

8. Servizi on line

- 8.1 [Misurare la trasformazione digitale](#)
- 8.2 [L'offerta dei servizi on line di Roma Capitale](#)
- 8.3 [Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale](#)
- 8.4 [Il giudizio dei romani sui servizi on line di Roma Capitale](#)
- 8.5 [Monitoraggio di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi](#)

L'emergenza del 2020 ha cambiato radicalmente il ruolo e la percezione del digitale, rendendo ancor più cogente la necessità che i servizi pubblici siano resi accessibili da remoto attraverso procedure semplici e immediate. La digitalizzazione della pubblica amministrazione e dei servizi ai cittadini è infatti uno degli obiettivi da perseguire attraverso l'accesso ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR, che individua nella trasformazione digitale un asse prioritario di sviluppo. In particolare, l'offerta integrata di servizi on line a cittadini e imprese, che comprende l'implemento e la diffusione dell'identità digitale, dei pagamenti, degli avvisi pubblici digitali e dell'AppIO, è l'aspetto su cui insiste la Missione M1C1 "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", a cui il PNRR destina circa 14 miliardi e mezzo di euro¹. Tra gli obiettivi del programma politico dell'Unione Europea nell'ambito del Decennio Digitale 2030, c'è quello di arrivare al 100% dei servizi pubblici disponibili on line, aumentando al tempo stesso le competenze e le infrastrutture dedicate².

Lo sviluppo di servizi pubblici digitali accessibili e inclusivi è inoltre uno dei principi guida del Piano Triennale ICT per la Pubblica Amministrazione, aggiornato al 2021-2023 ([DM del 24 febbraio 2022](#)). In questo campo, Roma Capitale ha adempiuto, anche con anticipo rispetto alle scadenze prefissate a livello nazionale, a molti obblighi di legge in materia di transizione al digitale per le Pubbliche Amministrazioni, secondo gli obiettivi fissati nel Piano Triennale ICT 2018-2020 ([DGCa 225/2018](#)), accelerando un processo che era stato già avviato negli anni precedenti³.

Nelle Linee programmatiche 2021-2026 per il governo della città, adottate dalla nuova Consiliatura con [DAC 106/2021](#), sono previste diverse azioni e iniziative nel settore della trasformazione digitale, rientranti nella cornice operativa tracciata dal Piano Roma Smart City approvato lo scorso anno ([DGCa 45/2021](#)), in particolare: sviluppo di strumenti e tecnologie digitali verso un "Campidoglio 4.0", utilizzo coordinato dei flussi informativi sui principali servizi e attività svolti sul territorio comunale, dei dati prodotti dalle società partecipate nonché delle "tracce digitali" lasciate dai cittadini per una gestione efficace degli interventi, dai trasporti alla manutenzione di strade ed edifici, anche in ottica preventiva. Non da ultimo, nel documento ci si impegna a integrare e rendere disponibili le informazioni provenienti dalle diverse fonti in formato open data e a *rivedere tutti i servizi in chiave digitale*, allo scopo di semplificare i rapporti tra amministrazione e cittadini e promuovere una più ampia partecipazione democratica.

Il presente capitolo, dopo una panoramica sull'offerta, si concentra sull'analisi dei feedback degli utenti, dalle segnalazioni al grado di utilizzo e conoscenza, presentando il voto attribuito dai romani ai servizi digitali di Roma Capitale espresso nella XV Indagine ACoS sulla Qualità della vita a Roma, somministrata nell'aprile 2022.

Infine, vengono presentati i risultati del monitoraggio ACoS di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi, uno dei 63 servizi on line attualmente disponibili sulla pagina dedicata del portale.

¹ <https://www.openpolis.it/i-nostri-open-data-per-il-monitoraggio-del-pnrr/>;
<https://italiadomani.gov.it/content/dam/sogei-ng/documenti/PNRR%20Aggiornato.pdf>.

² <https://data.europa.eu/doi/10.2759/496759>; <https://data.europa.eu/doi/10.2759/425691>.

³ XIV Indagine sulla qualità della vita e dei sspll a Roma, [Servizi On Line](#), ACoS 2022.

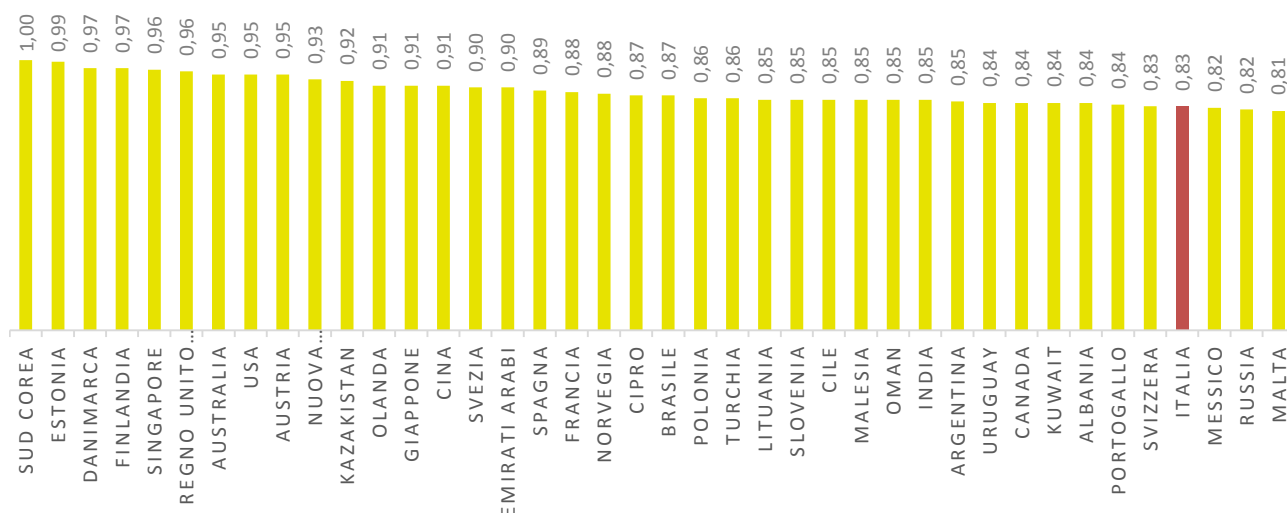


8.1 Misurare la trasformazione digitale

Di fronte all'estrema granularità dei dati provenienti dai governi nazionali e locali e alla sostanziale mancanza di un approccio omogeneo e univoco, guidato da una visione a lungo termine, è molto difficile misurare l'effettivo progresso delle piccole e grandi comunità in questo campo e valutarne il reale impatto sulla popolazione. Per questo motivo, alla luce della decisa accelerazione a livello globale verso le soluzioni digitali, è importante individuare una metodologia condivisa che riesca a cogliere la portata delle singole iniziative, mentre restano ancora aperte molte questioni legate alla carenza di infrastrutture, al divario digitale, alla mancanza di specifiche competenze ICT e alla cybersicurezza.

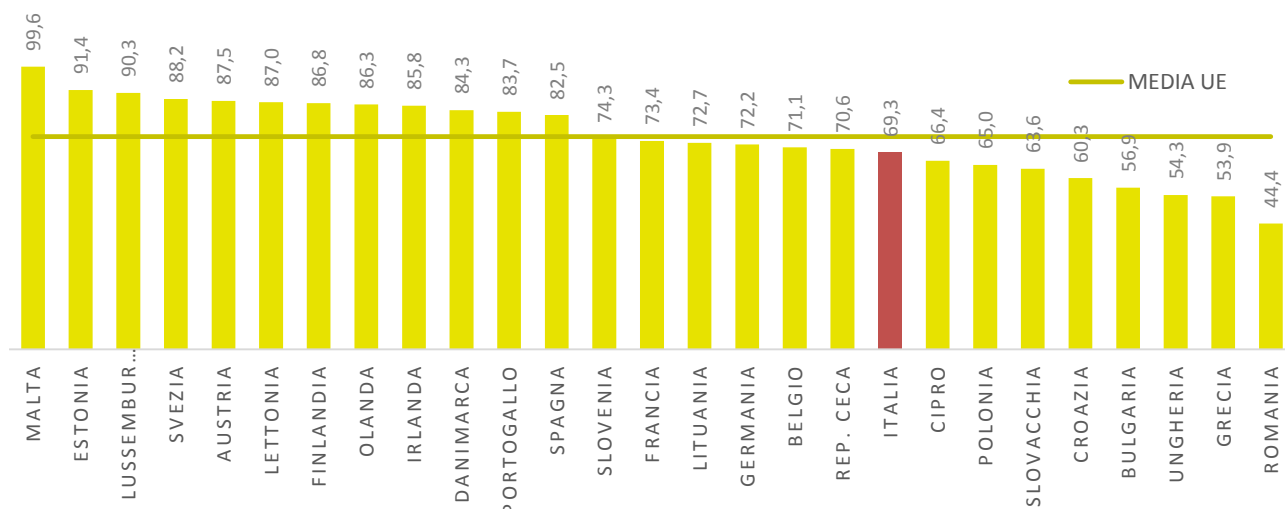
Ad oggi, oltre l'84% dei paesi nel mondo è in grado di offrire almeno un servizio on line tra quelli più diffusi (certificati anagrafici, pagamenti, dichiarazione di avvio di un'attività). In questo scenario, l'Italia si posiziona tra i paesi con un livello "very high", molto alto, di sviluppo dell'e-government (ossia con OSI superiore a 0,8, Tavola 8.1), sebbene al di sotto della media europea per la disponibilità di servizi on line (Tavola 8.2).

Tavola 8.1 Online Services Index (OSI), 2020



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI 2020 UN E-GOVERNMENT SURVEY.

Tavola 8.2 Servizi pubblici digitali per i cittadini, 2020



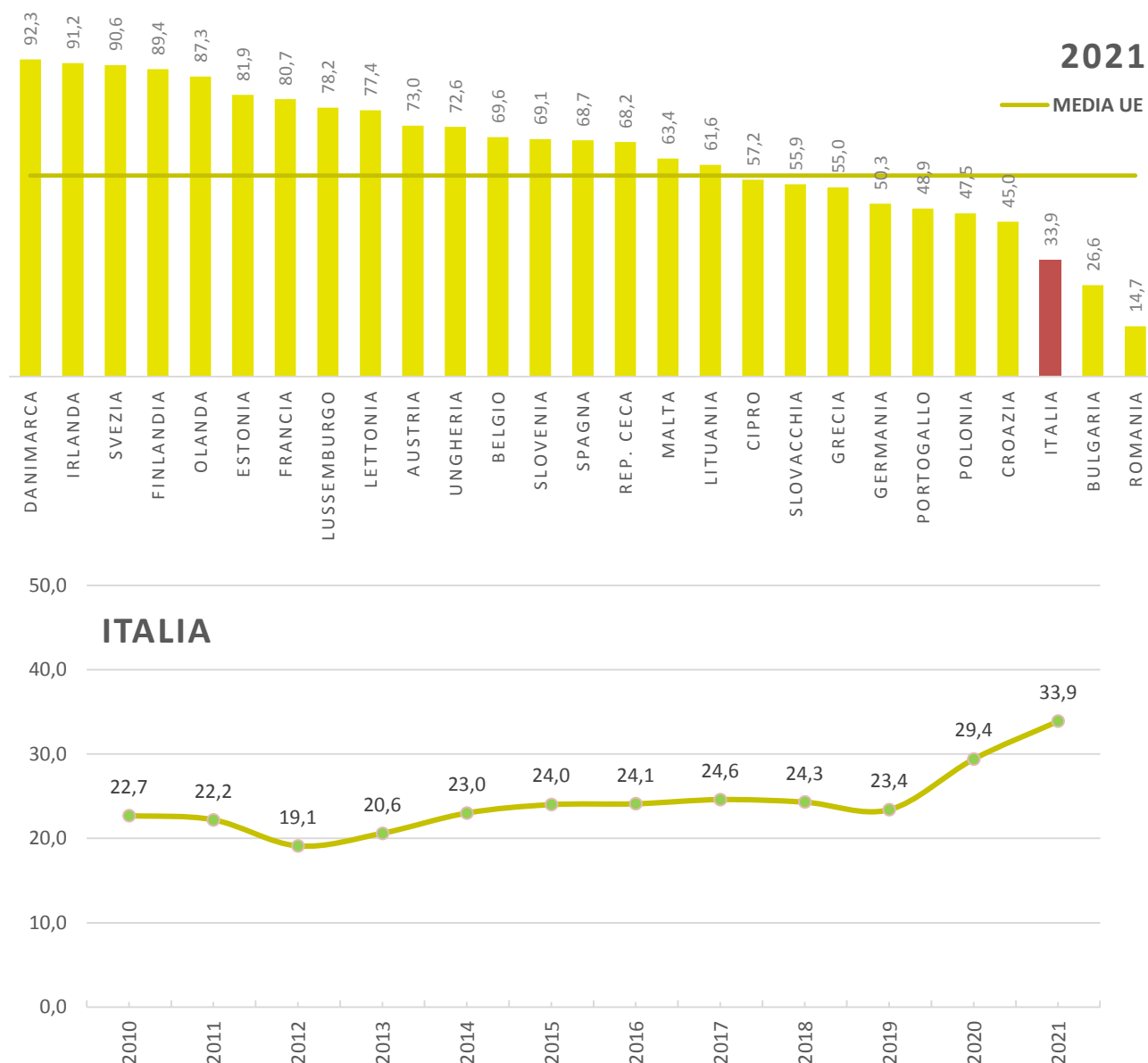
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DESI - THE DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX, 2020.



Ancora nel 2021, l'Italia si posiziona al di sotto della media europea anche per l'utilizzo di internet da parte dei cittadini come strumento di interazione con le PA, sebbene negli ultimi due anni sia aumentata di oltre il 10% la quota di individui che ricorrono al digitale per informarsi attraverso i canali istituzionali delle autorità pubbliche, scaricare moduli ufficiali o inviare moduli compilati (Tavola 8.3).

Sul territorio nazionale, questo processo sembra equamente distribuito tra le diverse zone geografiche e, a livello di realtà urbane, tra il centro e le periferie (Tavola 8.4).

Tavola 8.3 Utilizzo di internet e interazione con la PA in Italia e Europa (%)



Nota: % di persone 15-74 anni che hanno utilizzato Internet, negli ultimi 12 mesi, per interagire con le autorità pubbliche, incluso l'ottenimento di informazioni dai siti Web, o il download di moduli ufficiali o l'invio di moduli compilati.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DESI - THE DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX, VARI ANNI.



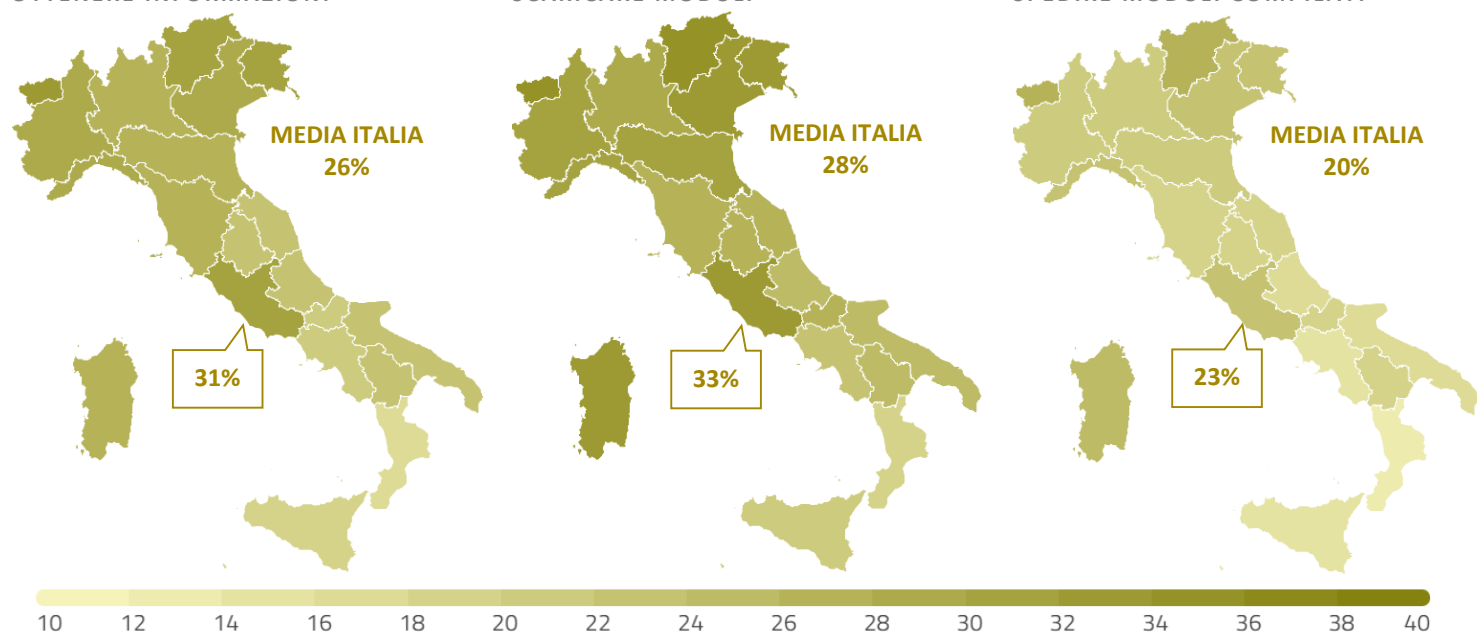
Tavola 8.4 Interazione con la PA in Italia attraverso Internet (%)

2020

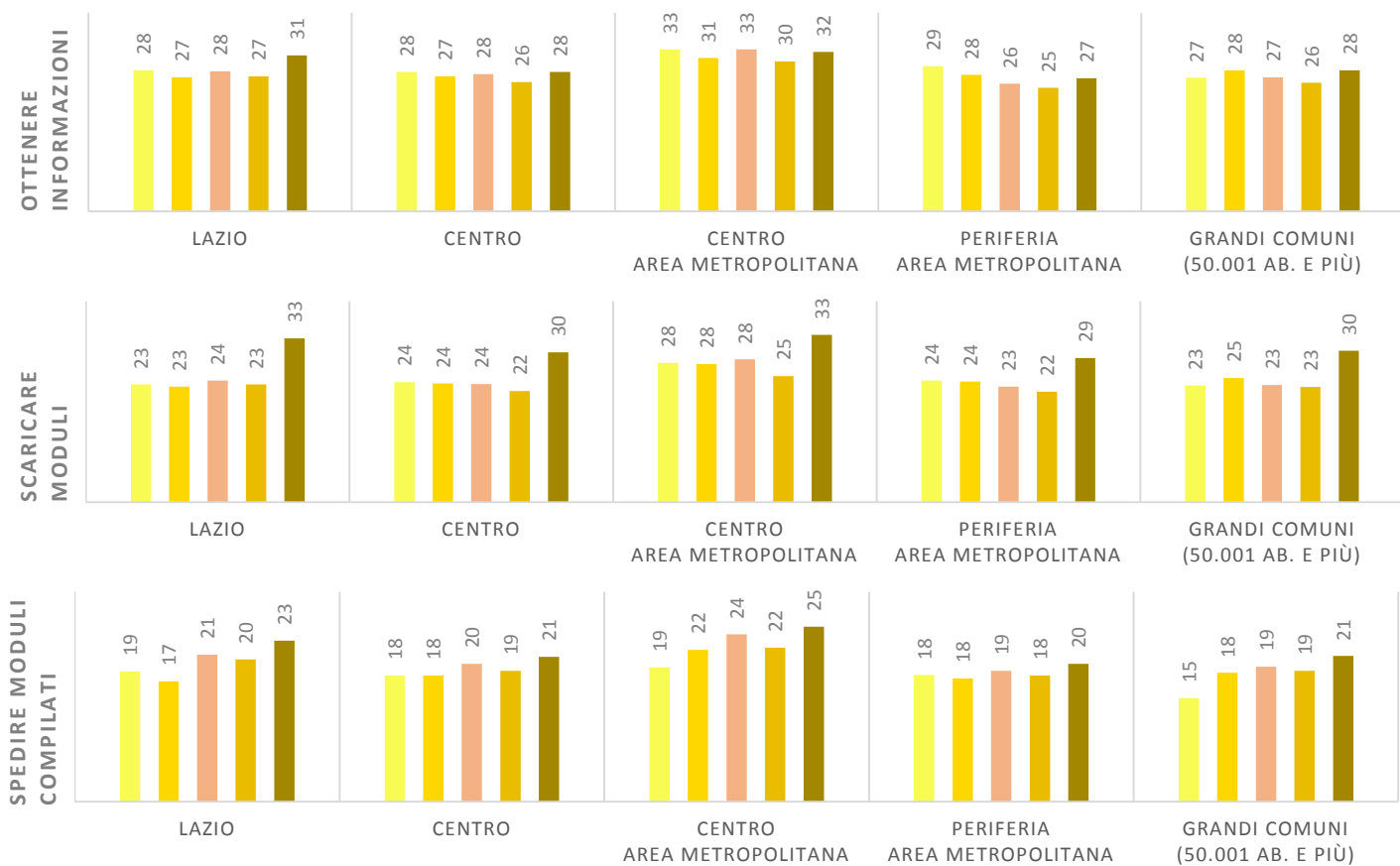
OTTENERE INFORMAZIONI

SCARICARE MODULI

SPEDIRE MODULI COMPILATI



■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Nota: persone di 14 anni e più che si sono relazionate con la Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi tramite internet.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISTAT, ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA, VARI ANNI.



8.2 L'offerta dei servizi on line di Roma Capitale

L'incremento dei servizi pubblici in chiave digitale rappresenta una delle strategie prioritarie individuate nelle agende politiche comunitarie, nazionali e locali; tuttavia – come abbiamo visto – permangono le difficoltà nel misurare effettivamente l'impatto della trasformazione digitale al livello delle singole amministrazioni comunali, dove l'interazione tra cittadini e istituzioni è più immediata e le scelte operate dalle seconde incidono direttamente sulla qualità della vita dei primi.

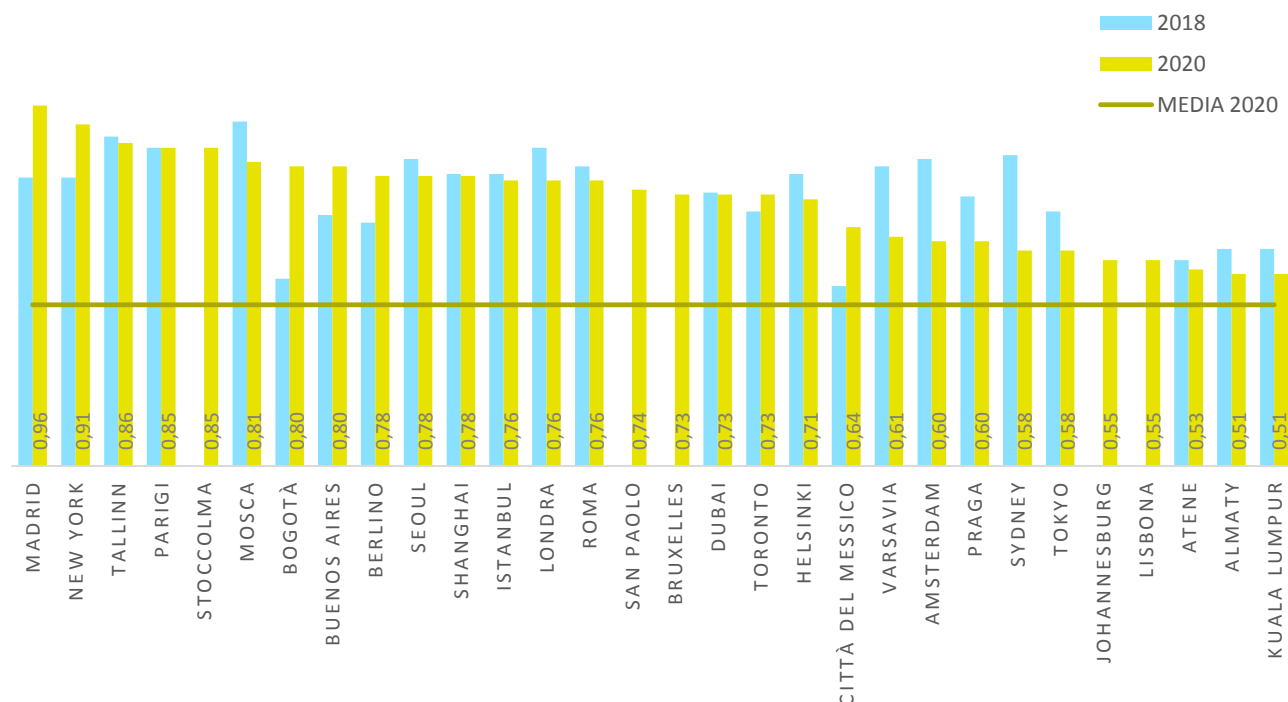
Il Local Online Services Index (LOSI), sperimentato per la prima volta in un progetto pilota delle Nazioni Unite nel 2018 e riproposto nel 2020, permette di confrontare le città di tutto il mondo in base al "livello di maturità" dei portali istituzionali, alle tecnologie utilizzate, ai sistemi di informazione, ai contenuti e ai servizi offerti. Nella classifica stilata sulla base di questo indice, che nel 2018 ha interessato 40 città e nel 2020 si è ampliata a 86, Roma rientra tra le 20 "leading cities" con un punteggio di 0,76 su una media totale di 0,43, ma scende di 0,04 punti (e qualche posizione) rispetto al 2018 (Tavola 8.5).

A Roma, il processo di incremento e riorganizzazione dell'offerta di servizi on line a cittadini e imprese è attualmente in corso; rispetto al 2020, quando i servizi on line presenti nella pagina dedicata del portale erano 58, il numero è salito a 63, sempre distribuiti in dieci "card" o settori tematici.

Tra le più recenti e rilevanti novità si segnala l'attivazione, nel febbraio 2022, del servizio di cambio di residenza espletabile interamente on line, uno dei servizi più attesi e richiesti che, in precedenza, avveniva tramite invio della modulistica per e-mail/PEC ovvero, prima del Dpcm dell'8 marzo 2020, presso lo sportello municipale.

Sono inoltre stati aggiunti i servizi di riconferma e rinuncia al nido, il servizio di gestione del contributo affitti e il pagamento dei Preavvisi Accertamento Violazione (PAV) e Verbalì Accertamento Violazione (VAV), per utenti identificati e non. Non è più annoverato tra i servizi on line il servizio BiblioSkype.

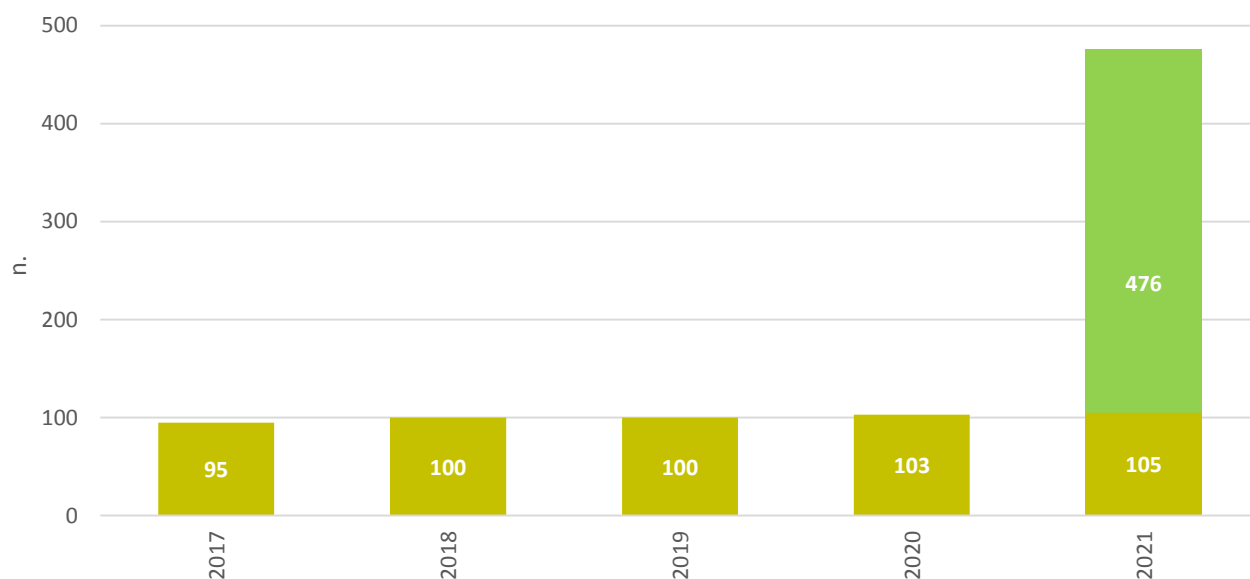
Tavola 8.5 Local Online Services Index (LOSI), 2020



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI UN DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS, DIVISION FOR PUBLIC INSTITUTIONS AND DIGITAL GOVERNMENT, 2020.



Tavola 8.6 Servizi interattivi offerti dal portale istituzionale di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Non tutti i servizi disponibili da remoto sono tuttavia annoverati tra i servizi on line, accessibili dall'apposita pagina del portale. Nel 2021, i servizi offerti da Roma Capitale in modalità interattiva, secondo il rendiconto di gestione dell'Ente, sono 581. In realtà, a partire da quell'anno è stata introdotta una nuova modalità di censimento, più ristretta, che parcellizza i servizi identificando anche i singoli sottoservizi: ad esempio, il SUAP (Sportello Unico Attività Produttive), prima conteggiato come uno, ora consta di 336 diversi servizi on line.

Pur senza considerare questo cambio di metodologia, i servizi digitali sarebbero risultati comunque in graduale crescita (105) e in numero superiore ai 63 attualmente presenti nella pagina dedicata ai servizi on line sul portale (Tavola 8.6). A questo proposito, l'Agenzia aveva già suggerito l'opportunità non tanto di implementare l'offerta quanto di ottimizzare e integrare quello che già c'è, programmando le strategie anche sulla base delle risorse a disposizione – oltre che delle reali esigenze e delle aspettative dei fruitori⁴.

Per quanto riguarda il livello dei servizi on line offerti da Roma Capitale, a parte il già citato servizio di cambio di residenza (che sarà classificato di livello 4 a partire dal 2022), non si rilevano significativi cambiamenti nel 2021 rispetto all'anno precedente. La Tavola 8.7 riporta l'elenco e il livello dei servizi on line offerti da Roma Capitale, come censiti per l'Istat.

⁴ ACoS, Relazione Annuale 2020, Cap. 8, [Servizi On Line](#).



Tavola 8.7 I servizi on line di Roma Capitale per livello massimo di disponibilità on line

SERVIZI	2020	2021
Certificati anagrafici	4	4
Carta di identità	2	2
Cambio di indirizzo o residenza	3	3
Richiesta della tessera elettorale	1	1
Iscrizione/cancellazione all'albo dei presidenti/scrutatori di seggio	3	3
Contrassegno di invalidità	1	1
Assegno nucleo familiare	–	1
Permessi per costruire (SCIA, DIA)	2	2
SUE Sportello unico per l'edilizia	4	4
Richiesta certificati di destinazione urbanistica	3	3
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	4	4
Prenotazione servizi turistici	4	4
Contributo di soggiorno	4	4
Iscrizione asili nido	–	4
Mensa scolastica	–	4
Contributo trasporto scolastico	4	4
Concorsi pubblici	4	4
Iscrizione a corsi di formazione professionale	4	4
Servizio pagamento parcheggi	4	4
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	4	4
Contravvenzioni	4	4
Richiesta dei verbali degli incidenti stradali	1	1
SUAP - Sportello Unico per le Attività Produttive	4	4
Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	4	4
Bandi di gara	4	4
Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	4	4
Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (Ta.Ri)	4	4
Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	1	1
Servizi cimiteriali	1	1
Autorizzazioni ambientali	1	1

Nota: livello 1: visualizzazione/acquisizione informazioni; livello 2: download modulistica; livello 3: inoltro on line modulistica; livello 4: avvio e conclusione per via telematica dell'intero processo, compreso il pagamento on line se previsto.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE, U.O. STATISTICA E OPEN DATA.

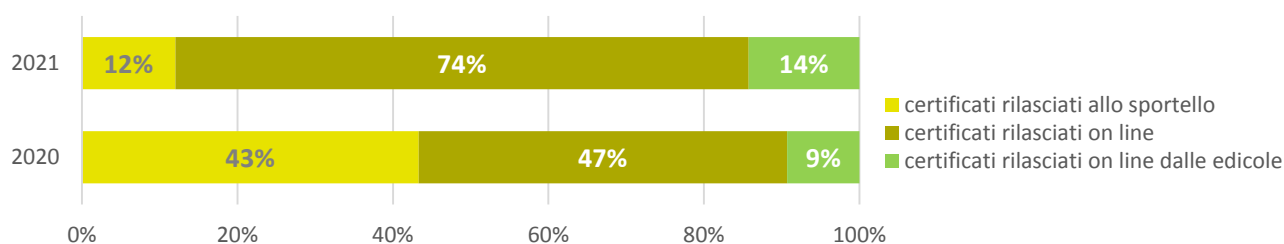
8.3 Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale

La prima procedura di emissione in modalità telematica a rilascio immediato di alcuni certificati anagrafici e di stato civile, altrimenti ottenibili agli sportelli municipali, è stata avviata da Roma Capitale nel 2010. Nel 2018, per semplificare e agevolare ulteriormente il ricorso al digitale, è stato abolito il pagamento dei diritti di segreteria. Queste misure, unitamente a una procedura economica e di semplice intuizione e all'ampliamento della tipologia dei certificati ottenibili on line, hanno fatto sì che, negli anni, il ricorso al digitale sia decisamente aumentato, in maniera ancora più evidente a causa delle chiusure e delle limitazioni agli spostamenti imposte per fronteggiare l'emergenza sanitaria del 2020.

Ancora a causa dell'emergenza, nel 2021 si registra una decisa flessione del numero di certificati rilasciati allo sportello rispetto a quelli rilasciati on line, mentre aumenta il ricorso alle edicole aderenti alla rete dei Certificati in edicola che, al prezzo di una piccola commissione, possono rilasciare gli stessi certificati ottenibili anche on line (Tavola 8.8).



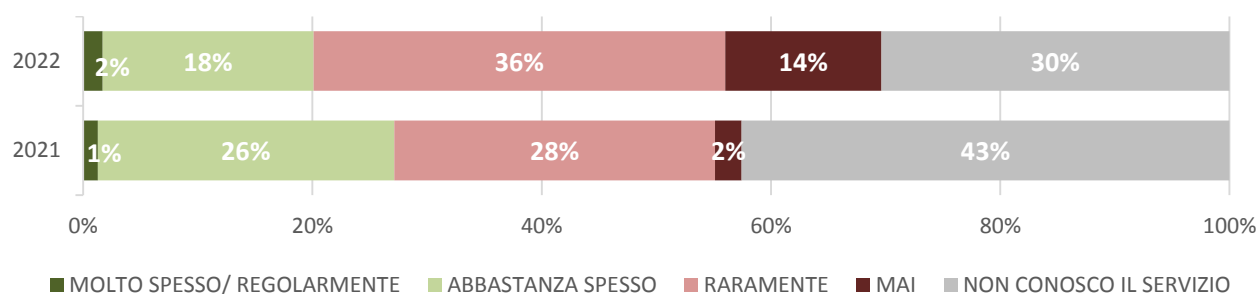
Tavola 8.8 Certificati anagrafici e di stato civile rilasciati on line e allo sportello



Nota: la comparazione è possibile solo per gli ultimi due anni in quanto l'indicatore è stato rettificato nel 2020.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Tavola 8.9 Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale



Nota: base 5.760 rispondenti.

Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2021-2022.

Questo dato fa riflettere sull'opportunità di implementare questa rete, che si configura come un vero e proprio servizio di prossimità sul territorio, rendendola ancor più capillare, soprattutto in considerazione del fatto che l'accesso alla maggior parte dei servizi on line – tra cui quelli anagrafici – dal 2021 è possibile solo previa autenticazione “forte” all'area riservata del portale con SPID/CIE/CNS.

Secondo le rilevazioni ACoS nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e sei servizi pubblici locali a Roma, nell'ultimo anno è cresciuto il numero di romani che conoscono l'offerta di servizi on line messi a disposizione da Roma Capitale, pur non avendo occasione di utilizzarli. Contestualmente, aumenta leggermente la quota di coloro che vi ricorrono regolarmente o molto spesso, mentre le frequenze più diffuse restano quelle intermedie (raramente o abbastanza spesso; Tavola 8.9).

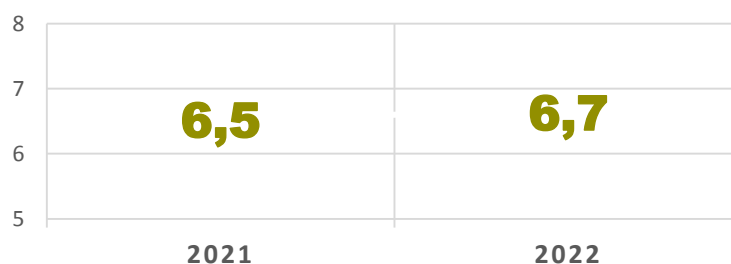
8.4 Il giudizio dei romani sui servizi on line di Roma Capitale

Voto medio, soddisfazione e rilevanza

Il voto medio sui servizi on line, registrato nell'edizione 2022 dell'Indagine ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, è pari a 6,7, in rialzo di 0,2 punti dall'ultima rilevazione (Tavola 8.10). I servizi on line sono stati introdotti come un nuovo settore d'indagine a partire dal 2021, pertanto è possibile comparare solo gli ultimi due anni. Una prima valutazione sui servizi telematici di Roma Capitale era stata rilevata tramite un sondaggio on line aperto da maggio ad agosto 2021, dal quale era emerso che per un 65% degli utenti il servizio in generale fosse almeno sufficiente⁵.

⁵ [L'opinione dei romani sui Servizi On Line Sondaggio on line](#), ACoS, settembre 2021.



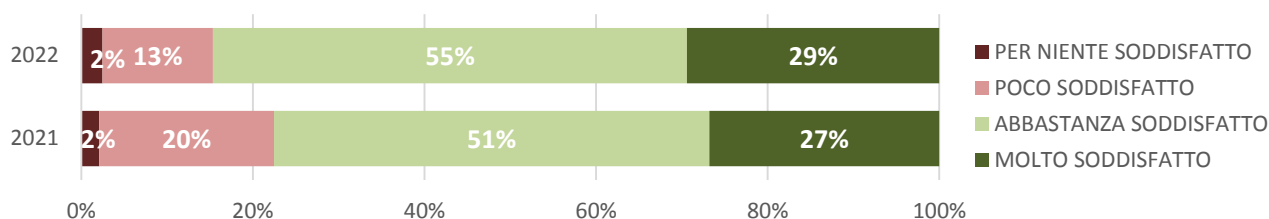
Tavola 8.10 Voto medio sui servizi on line di Roma Capitale

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2021-2022.

La soddisfazione espressa dai cittadini romani è dunque in aumento rispetto allo scorso anno, con i soddisfatti che guadagnano un 6% in più a discapito degli insoddisfatti. La percentuale maggiore di insoddisfatti appartiene al gruppo di coloro che utilizzano i servizi on line meno spesso, mentre il voto più alto è stato attribuito da coloro che li utilizzano più frequentemente. Questa evidenza suggerisce l'ipotesi che il non utilizzo può essere causato da una difficoltà di accesso e usabilità che ne fa scendere il gradimento. Tuttavia, anche chi non ricorre mai al digitale lo ritiene molto/abbastanza rilevante nel 98% dei casi.

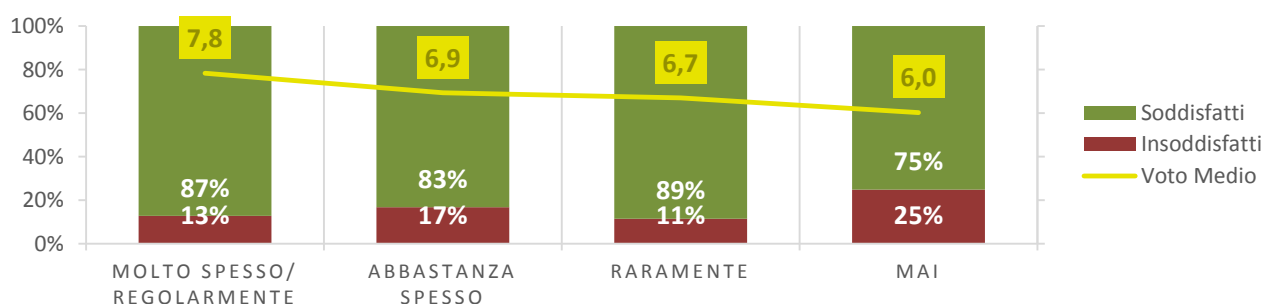
I cittadini romani hanno espresso una valutazione media sulla rilevanza dei servizi digitali pari a 7,89, non raggiungendo la soglia dell'8 che viene superata invece da quasi tutti gli altri servizi a eccezione di Palaexpo, Auditorium, taxi e sosta a pagamento. La quota di chi non ritiene i servizi on line rilevanti è più alta tra coloro che non li conoscono; in questo caso, può essere ragionevole ipotizzare che la mancata conoscenza derivi dalla non necessità di ricorrervi (Tavole 8.11-14).

La domanda sulla rilevanza dei servizi è stata nuovamente inserita quest'anno nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita a Roma, dopo essere stata sospesa per alcuni anni; dalle prossime edizioni sarà pertanto possibile verificare se, all'aumentare della conoscenza e dell'utilizzo dei servizi, corrisponderà o meno anche un aumento della rilevanza percepita, oltre che del gradimento.

Tavola 8.11 Soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale

Nota: base rispondenti 3.309 per il 2021; 4.011 per il 2022.

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA.

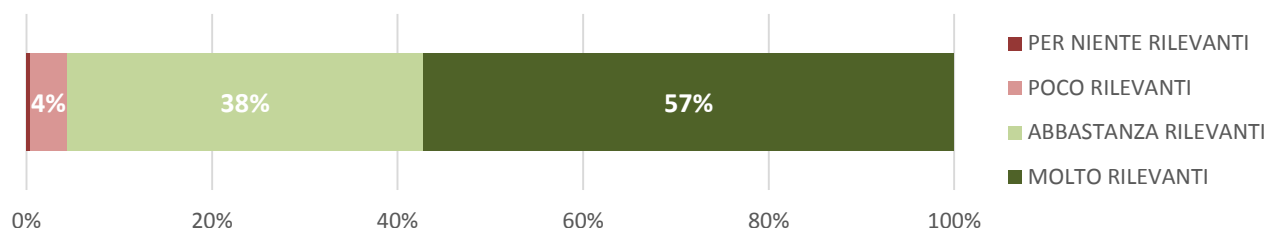
Tavola 8.12 Soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale per frequenza di utilizzo

Nota: base 4.011 rispondenti.

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2022.



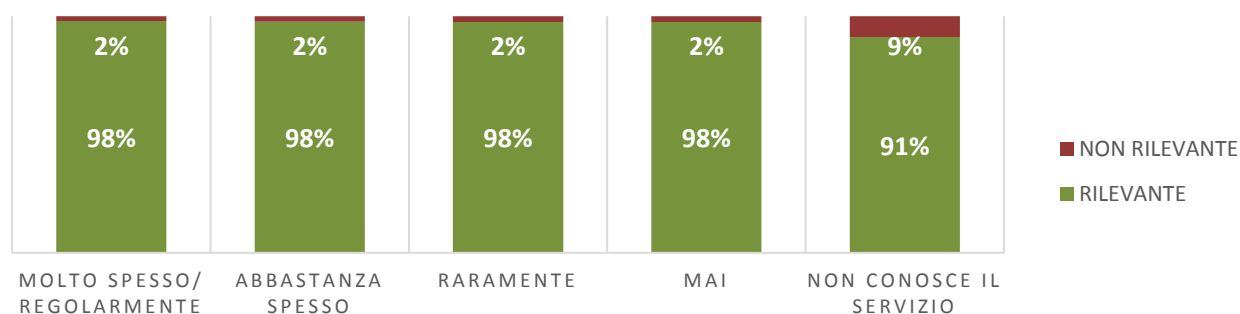
Tavola 8.13 Rilevanza dei servizi on line per la città



Nota: base 5.760 rispondenti.

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2022.

Tavola 8.14 Rilevanza dei servizi on line di Roma Capitale per frequenza di utilizzo e conoscenza



Nota: base 5.760 rispondenti.

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2022.

Segnalazioni

Dal 1° aprile 2021 è in funzione il nuovo sistema di segnalazione CzRM (Citizen Relationship Management) che sostituisce il SUS – Sistema unico di segnalazione, introdotto il 2 luglio 2019. Il CzRM è uno strumento di gestione dei reclami/segnalazioni che integra tutti i canali di contatto con l'Amministrazione Capitolina: URP, call center, moduli on line presenti nell'area riservata del portale (Casa Digitale del Cittadino, accessibile tramite SPID/CIE/CNS), mail/PEC e, in virtù di un accordo stipulato con Ama, il portale Ama e la Linea Verde Ama. Il processo di integrazione di tutti i sistemi di back-office dell'Ente e delle società partecipate è attualmente in corso.

L'obiettivo è quello di fornire agli utenti uno strumento interoperabile, automatizzato e personalizzato, di facile accesso, più efficace nell'indirizzare la lavorazione delle richieste e delle segnalazioni agli uffici competenti superando il nodo della "scarsa interazione tra le varie 'anime' di Roma Capitale"⁶.

Inoltre, l'implementazione coordinata dei sistemi informativi e dei servizi digitali di Roma Capitale e degli enti gestori dei servizi pubblici è una novità recentemente introdotta dal nuovo Regolamento sulla Governance delle Società e degli Organismi partecipati e sul controllo analogo ([DAC 19/2022](#)) che, alla luce del nuovo assetto della macrostruttura capitolina, modifica e integra l'indirizzo precedente ([DAC 27/2018](#)).

⁶ Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità (ex), Ufficio gestione e sviluppo dei progetti di innovazione e trasformazione digitale, [Report attività comunicazione interna](#), gennaio 2021.



Le principali differenze tra il CzRM e il SUS sono:

- la riorganizzazione delle aree tematiche e delle tassonomie delle segnalazioni, che si riducono in maniera consistente a circa $\frac{1}{4}$ rispetto a quelle previste nel sistema precedente;
- l'aggiunta di alcune aree tematiche nuove e delle relative tassonomie, quali ad esempio "Gestione rifiuti e pulizia urbana", "Gestione dell'Ente", "Sanità e salute" e "Servizi municipali". Una novità importante consiste anche nell'introduzione della tassonomia "Servizi funebri e cimiteriali", all'interno dell'area tematica "Anagrafe e servizi civici".

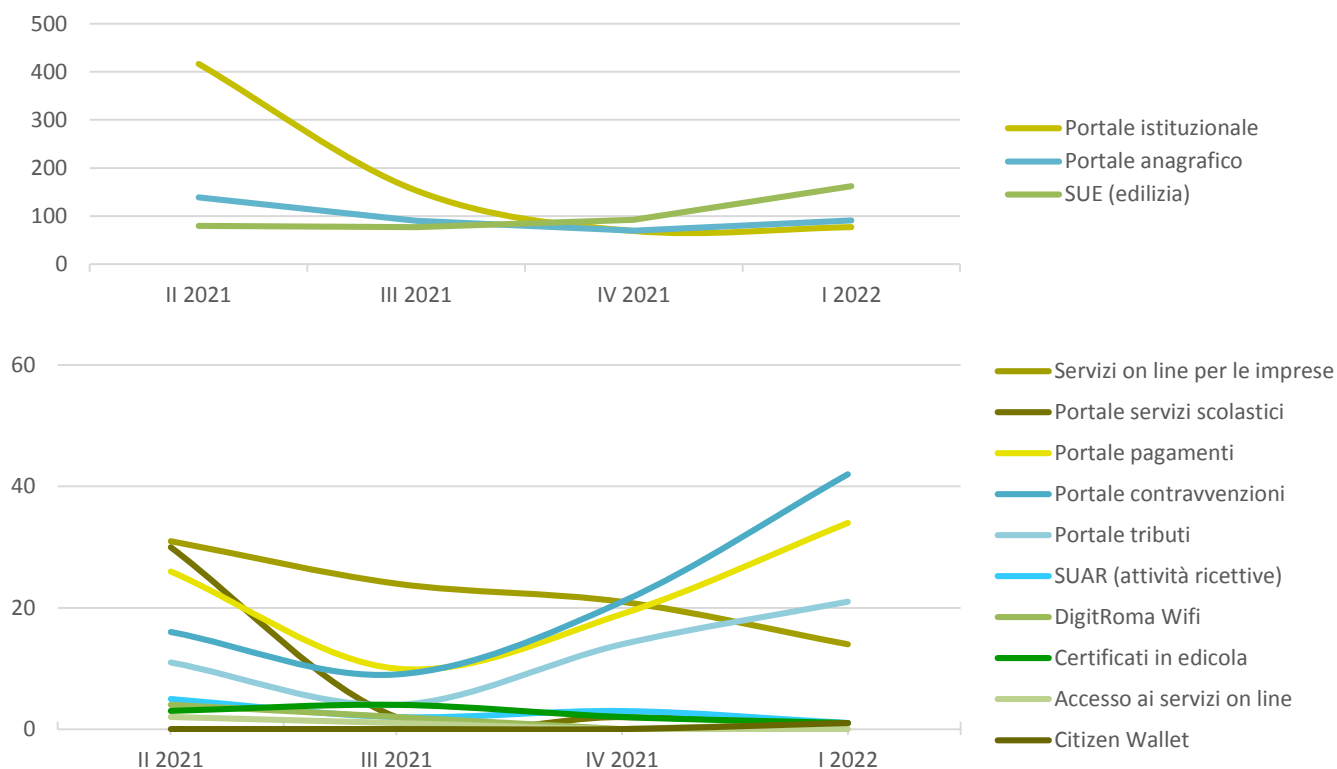
Il processo di razionalizzazione e riorganizzazione delle tassonomie, con l'eliminazione di voci doppie e ridondanti, ha sicuramente reso il sistema più razionale e snello, anche nella consultazione e lettura dei dati, ma meno particolareggiato.

Nell'ambito del digitale, ad esempio, non sono più distinguibili in maniera univoca le segnalazioni per difficoltà d'accesso ai vari servizi telematici rispetto, ad esempio, a quelle per disfunzioni/disservizi tecnici. Nel nuovo sistema, sono state soppresse le voci riguardanti le difficoltà d'accesso ai servizi on line: ora, le voci tassonomiche relative alle segnalazioni per i servizi on line sono più generiche e meno numerose.

Sul totale delle segnalazioni gestite tramite CzRM, la maggior parte viene assegnata alle strutture di competenza mentre le restanti vengono risolte al primo livello, cioè non necessitano di ulteriori interventi. Nel primo trimestre del 2022, le segnalazioni per i servizi digitali chiuse al primo livello sono state il 26% del totale.

L'andamento del numero di segnalazioni per i servizi on line gestite tramite il CzRM negli ultimi quattro trimestri mostra una curva discendente generalizzata per quasi tutte le voci tassonomiche considerate, a eccezione del SUE, Servizi Unificati per l'Edilizia, e dei portali pagamenti, tributi e contravvenzioni, che tra la fine del 2021 e il 2022 subiscono un sensibile aumento (Tavola 8.15).

Tavola 8.15 Le segnalazioni per i servizi digitali (trimestri)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU OPEN DATA ROMA CAPITALE.



Per quanto riguarda i servizi per l'edilizia, a partire da gennaio 2022 i procedimenti SCIA e le richieste di permesso per costruire possono essere inoltrati esclusivamente on line tramite piattaforma, e non più tramite invio di documentazione cartacea o per posta elettronica certificata. Dal 29 novembre 2021, anche i preavvisi e i verbali di accertamento delle violazioni stradali in materia di sosta possono essere pagati solo on line e non più tramite bollettino postale, in quanto integrati nel nodo PagoPA. In entrambi i casi, un maggior impulso alla digitalizzazione dei servizi ha coinciso con un aumento delle segnalazioni, come l'introduzione della modalità di registrazione "forte" (SPID/CIE/CNS) per l'accesso all'area riservata del portale, a gennaio 2021, aveva coinciso con un'impennata di segnalazioni, poi rientrata su numeri più contenuti.

Le opinioni degli utenti sul nuovo sistema integrato di segnalazione, raccolte nell'ambito di un sondaggio e un'indagine ACoS condotti nel 2021⁷, mettono in luce in particolare la "farraginosità" della procedura di segnalazione on line tramite portale, ritenuta dispersiva e poco intuitiva; soprattutto, se ne sottolinea la mancanza di riscontro per il cittadino, con l'assenza di feedback, scarsa puntualità e incertezze sui tempi di risposta: la gestione delle segnalazioni, infatti, attualmente si limita "alla sola presa in carico e lavorazione, senza restituzione di fine lavorazione e di chiusura all'utenza segnalante"⁸.

La panoramica sulla disponibilità di servizi digitali a Roma, nella cornice di una transizione digitale che si sta velocemente realizzando a livello mondiale, ha messo in luce alcune evidenze. In primo luogo, ferma restando la difficoltà nel misurare l'effettiva "maturità digitale" delle amministrazioni per la mancanza di un approccio univoco e per l'estrema granularità dei dati raccolti, l'offerta digitale capitolina sembra comunque adeguata alle prospettive comunitarie e globali.

È altresì difficile, per gli stessi motivi, valutare l'impatto concreto dell'e-government sulla realtà quotidiana degli individui, delle famiglie e delle imprese, cioè quanto tali iniziative si traducono effettivamente in una migliore erogazione dei servizi a favore degli utenti finali, considerando le difficoltà che questi ultimi possono avere nell'accesso ai sistemi digitali, il diverso livello di alfabetizzazione digitale nonché il grado di fiducia riposta nelle nuove tecnologie per quanto riguarda la violazione della privacy e la trasparenza nell'utilizzo dei dati da parte dei governi.

D'altra parte, si conferma che gli utenti premiano le procedure telematiche semplici, intuitive ed economiche ricorrendovi più volentieri rispetto alla soluzione fisica, riducendo gli spostamenti, e quindi i consumi, oltre che le attese in fila agli sportelli. In ogni caso, è auspicabile che la modalità digitale sia e resti una valida alternativa alla soluzione fisica, e non l'unica.

Un approccio realistico alla trasformazione digitale da parte delle amministrazioni locali e centrali che non sia percepito come imposto "dall'alto verso il basso", dovrebbe quindi tenere conto di questi fattori, quali l'impatto effettivo degli strumenti digitali sulla qualità di vita delle persone, nonché il gradimento e il feedback dei fruitori anche sulla base del loro livello di fiducia nelle tecnologie digitali.

⁷ Servizi On Line, Indagine ACoS 2021: https://www.agenzia.roma.it/documenti/schede/cati_cawi_sol1.pdf; Servizi On Line, Sondaggio ACoS 2021: https://www.agenzia.roma.it/documenti/schede/sondaggio_sol1.pdf.

⁸ https://www.comune.roma.it/web-resources/cms/documents/Relazione_Performance_2020_a.pdf.



8.5 Monitoraggio di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi

La disponibilità di wi-fi nelle aree pubbliche a uso libero e gratuito per tutti (esclusi gli accessi, anche gratuiti, messi a disposizione da altri enti o da esercizi commerciali) è uno degli indicatori chiave di digitalizzazione delle città e rientra nel Quadro globale degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Parallelamente a un utilizzo sempre più intenso e frequente dei dispositivi mobili, le amministrazioni locali sono tenute a favorire l'accesso alla rete internet libera e gratuita secondo modalità definite in apposite Linee guida governative, cioè a erogare un servizio pubblico efficiente e funzionale che sia in grado di soddisfare le nuove esigenze legate all'evoluzione tecnologica.

Roma Capitale offre una rete pubblica di punti di accesso wi-fi, chiamata DigitRoma Wi-Fi, che permette a tutti i cittadini e i visitatori di collegarsi gratuitamente a internet, ventiquattr'ore su ventiquattro, per un massimo di quattro ore nell'arco di una stessa giornata e con un traffico illimitato di dati consentito. L'accesso è subordinato all'autenticazione dell'account.

La rete pubblica capitolina, i cui primi hotspot sono stati collaudati nel 2014, è in forte incremento soprattutto in questi ultimi due anni. Ad oggi, le sedi dotate di hotspot attivi su tutto il territorio sono 567, per un totale di oltre 1.600 hotspot tra interni (indoor) ed esterni (outdoor), il 40% in più rispetto al 2019.

L'implementazione della rete pubblica wi-fi è anche uno degli obiettivi indicati nei documenti di programmazione dell'Amministrazione Capitolina, con un impegno di spesa di circa 82mila euro per l'estensione degli access point da qui al 2024. L'enorme estensione del territorio di Roma, di cui l'80% coperto da verde o agricolo, rende difficile il confronto con altre realtà urbane nonché impossibile giudicare la bassa densità di copertura, pari a una media di 0,9 hotspot per km². Naturalmente, i punti di accesso sono garantiti nei luoghi di prossimità come le scuole, le Biblioteche e gli uffici municipali in tutti e 15 i Municipi, ma la loro concentrazione è molto più alta nelle zone centrali a più intensa frequentazione di city user, anche occasionali, e turisti.

Proseguendo l'interesse verso il digitale – maturato soprattutto negli ultimi anni con diversi approfondimenti sull'offerta digitale capitolina e l'inserimento dei servizi on line tra i settori oggetto dell'indagine annuale sulla qualità della vita – l'ACoS ha deciso di condurre un monitoraggio indipendente di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi, uno dei 63 servizi on line attualmente compresi nella sezione dedicata del portale istituzionale di Roma Capitale, ispezionando 100 sedi dislocate su tutto il territorio.

Il monitoraggio ha avuto l'obiettivo di verificare la funzionalità della rete pubblica a Roma sulla base di dimensioni quali la stabilità, la velocità e la riconoscibilità, con segnalazione da parte degli ispettori anche di eventuali difficoltà d'accesso riscontrate. Il risultato è una torta spaccata esattamente in due, con la metà delle sedi funzionanti o parzialmente funzionanti e l'altra metà non funzionanti o non presenti tra le reti disponibili; l'esito non pienamente ottimale pone la necessità, da una parte, di intervenire dove sono state riscontrate le criticità maggiori, dall'altra di strutturare un monitoraggio permanente che consenta di verificare periodicamente la funzionalità del servizio offerto.



L'offerta di wi-fi pubblico a Roma

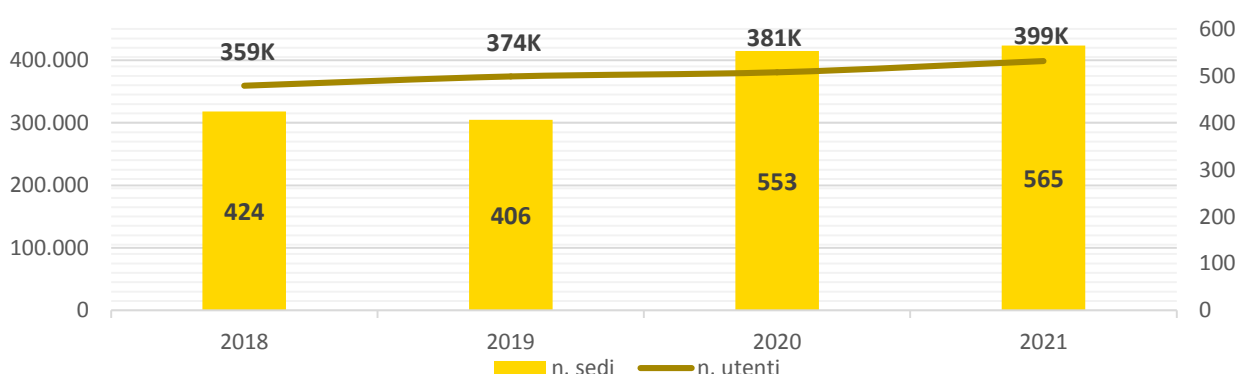
Il progetto di una rete internet ad accesso pubblico e gratuito messa a disposizione dalle amministrazioni locali viene avviato a Roma nel 2010 nell'ambito dell'iniziativa nazionale Free Italia WiFi, di cui la Città Metropolitana è stata uno degli enti capofila. Roma Capitale vi aderisce con [DGCa 54/2014](#) e, nello stesso anno, vengono collaudati i primi 20 hotspot presso altrettanti istituti scolastici; tra il 2016 e il 2018 vengono attivati 21 hotspot ai Musei Capitolini, mentre un nuovo impulso arriva nel 2019 con 80 nuovi hotspot attivati presso le sedi municipali e alcuni musei. Nel 2020 vengono attivati oltre 140 hotspot di cui 11 presso le principali stazioni del trasporto pubblico, grazie a un accordo con il settore ICT di ATAC; infine, nel 2021 sono stati collaudati in totale 96 nuovi hotspot, che sono andati a coprire in particolare le sedi delle Biblioteche comunali fino a quel momento non raggiunte dal servizio⁹.

Il dominio (REALM) della rete capitolina è @digitroma.it. Gestore del servizio per conto dell'Amministrazione Capitolina inizialmente è stato Olivetti S.p.A., gruppo Telecom Italia Digital Solution, incaricato fino al 30 giugno 2018, ovvero fino al completamento della migrazione dei servizi di connettività affidati verso il nuovo Sistema Pubblico di Connettività (cosiddetto SPC2) e il nuovo fornitore, la società Fastweb S.p.A. La struttura amministrativa responsabile è la Direzione Infrastrutture Fisiche ICT del Dipartimento Trasformazione Digitale.

L'accesso alla rete pubblica capitolina è consentito tramite diverse modalità: on line, con creazione di un account; chiamata a un numero verde, che identifica il numero di cellulare del chiamante e al quale occorre indicare nome, cognome ed e-mail; le proprie credenziali SPID.

La nuova piattaforma di accesso al servizio (una pagina web che contiene il modulo di autenticazione e registrazione, la mappa georeferenziata degli hotspot sul territorio, le FAQ e il contatto e-mail per informazioni e segnalazioni) si chiama Captive Portal DigitRoma WiFi ed è stata rilasciata il 3 maggio 2018. Da allora è possibile monitorare il numero di utenti che si sono registrati al portale, che risulta essere in tendenziale costante crescita fino ai quasi 400mila del 2021 (Tavola 8.16).

Tavola 8.16 Numero di sedi attive e utenti della rete DigitRoma WiFi



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU OPEN DATA E RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

⁹ La disponibilità di wi-fi nelle aree pubbliche, calcolata sulla base del numero di punti di accesso offerti dalle amministrazioni cittadine a uso libero e gratuito per tutti, è uno degli indicatori chiave di performance relativi all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nelle città e rientra nell'obiettivo 9.c del Quadro globale degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030: *Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile*. [Rec. ITU-T Y.4901/L.1601 \(06/2016\)](#); <https://unstats.un.org/sdgs/indicators/indicators-list/>.



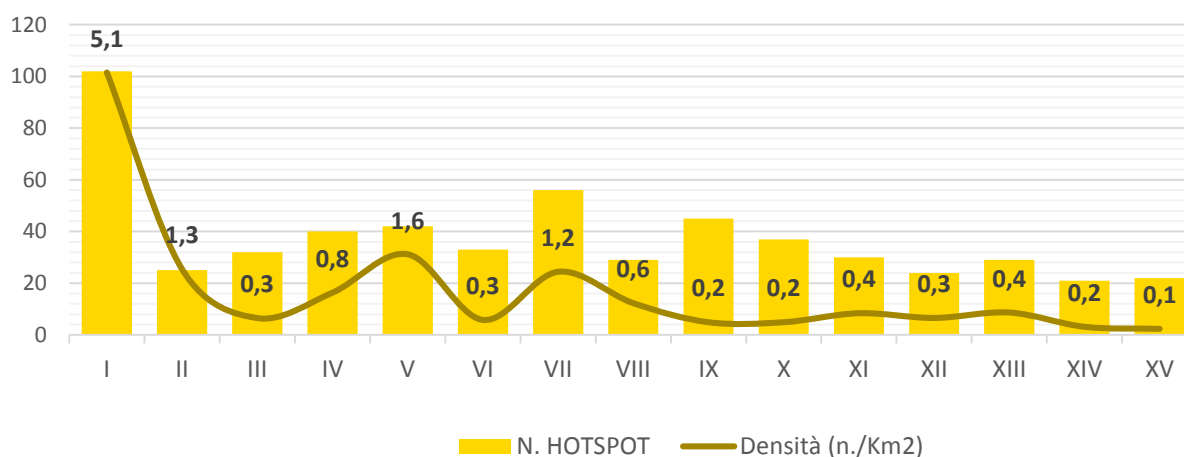
Secondo gli ultimi dati rilasciati da Roma Capitale a marzo 2022, le sedi dotate di hotspot attivi sul territorio cittadino risultano essere 567, più altre 5 in fase di attivazione/riattivazione o programmate, il 40% in più rispetto al 2019. Di queste, la maggior parte (388) è localizzata presso istituti scolastici, sedi istituzionali centrali e municipali, 39 presso le biblioteche, 38 presso le sedi museali e inoltre presso stazioni del trasporto pubblico, centri sociali, mercati, Punti Roma Facile e Punti Informativi Turistici.

Sebbene siano distribuiti su tutto il territorio cittadino, i punti d'accesso si concentrano principalmente al centro, nel I Municipio, dove la densità (numero di sedi per km²) è molto al di sopra della media cittadina che si attesta sullo 0,9. Al di fuori del primo, la densità scende negli altri Municipi (Tavola 8.17).

Questo scostamento tra le zone centrali e quelle più esterne non costituisce di per sé una criticità. Si considerino, infatti, la grande estensione del territorio di Roma insieme all'ampiezza delle sue aree agricole, scarsamente popolate e comunque poco frequentate, rispetto ai flussi di turisti e city user che si spostano quotidianamente al Centro. Una bassa densità non è, pertanto, un valore intrinsecamente negativo, indice di una scarsa qualità dell'offerta, ma può essere utile a individuare, in relazione ad altri indicatori, le possibili aree non raggiunte dal servizio.

Il quadro normativo di riferimento in Italia per le Pubbliche Amministrazioni è il CAD, il Codice per l'Amministrazione Digitale, dove si stabilisce che le pubbliche amministrazioni, per facilitare la libera circolazione dei flussi di informazione e la fruizione di servizi on line a fronte di una richiesta sempre crescente da parte dei cittadini, *favoriscano la disponibilità di connettività alla rete presso gli uffici pubblici e altri luoghi pubblici, in particolare nei settori scolastico, sanitario e di interesse turistico*¹⁰. Le modalità con cui le amministrazioni locali mettono a disposizione della cittadinanza il servizio di accesso a internet sono determinate dall'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale)¹¹.

Tavola 8.17 Numero di sedi hotspot DigitRoma WiFi e densità, per Municipio (2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU OPEN DATA E DATI UFFICIO STATISTICA DI ROMA CAPITALE.

¹⁰ Dlgs 7 marzo 2005, n. 82, testo coordinato (ultimo aggiornamento il 31 dicembre 2021), art. 8-bis "Connettività alla rete Internet negli uffici e luoghi pubblici".

¹¹ Si veda lo Schema di [Linee guida per l'erogazione del servizio pubblico Wi-Fi free](#), predisposto nel 2020 dopo un periodo di consultazione, una cornice di riferimento normativo e tecnologico che enuclea tutte le indicazioni relative agli standard di sicurezza, configurazione della rete, identificazione degli utenti e sistemi di monitoraggio sul funzionamento degli access point.



Box 8.1 - Hotspot wi-fi comunali nelle altre città

Tutte le grandi città, italiane e internazionali, offrono una rete di punti di accesso a internet pubblici gratuiti messi a disposizione di residenti e turisti dalle amministrazioni cittadine, anche se con delle differenze nelle modalità di erogazione del servizio, soprattutto in relazione al traffico di dati e al numero di ore di navigazione consentite.

*A **Milano**, dove sono installati circa 600 access point outdoor (Open WiFi Milano) e altri 500 circa access point all'interno delle varie sedi comunali, utilizzati sia dai dipendenti pubblici che dai cittadini, non ci sono limiti nell'utilizzo di dati né di orario, al contrario di Roma dove sono consentite massimo quattro ore di collegamento al giorno.*

*Anche **Firenze** vanta un'ampia copertura di internet pubblico gratuito, ma con un tetto al traffico giornaliero di dati consentito pari a 500 Megabyte (Mb), mentre l'orario è illimitato. A **Torino**, le ore di connessione consentite sono 10 con un limite di 750 Mb, mentre **Bologna** non pone alcun limite né sull'orario, né sul traffico dati.*

*Sullo scenario internazionale, tra le grandi capitali europee spicca **Berlino**, la cui rete wifi urbana è composta da circa 2mila punti di accesso libero e gratuito presso i principali luoghi di interesse turistico, negli uffici e nelle sedi comunali, nei musei, nelle scuole e nelle biblioteche. L'amministrazione cittadina ha inoltre stipulato accordi con quattro diversi partner per estendere il numero di hotspot pubblici anche in altri luoghi, come le stazioni della metropolitana e ferroviarie, per un totale di circa 5.000 hotspot. A Berlino come a **Madrid** la connessione è consentita illimitatamente sia per numero di ore, sia per traffico dati, a differenza di **Parigi** dove le ore consentite sono due.*

*A **Londra**, nel solo distretto dello Square Mile, il "miglio quadrato" cuore pulsante economico e finanziario della City, sono installati 156 punti di accesso pubblici e gratuiti per tutti, residenti, lavoratori e visitatori, fruibili su base illimitata sia di tempo sia di traffico dati.*

Oltre al servizio offerto direttamente dall'amministrazione comunale, a Roma come in altre grandi città è presente una trama diffusa di access point resi disponibili da altri enti e istituzioni.

Nella provincia di Roma, in aggiunta agli hotspot DigitRoma WiFi, risultano attivi 1.067 "nodi" della rete WiFimetropolitano della Città Metropolitana, che nella Capitale sono dislocati tra ASL, ospedali, caserme, sedi istituzionali e altre strutture afferenti a soggetti pubblici o privati che abbiano scelto di far parte della "community"¹².

Roma Capitale ha inoltre aderito nel 2021 al Progetto nazionale Piazza Wifi Italia per l'accesso libero e gratuito a internet¹³, promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico, attraverso il quale le amministrazioni mettono a disposizione la connettività e l'alimentazione elettrica, mentre la verifica delle aree di copertura, l'installazione e la manutenzione delle reti e degli apparati spettano al gestore Infratel Italia. La rete capitolina

¹² <http://www.mappawifi.cittametropolitanaroma.it/#nodes>.

¹³ [DGC n. 107/2021](#). L'iniziativa rientra nel Piano Roma Smart City ([DGC n. 45/2021](#)).



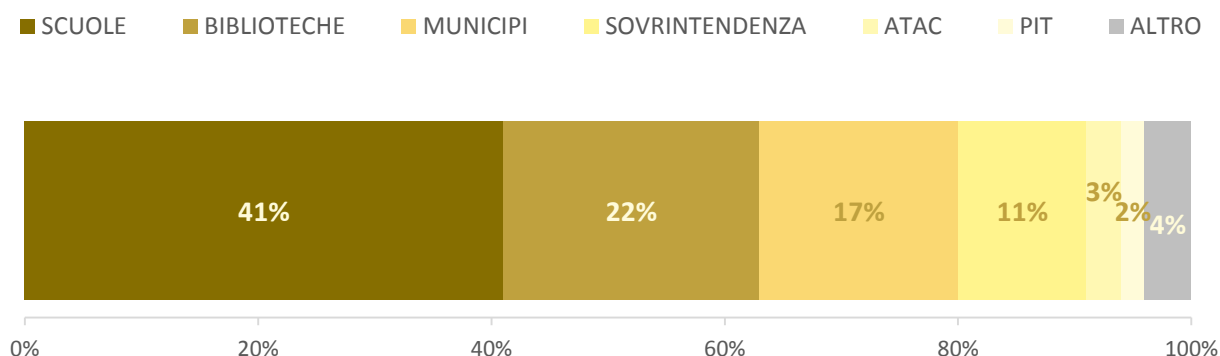
integrata nel progetto Piazza Wifi Italia conta oltre 100 access point di cui 56 presso le Scuderie del Quirinale e 31 presso la Galleria Nazionale di Belle Arti.

La Regione Lazio, infine, dopo la chiusura delle consultazioni il 10 maggio 2022, ha presentato la nuova Agenda Digitale del Lazio, una cornice strategica per la programmazione e la realizzazione di interventi di trasformazione digitale. Tra le principali azioni previste entro il 2026 c'è il completamento e lo sviluppo di Free LazioWiFi, un'infrastruttura tecnologica che consentirà a tutti di disporre di wi-fi veloce, gratuito, disponibile 24h/24h e senza registrazione, coprendo l'intero territorio a partire da scuole, parchi, piazze, luoghi di cultura, aziende ospedaliere ed edifici pubblici¹⁴.

Risultati del monitoraggio ACoS di qualità erogata

Allo scopo di verificare la funzionalità delle 567 sedi hotspot DigitRoma WiFi disponibili sul territorio capitolino, risultanti attive all'ultimo aggiornamento di marzo 2022, l'ACoS ha svolto dal 1° aprile al 14 maggio 2022 il monitoraggio di 100 punti di accesso distribuiti in tutti i Municipi in base alle diverse tipologie di strutture: musei, biblioteche, sedi istituzionali, scuole, stazioni del trasporto pubblico e altri luoghi pubblici (Tavola 8.18).

Tavola 8.18 Campione degli hotspot DigitRoma Wi-Fi monitorati, per struttura



FONTE: ACOS 2022.

Il monitoraggio è stato composto dalle seguenti fasi:

- **DISCOVERY** (presenza) della rete: individuazione del punto di accesso e ricerca del segnale più forte;
- **AUTENTICAZIONE**: creazione dell'account e invio delle credenziali di accesso;
- **CONNESSIONE** (associazione) alla rete;
- **TEST DI VELOCITÀ** sia in download sia in upload;
- **STABILITÀ** della rete, con verifica della corretta visualizzazione di contenuti in diversi formati (pagine html e con codice Javascript, pdf, streaming video, mappe);
- **RICONOSCIBILITÀ** del punto di accesso, attraverso la verifica della presenza o meno di un cartello informativo con il logo della rete nella prossimità del punto indicato.

¹⁴ https://agendadigitalelazio.lazioinnova.it/app/uploads/2022/05/Agenda-Digitale-maggio-2022_WEB.pdf.



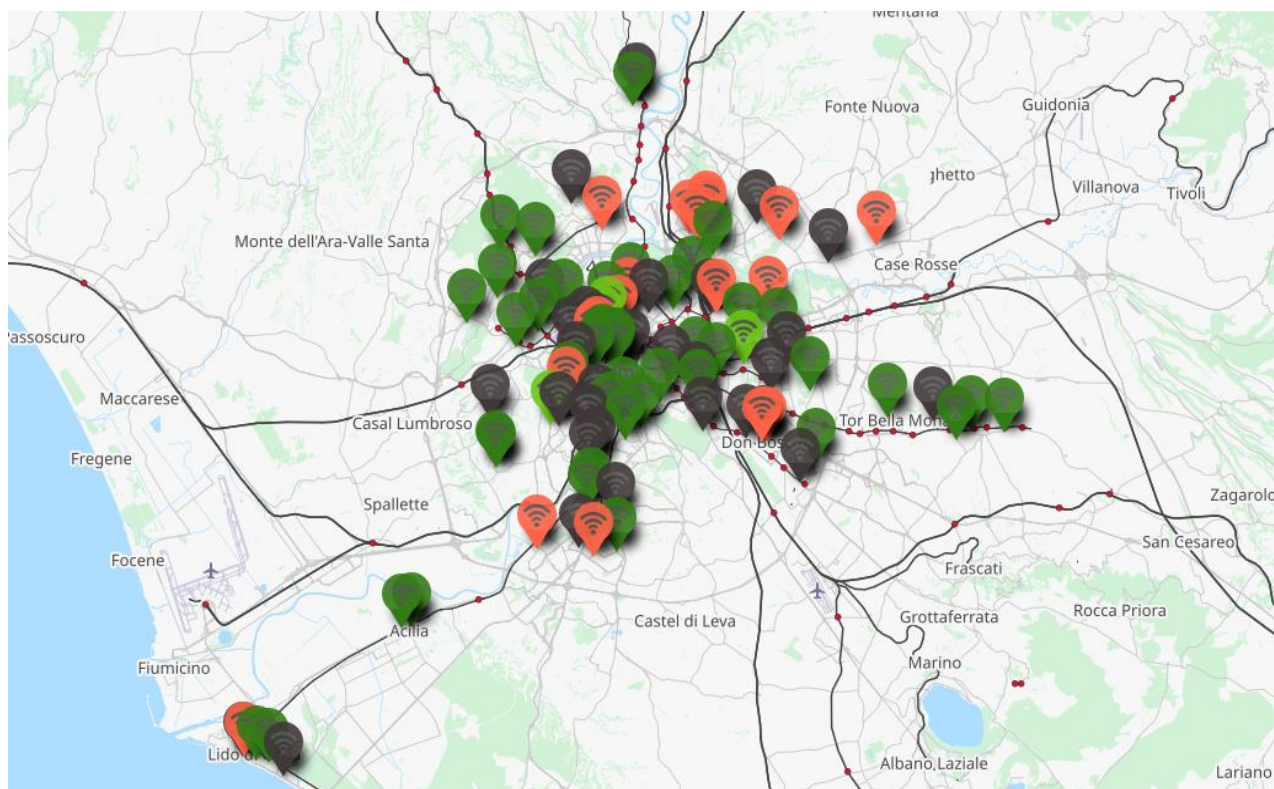
Gli ispettori ACoS hanno inoltre segnalato, in fase di autenticazione, i casi in cui sono state riscontrate difficoltà d'accesso attraverso identità digitale SPID.

La Tavola 8.19 mostra la mappa delle sedi ispezionate, mentre nelle Tavole dalla 8.20 alla 8.23 sono rappresentati gli esiti del monitoraggio per tipologia di struttura e Municipio, sulla base della seguente griglia:

FUNZIONANTE	Rete stabile senza disconnessioni, ovvero con disconnessioni ma possibilità di riconnettersi.
PARZIALMENTE FUNZIONANTE	Rete non stabile, con disconnessioni e difficoltà a riconnettersi.
NON FUNZIONANTE	Rete presente nella lista delle reti wi-fi disponibili, ma impossibile accedere.
NON PRESENTE	Rete non presente nella lista delle reti disponibili.

La percentuale di difficoltà di accesso con SPID, nei casi rilevati e segnalati dagli ispettori ACoS, è calcolata sul numero di hotspot funzionanti e parzialmente funzionanti, mentre la percentuale di presenza del cartello è calcolata sul numero totale degli hotspot ispezionati.

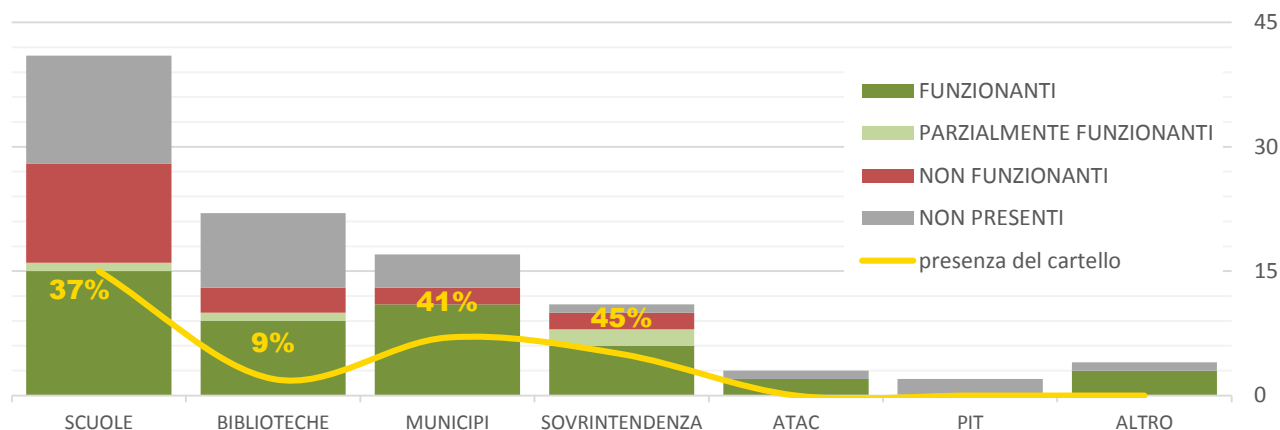
Tavola 8.19 Mappa delle sedi DigitRoma Wi-Fi ispezionate



Nota: la mappa interattiva, con gli esiti in dettaglio per ciascuna sede ispezionata, è consultabile all'indirizzo: <https://www.agenzia.roma.it/it-schede-975-monitoraggio-digitroma-wi-fi-2022>.

FONTE: ACOS 2022.

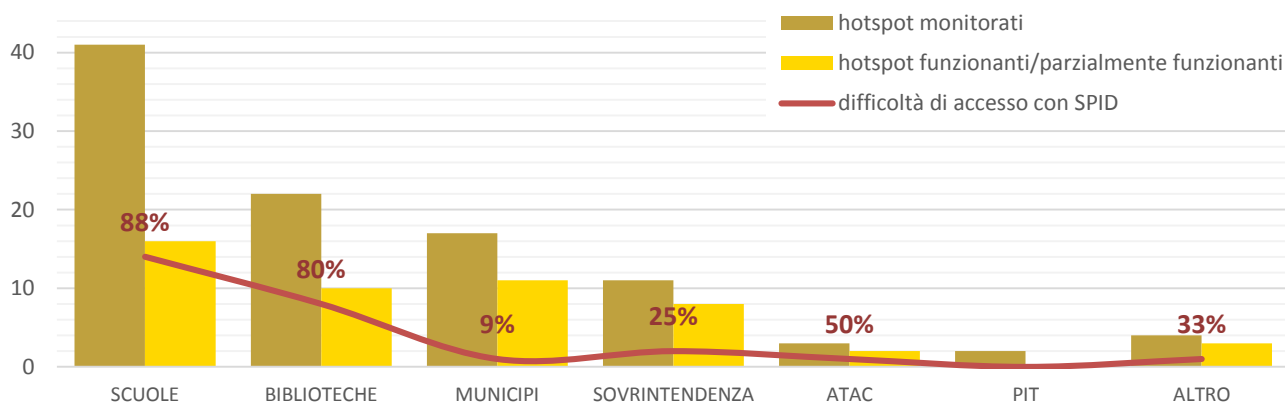
Tavola 8.20 Esiti del monitoraggio DigitRoma Wi-Fi, per struttura



Nota: nella voce "altro" rientrano altre sedi istituzionali (Dipartimenti, Assessorati) e un mercato.

Fonte: ACOS 2022.

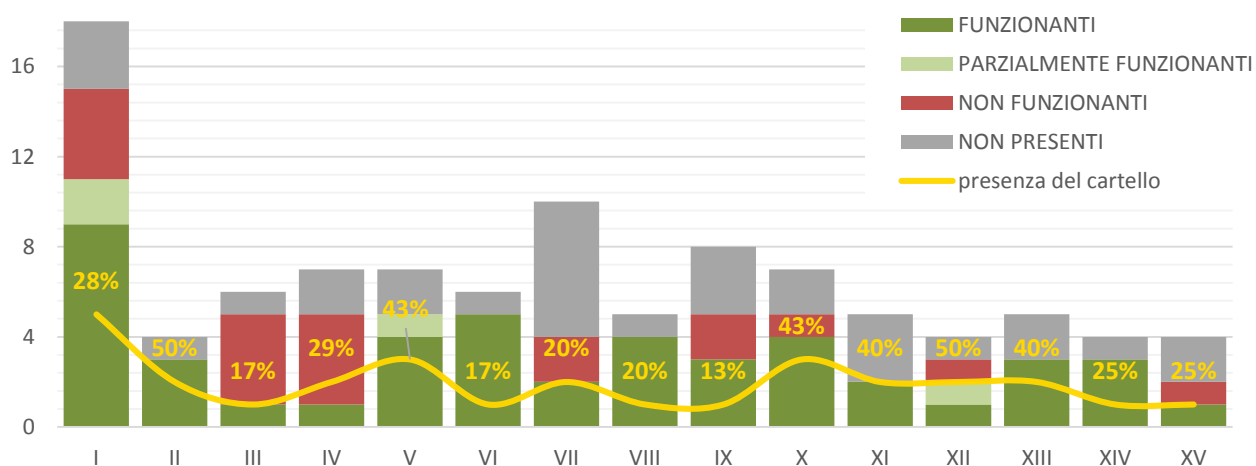
Tavola 8.21 Difficoltà di accesso con SPID, per struttura



Nota: nella voce "altro" rientrano altre sedi istituzionali (Dipartimenti, Assessorati) e un mercato.

Fonte: ACOS 2022.

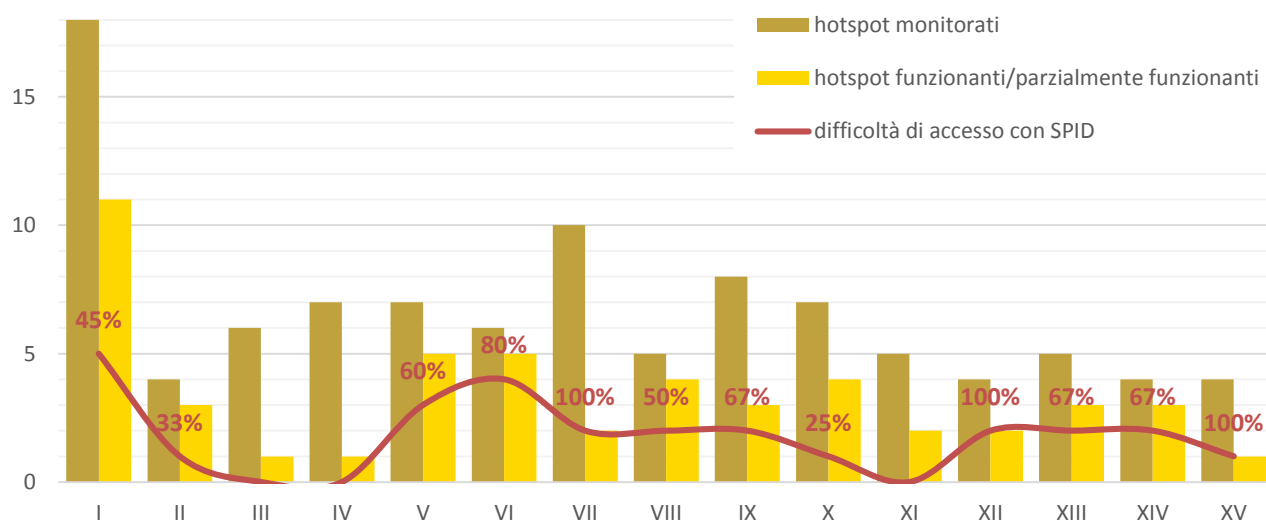
Tavola 8.22 Esiti del monitoraggio DigitRoma Wi-Fi, per Municipio



Fonte: ACOS 2022.



Tavola 8.23 Difficoltà di accesso con SPID, per Municipio

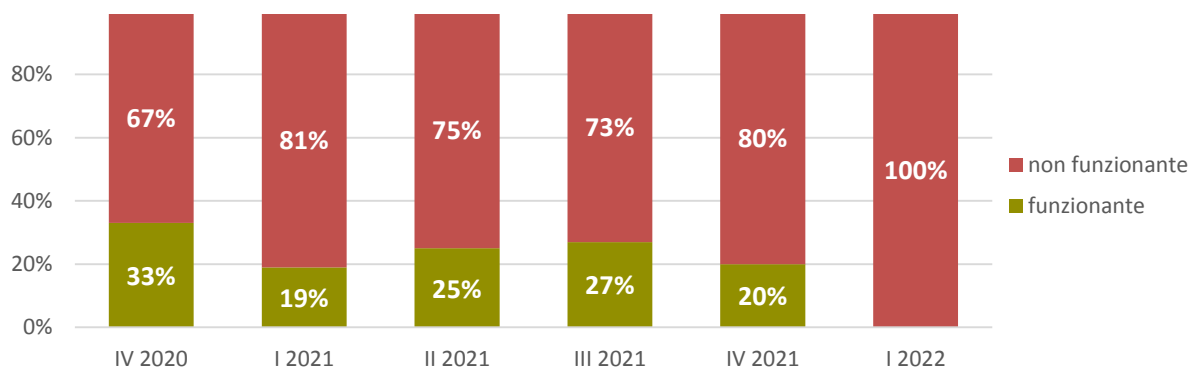


FONTE: ACOS 2022.

Sul totale degli hotspot monitorati, ne è risultata funzionante o parzialmente funzionante esattamente la metà: la connessione è stata possibile presso 50 sedi su 100. Nel 19% dei casi, la rete DigitRoma Wi-Fi compariva tra le reti disponibili ma è stato impossibile connettersi. In nessuno di questi casi è stato fornito un numero o un indirizzo e-mail per ricevere assistenza o segnalare un eventuale guasto. Nel 31% dei casi, invece, la rete pubblica capitolina non era presente nell'elenco delle reti disponibili.

Nel caso dei PIT, l'esito di questo monitoraggio conferma quello dei monitoraggi di qualità erogata condotti dall'ACoS per il Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda sui servizi di informazione turistica gestiti da Zètema Progetto Cultura srl nelle more del Contratto di Servizio 2020-2022, in seguito ai quali, nel primo trimestre 2022, si è riscontrato lo 0% di funzionalità degli hotspot presenti presso i Tourist Infopoint (Castel Sant'Angelo, Fori Imperiali, Termini, via Minghetti), in nessun caso con la rete DigitRoma Wi-Fi presente tra le reti disponibili (Tavola 8.24).

Tavola 8.24 Funzionalità degli hotspot presso i Tourist Infopoint di Roma Capitale (trimestri)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU MONITORAGGIO ZÈTEMA-TURISMO.



La riconoscibilità della rete è un fattore piuttosto critico. La presenza di un cartello recante l'apposito logo, che indica nell'area circostante l'esistenza di una rete pubblica, è stata riscontrata in 29 casi su 100.

Analizzando i risultati del monitoraggio per struttura, le sedi più riconoscibili sono quelle afferenti alla Sovrintendenza Capitolina (45% dei casi), ai Municipi (41%) e agli istituti scolastici (37%). I punti di accesso meno riconoscibili sono quelli ospitati presso le Biblioteche, dove il cartello è stato riscontrato in sole due sedi sulle 22 monitorate (Franco Basaglia e Galline Bianche, XIV e XV Municipio). Per nessuna tipologia di struttura monitorata, l'indicatore della riconoscibilità ha superato il 50%.

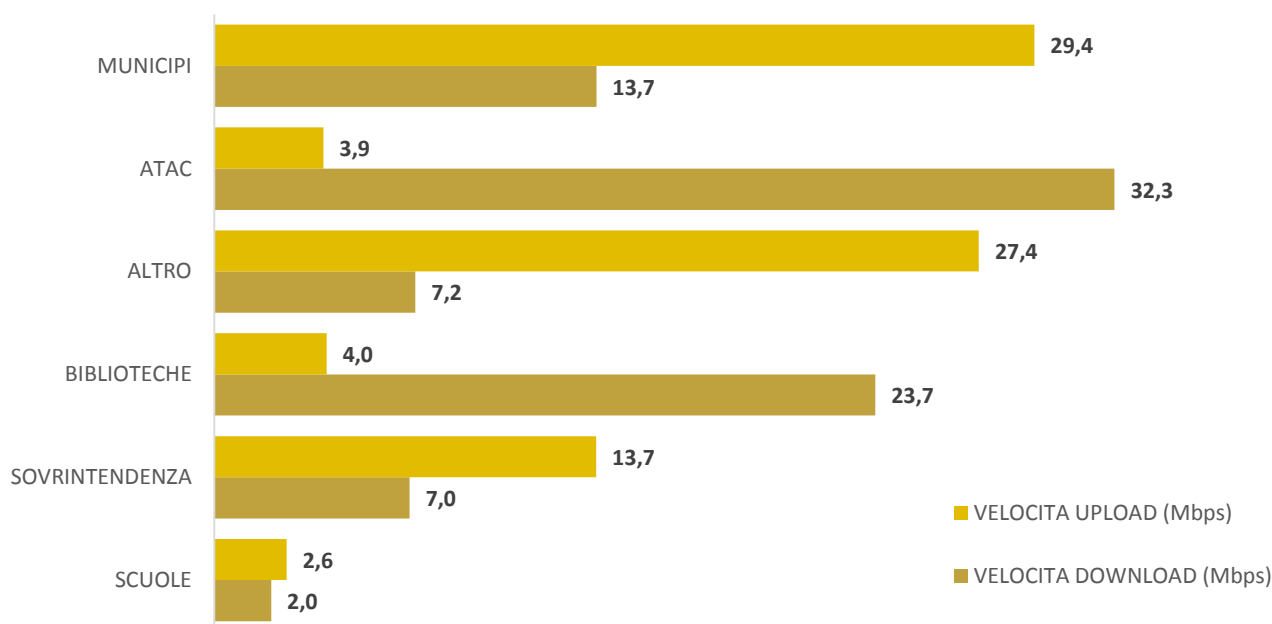
In due casi (Casina dell'Orologio e la sede del XIV Municipio in piazza Santa Maria della Pietà) gli ispettori ACoS hanno segnalato l'assenza del cartello, indicando tuttavia che l'ingresso principale non era raggiungibile a causa di lavori.

A livello municipale, i risultati migliori in termini di riconoscibilità delle sedi sono stati registrati nel II e nel XII Municipio, dove il cartello è stato rilevato nella metà dei casi. Il I Municipio ha un tasso di riconoscibilità pari al 28%, con 5 sedi provviste di cartello informativo sulle 18 monitorate.

L'accessibilità alla rete è un altro fattore di criticità riscontrato nel corso del monitoraggio. Gli ispettori ACoS hanno segnalato difficoltà di accesso (in particolare tramite identità digitale SPID) in 27 casi su 100, soprattutto presso le scuole e le Biblioteche (sul tema, si veda il Box 8.2).

Per quanto riguarda, infine, la velocità di connessione sia in download sia in upload, la velocità media rilevata è stata di 14,3 Megabyte per secondo in download e di 13,5 in upload. Le sedi municipali sono quelle presso cui è stata registrata la velocità media maggiore (21,6 Mbps), mentre nelle scuole è stata rilevata la velocità media più bassa (2,3 Mbps, Tavola 8.25).

Tavola 8.25 Velocità di navigazione, per struttura



Nota: in due casi riguardanti una struttura Atac e una della Sovrintendenza non è stato possibile eseguire lo speed test, per cause non riconducibili alla mancata funzionalità dell'hotspot.

FONTE: ACOS 2022.



Conclusioni

Il monitoraggio indipendente svolto dall'ACoS ha voluto restituire un'istantanea della funzionalità della rete pubblica DigitRoma Wi-Fi. Le ispezioni sono state eseguite con metodo "one shot", cioè gli ispettori sono stati inviati sui luoghi indicati *una volta sola* e non sono stati previsti ulteriori controlli nei casi in cui gli hotspot fossero risultati non funzionanti o non presenti. Gli esiti non possono pertanto essere considerati definitivi, seppure completi, ma andrebbero rilevati a cadenza periodica, per esempio quadrimestrale, attraverso un monitoraggio che consenta di verificare in maniera strutturata la funzionalità del servizio erogato.

Alla luce di queste risultanze, le principali criticità riscontrate e le possibili soluzioni da adottare possono essere così riassunte:

- scarsa funzionalità della rete, con il 50% degli hotspot monitorati non funzionanti o non presenti;
Strutturare un monitoraggio permanente a cadenza periodica, in grado di fornire dati utili e aggiornati al fine di intervenire sulle criticità riscontrate in maniera mirata e tempestiva;
- scarsa riconoscibilità della rete, per la mancanza, nella maggior parte dei casi, del cartello che ne indica la presenza. Questa carenza è particolarmente evidente nelle Biblioteche;
Dotare ogni sede dell'apposito cartello con il logo, ben visibile nell'area di azione dell'hotspot (50-100 metri dal punto sorgente), in tutte le strutture e in tutti i Municipi, con particolare attenzione al Centro storico dove transita il maggior numero di potenziali utenti;
- difficoltà di accesso, in particolare attraverso identità digitale SPID, riscontrate soprattutto presso le scuole e le Biblioteche e, contestualmente, l'assenza di un contatto cui rivolgersi per segnalazioni e assistenza;
Anche alla luce delle più recenti tendenze seguite da altri enti pubblici locali e del buon esito delle pratiche già sperimentate, valutare la possibilità di offrire un accesso alla rete pubblica aperto, senza inserimento di credenziali.

Box 8.2 – Accessibilità e privacy

Quella dell'autenticazione è la fase più delicata nell'utilizzo di un punto di accesso pubblico, perché comporta l'invio da parte dell'utente delle proprie credenziali di accesso che vengono verificate dal server in base a determinati protocolli di sicurezza.

Mentre le Linee guida AgID raccomandano alle amministrazioni di dotarsi di sistemi di autenticazione per consentire di risalire all'autore di un'eventuale condotta illecita, il Garante per la Protezione dei Dati Personali suggerisce alle stesse amministrazioni di limitare e minimizzare la conservazione dei dati nel rispetto della tutela della privacy, senza effettuare tracciamenti non necessari sul traffico degli utenti, nonché di indicare puntualmente la finalità perseguita, le tipologie di dati trattati e i tempi di conservazione (GPDP, [Parere n. 201 del 29 ottobre 2020](#)).

Sull'opportunità o meno di dotare la rete pubblica di un sistema di accesso subordinato all'inserimento di credenziali, le tendenze più recenti sono orientate verso un internet "aperto", come annunciato dalla Regione Lazio a proposito del realizzando progetto Free LazioWiFi. A tale proposito si segnala il buon esito dell'iniziativa [EmiliaRomagnaWiFi](#), la rete pubblica regionale presente su tutto il territorio, anche nelle zone di montagna, con 10.070 hotspot (3.478 nella sola Bologna) che consente l'accesso a internet a banda ultralarga in modo gratuito, illimitato e senza necessità di autenticazione.



D'altra parte, i punti di forza del sistema sono:

- numero di hotspot elevato e in progressivo aumento, con l'obiettivo di coprire le aree del territorio non ancora servite, anche grazie alla cooperazione con le società partecipate e altri partner tecnologici;
- nessun limite al traffico di dati consentito (anche se con un tetto massimo orario di quattro ore);
- disponibilità di dataset aggiornati e liberamente consultabili con informazioni sul numero e la tipologia delle sedi hotspot e open data giornalieri sulle sessioni anonimizzate di navigazione.



