

IL CASO La 62enne: «Mi hanno detto che si fa solo on line ma io non ho la competenza»

«Ho richiesto una mia pratica ma dal Comune nessuno mi aiuta»

di **Martino Agostoni**

■ Procedura online per avere i documenti dal Comune: quindi finalmente un metodo veloce, comodo, che si può fare anche da casa, e di accesso diretto per ogni cittadino. Ma non è così a Vimercate e non è così per tutti. Perché c'è anche chi, a una certa età, non ha troppa dimestichezza con internet, tanto meno con procedure di identificazione online attraverso la Crs (la tessera sanitaria elettronica) che richiede poi anche un lettore collegato al computer.

Insomma, la rivoluzione digitale nella pubblica amministrazione non è ancora né matura né un servizio per tutti e, per certe pratiche, rivolgersi allo sportello comunale resta per tanti la soluzione più affidabile e con minori difficoltà.

La domanda

È stato così, due settimane fa, per una signora di 62 anni che si è rivolta agli sportelli di Spazio Città per chiedere copia di un verbale di un controllo eseguito dalla Polizia locale su alcuni lavori fatti a casa sua. Per questa richiesta specifica è stata indirizzata all'ufficio tecnico del settore Edilizia che ha risposto alla signora che

ormai si fa tutto online, le ha consegnato una fotocopia con le istruzioni da seguire allo "Sportello telematico polifunzionale" per scaricare il documento e tanti saluti.

La signora - che ha chiesto di non rendere pubblico il suo nome perché «non vorrei essere presa in giro, lo so che siamo nel 2019, ma io non so usare bene internet» - ha informato l'ufficio comunale della sua incompetenza con il computer: «Ho chiesto di poter essere aiutata nella procedura online o di poter fare una pratica cartacea. Ma mi hanno ribadito che ormai si fa solo con internet». A casa sua la 62enne ha provato a usare lo "sportello telematico", sono serviti numerosi tentativi per arrivare ai passaggi finali ma comunque «il documento non l'ho avuto: il sistema mi ha chiesto l'identificazione con la mia carta sanitaria attraverso l'apposito lettore». Uno strumento che la signora non ha e che l'ha portata a rivolgersi nuovamente agli uffici comunali per avere un aiuto. «Ma ancora mi hanno risposto che la procedura è su internet. Mi sono sentita umiliata e chiedo se sarebbe questo il servizio che dà il mio Comune. Per avere un mio documento. Forse ho



Lo stemma del Comune

solo io questo problema, forse sono l'unica a non saper usare il sistema col lettore di tessere elettroniche, ma intanto il mio Comune non mi dà un documento di cui ho bisogno».

La denuncia

Dopo due settimane la signora non è ancora riuscita ad avere il verbale richiesto, che le serve con urgenza per una pratica legale in cui è coinvolta la sua casa, e davanti al servizio ricevuto dagli uffici comunali ha deciso di compilare i moduli disponibili a Spazio

Città per le segnalazioni per «denunciare questo malservizio - dice -. Non sono una che si lamenta su tutto ma in questo caso nessuno mi ha aiutato in alcun modo e anche davanti alle mie difficoltà (la signora sta anche seguendo una cura di chemioterapia, ndr) mi hanno in pratica detto di arrangiarmi. Mi sarebbe bastato un suggerimento per uscire da questo vicolo cieco».

La segnalazione della signora è stata ricevuta dal sindaco Francesco Sartini che in settimana ha confermato di esserne a conoscenza: «Mi sono subito confrontato con l'ufficio tecnico per trovare una soluzione al problema posto. Sono consapevole che alcuni cittadini possono avere poca dimestichezza con gli strumenti informatici e quindi hanno difficoltà nell'avvio di procedure telematiche. Per questo motivo mi sto attivando per creare un servizio di supporto anche grazie all'aiuto di volontari o proponendo lezioni aperte e incontri tematici dedicati; penso all'università del tempo libero, alle consulte cittadine e alle associazioni del territorio che si occupano della diffusione dell'utilizzo degli strumenti digitali come partner ideali per la divulgazione di questi argomenti». ■