, le biblioteche pubbliche e gli sportelli polifunzionali territoriali, valorizzando il principio di prossimità amministrativa e la collaborazione istituzionale. Presso tali sportelli dovranno essere garantiti i servizi di assistenza nell'utilizzo delle piattaforme digitali, di supporto all'identità digitale e di aiuto nella presentazione di istanze, certificazioni e pagamenti elettronici.

L'articolo 5 introduce il divieto di esclusione digitale, stabilendo che le pubbliche amministrazioni non possono subordinare in via esclusiva l'accesso a benefici, contributi, prestazioni o procedimenti amministrativi all'utilizzo di piattaforme digitali, fatte salve specifiche esigenze previste dalla legge in materia di sicurezza nazionale o ordine pubblico. La disposizione garantisce inoltre che in ogni procedimento amministrativo è sempre prevista almeno una modalità alternativa di svolgimento non esclusivamente digitale.

L'articolo 6 richiama il rispetto dei principi di accessibilità universale, semplicità

d'uso, interoperabilità e neutralità tecnologica già previsti dal CAD e dalla normativa vigente dell'Unione europea. La disposizione attribuisce inoltre all'Agid il compito di definire specifiche linee guida per l'attuazione uniforme del modello ibrido dei servizi pubblici.

Infine, l'articolo 7 reca la clausola di invarianza finanziaria, prevedendo che dall'attuazione della legge non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica e che le amministrazioni

competenti provvedono agli adempimenti ivi previsti mediante le risorse umane, finanziarie e strumentali già disponibili a legislazione vigente.

La presente proposta di legge si pone in definitiva l'obiettivo di accompagnare la modernizzazione digitale dello Stato senza sacrificare il principio di eguaglianza sostanziale tra i cittadini, riaffermando il ruolo della pubblica amministrazione quale presidio di prossimità, inclusione sociale e tutela dei diritti fondamentali.

PROPOSTA DI LEGGE

Art. 1.

(Finalità)

1. La presente legge reca disposizioni volte a garantire l'accesso universale, equo e non discriminatorio ai servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni mediante un modello integrato fisico-digitale, nel rispetto dei principi di inclusione sociale, accessibilità, continuità territoriale e tutela dei diritti dei cittadini.

2. La Repubblica riconosce il valore strategico della digitalizzazione della pubblica amministrazione, assicurando che l'innovazione tecnologica non determini limitazioni o ostacoli all'accesso ai servizi pubblici essenziali.

Art. 2.

(Modello ibrido dei servizi pubblici)

1. Le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, garantiscono l'erogazione dei servizi pubblici secondo un modello ibrido, assicurando contestualmente:

a) la disponibilità dei servizi pubblici in modalità digitale;

b) la presenza di canali fisici o assistiti per l'accesso ai medesimi servizi.

2. Nessun servizio pubblico essenziale può essere reso esclusivamente mediante strumenti digitali qualora ciò comporti discriminazioni o limitazioni nell'accesso per i cittadini privi di adeguate competenze tecnologiche o di strumenti informatici.

Art. 3.

(Tutela dei soggetti vulnerabili)

1. Le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 2 assicurano forme di assi-

stenza umana dedicata e supporto alla compilazione digitale nonché punti di facilitazione digitale in favore dei soggetti vulnerabili, adottando misure specifiche per garantire l'accessibilità ai servizi pubblici da parte:

- a) delle persone anziane;
- b) delle persone con disabilità;
- c) dei soggetti affetti da fragilità sociali o economiche;
- d) dei cittadini residenti in aree interne o in territori privi di adeguata connettività digitale.

Art. 4.

(Sportelli territoriali)

1. Le amministrazioni centrali e locali garantiscono la presenza di almeno un punto fisico di accesso assistito ai servizi pubblici nei territori di rispettiva competenza.

2. Gli sportelli di cui al comma 1 possono essere realizzati anche mediante la stipulazione di convenzioni con gli enti locali ovvero presso gli uffici postali, le case di comunità, le biblioteche pubbliche e gli sportelli polifunzionali territoriali.

3. Presso le strutture di cui ai commi 1 e 2 sono assicurati:

- a) l'assistenza all'utilizzo delle piattaforme digitali;
- b) il supporto all'identità digitale;
- c) il supporto per la presentazione di istanze, la richiesta o il rilascio di certificazioni e l'esecuzione di pagamenti elettronici.

Art. 5.

(Divieto di esclusione digitale)

1. Le pubbliche amministrazioni non possono subordinare in via esclusiva l'accesso alle prestazioni, ai contributi, ai benefici o ai procedimenti amministrativi all'utilizzo di piattaforme digitali, fatti salvi i casi previsti dalla legge per esigenze di

sicurezza nazionale o tutela dell'ordine pubblico.

2. In ogni procedimento amministrativo deve essere garantita almeno una modalità alternativa di svolgimento non esclusivamente digitale.

Art. 6.

(Accessibilità e semplificazione)

1. I servizi digitali delle pubbliche amministrazioni sono erogati nel rispetto dei principi di accessibilità universale, semplicità d'uso, interoperabilità e neutralità tecnologica previsti dal codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e dalla normativa vigente dell'Unione europea.

2. L'Agenzia per l'Italia digitale definisce linee guida specifiche per l'attuazione del modello ibrido dei servizi pubblici di cui all'articolo 2.

Art. 7.

(Clausola di invarianza finanziaria)

1. Dall'attuazione della presente legge non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. Le amministrazioni competenti provvedono agli adempimenti previsti con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.

PAGINA BIANCA



19PDL0198110