

Repubblica e Cantone Ticino  
Consiglio di Stato  
Piazza Governo 6  
Casella postale 2170  
6501 Bellinzona  
telefono +41 91 814 43 20  
fax +41 91 814 44 35  
e-mail can-sc@ti.ch

Repubblica e Cantone  
Ticino

## Il Consiglio di Stato

Signor  
Nicola Pini  
e cofirmatari  
Deputati al Gran Consiglio

### Interrogazione 7 gennaio 2016 n. 5.16 Stato e cittadini: a quando le lettere digitali?

Signori deputati,

il Consiglio di Stato risponde come segue alle vostre domande.

- 1. A quanto ammontano le spese per l'anno 2014 per l'invio di lettere ai cittadini di natura informativa (e non decisionale), ad esempio per rendere noti termini per presentare richieste o per simili comunicazioni puntuali? Qual è l'evoluzione di tali spese? Se queste comunicazioni avvenissero tramite posta elettronica, a quanto ammonterebbe il risparmio in termini di costi e di risorse?**

Al momento non esiste una statistica che distingua tra invii informativi e invii decisionali. Siamo tuttavia in grado di supporre con ragionevole certezza che la maggior parte di invii effettuati tramite Posta B sia costituito da comunicazioni di tipo informativo. Ciò premesso, nel 2013 gli invii tramite Posta B hanno rappresentato il 40% di tutte le spese postali, nel 2014 il 44%, nel 2015 il 44% e nel 2016 (fino a settembre) il 46%. In cifre assolute, la spesa per spedizioni effettuate tramite Posta B può essere ricapitolata come segue:

**2013** – fr. 3'145'192.05

**2014** – fr. 3'287'192.08

**2015** – fr. 3'151'366.38

Per comprendere questa evoluzione, è importante rammentare che nel 2013 il Consiglio di Stato ha approvato alcune misure di risparmio nel settore delle spese postali; la prima misura immediata ha comportato che ogni invio postale cartaceo dello Stato verso l'esterno avvenga tramite Posta B qualora sia legalmente ammissibile (escludendo quindi, in particolare, il settore della giustizia).

A mente del Governo è comunque assolutamente plausibile che in futuro questa voce di spesa possa essere ulteriormente ridotta, grazie all'adozione di sistemi elettronici d'invio con autenticazione; una serie di valutazioni in tale senso è pertanto già stata avviata.

- 2. Il Consiglio di Stato ha già in programma alcune misure per facilitare la comunicazione elettronica tra l'amministrazione pubblica e i cittadini?**

L'obiettivo di ridurre la burocrazia e i costi a carico dello Stato – diminuendo le comunicazioni in formato cartaceo – è senz'altro condiviso dal Consiglio di Stato.

Il Cantone si sta muovendo in questa direzione con alcuni progetti informatici (ad esempio la piattaforma eServices, i formulari elettronici per gli incentivi energetici ecc.), introducendo

sistematicamente la possibilità di pagare le prestazioni dell'ente pubblico direttamente via internet e anche con la già descritta razionalizzazione delle spese postali.

Come detto, il rapporto «Razionalizzazione delle spese postali» del 2013 intravedeva – tra altre diverse possibili opzioni per il futuro – anche l'adozione della posta elettronica, negli ambiti dove è legalmente ammissibile. Il Consiglio di Stato aveva quindi iniziato ad adottare la comunicazione bidirezionale tramite posta elettronica tra Stato e cittadini per atti che non necessitano di copie autentiche su carta, con il consenso del cittadino, nei casi in cui gli indirizzi e-mail siano già noti o già raccolti. Anche se non è possibile fornire cifre esatte, già oggi alcuni servizi dell'Amministrazione cantonale comunicano già quindi con il cittadino tramite posta elettronica.

**3. Il Consiglio di Stato – tenuto conto delle norme giuridiche sul diritto informatico – ritiene auspicabile la creazione di un sistema elettronico sul sito internet del Cantone, su cui il cittadino può manifestarsi per ricevere determinate comunicazioni (per esempio quelle che non richiedono una conferma di ricevuta come le raccomandate) per via elettronica tramite e mail?**

Se dal punto di vista tecnico quanto richiesto è fattibile – poiché gli strumenti tecnologici sono già a disposizione del Centro sistemi informativi – è importante analizzare e valutare attentamente anche altri aspetti. Fra i primi passi necessari vi sarebbe, infatti, la creazione di una banca dati centrale, per mappare le comunicazioni in formato elettronico in uscita dai servizi del Cantone; attualmente non esiste infatti un registro completo di tutti i cittadini con i quali lo Stato interagisce.

La creazione di un simile sistema generalizzato – in cui ogni cittadino potrebbe stabilire anche quali informazioni desidera ricevere in forma elettronica e quali in formato cartaceo – è possibile, ma risulta complesso poiché dovrebbe essere sincronizzato con tutti gli applicativi settoriali. Uno strumento del genere richiederebbe l'adozione di un sistema di autenticazione, che permetta a ogni utente di gestire le proprie comunicazioni in modo protetto. Ciò considerato, si tratta di una soluzione che – al momento – non è ancora matura per la realtà dell'Amministrazione cantonale.

D'altra parte, prima di un'evoluzione di questo tipo occorrerà analizzare aspetti organizzativi – come le modalità di interazione fra i servizi e il cittadino e la garanzia di confidenzialità dei contenuti – e quantificare i costi di gestione che un sistema simile richiederebbe. Non è infine da trascurare il tema del *digital divide*; per permettere allo Stato di raggiungere ogni cittadino, accanto alla digitalizzazione di alcuni documenti dovranno in ogni caso essere mantenute le procedure cartacee attuali.

**4. Se sì, quali problemi giuridici intravede e come pensa di risolverli?**

Dal punto di vista della protezione dei dati non emergono problemi particolari, nella misura in cui sia tenuta in considerazione la legislazione cantonale (principi di liceità, buona fede, proporzionalità, finalità, esattezza e sicurezza). A seconda del sistema prescelto, dovrà comunque essere valutata la necessità di creare una base legale appropriata (formale o materiale); in ogni caso, i dati personali dovranno essere protetti contro trattamenti non autorizzati mediante appropriati provvedimenti tecnici e organizzativi.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei normali messaggi di posta elettronica – un sistema di trasmissione delle informazioni ritenuto poco sicuro – occorre infine ricordare che l'Incaricato federale della protezione dei dati paragona le e-mail a cartoline postali, il cui contenuto può essere letto da terzi durante il percorso.

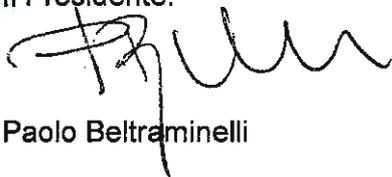
Di conseguenza, sempre più spesso gli enti pubblici optano per un modello di comunicazione tra cittadino e autorità basato sul collegamento del primo al portale web del secondo, dopo una procedura di identificazione e autenticazione.

*Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta a complessivamente a cinque ore.*

Vogliate gradire, signori deputati, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:



Paolo Beltraminelli

Il Cancelliere:



Arnaldo Coduri