

Interrogazione n. 193

presentata in data 17 marzo 2026

a iniziativa dei Consiglieri Vitri, Mancinelli, Catena, Cesetti, Mangialardi, Mastrovincenzo e Piergallini

Criticità nell'applicazione del sistema SEND (Servizio notifiche digitali) e misure di tutela per le fasce deboli

a risposta orale

I SOTTOSCRITTI CONSIGLIERI REGIONALI

Premesso che

- il sistema SEND (Servizio notifiche digitali) è stato introdotto nel 2025 a livello nazionale per digitalizzare l'invio delle comunicazioni aventi valore legale da parte della pubblica amministrazione, con l'obiettivo di semplificare e rendere più efficiente il rapporto con cittadini e imprese;
- tale sistema prevede che il cittadino riceva un avviso di notifica e debba accedere al contenuto tramite strumenti digitali quali SPID o PEC, oppure avvalersi di intermediari autorizzati per la consultazione e la stampa degli atti;
- il sistema SEND (Servizio notifiche digitali) è una piattaforma nazionale prevista dall'art. 26 del Decreto Legge 76/2020;
- il servizio di cui sopra è uno strumento facoltativo per gli enti pubblici (Regioni, Comuni, ecc.), che possono aderire progressivamente.

Considerato che

- numerose segnalazioni (tra cui articolo del Resto del Carlino di Pesaro del 17 marzo) evidenziano criticità diffuse nell'utilizzo del sistema, con particolare riferimento alla complessità delle procedure di accesso e alla difficoltà di utilizzo degli strumenti digitali;
- tali criticità incidono in modo significativo sulle fasce più fragili della popolazione, in particolare anziani e cittadini privi di adeguate competenze digitali;
- per accedere agli atti notificati, molti cittadini sono costretti a rivolgersi ai CAF o ad altri intermediari, sostenendo costi aggiuntivi per la stampa dei documenti e affrontando tempi di attesa rilevanti;
- in diversi casi, il sistema comporta il rischio di perdita di benefici economici, quali la riduzione delle sanzioni per il pagamento tempestivo, in quanto fa fede la data di notifica e non quella di effettiva presa visione dell'atto.

Rilevato che

- i processi di digitalizzazione della pubblica amministrazione devono essere accompagnati da adeguate misure di inclusione, al fine di non determinare discriminazioni nell'accesso ai servizi pubblici;

- a livello nazionale sono previsti principi di tutela per i cittadini non digitalizzati, ma permangono criticità applicative e difformità territoriali nella loro concreta attuazione;
- risulta pertanto necessario verificare quali azioni siano state intraprese a livello regionale per garantire l'effettiva accessibilità del sistema SEND.

Per quanto sopra,

INTERROGANO

il Presidente della Giunta regionale e l'Assessore competente per sapere

- quali iniziative siano state adottate o intendano adottare per garantire un accesso semplice, equo e inclusivo alle notifiche digitali, con particolare riferimento alle fasce più deboli della popolazione;
- se intendano promuovere, anche in via transitoria, soluzioni alternative semplificate – quali l'invio del bollettino cartaceo o della comunicazione completa – nei confronti dei cittadini che non riescono ad accedere agli strumenti digitali;
- se intendano prevedere azioni di coordinamento con il Governo e gli enti competenti al fine di segnalare le criticità emerse e richiedere modifiche o correttivi al sistema;
- quali misure intendano adottare per evitare che i cittadini subiscano penalizzazioni economiche derivanti da ritardi non imputabili alla loro volontà, ma a difficoltà di accesso al sistema di notifiche digitali.