

OPUSCOLO INFORMATIVO STRUMENTI DIGITALI

VIVERE IL DIGITALE

Guida pratica ai servizi digitali essenziali



DZE Südtirol KDS

Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol KDS

CSV Alto Adige ETS

Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ETS

Sommario

Introduzione	3
Identità digitale: chi sei online	5
Posta elettronica certificata (PEC)	7
Firma Digitale	10
Gestione dei documenti digitali: organizzare, conservare, ritrovare	12
Diritti di immagine	16
Accessibilità	19

Introduzione

Perché oggi il digitale è importante

Negli ultimi anni il digitale è entrato in modo sempre più deciso nella vita quotidiana di tutti. Molte azioni che un tempo si svolgevano di persona oggi avvengono principalmente, e spesso esclusivamente, online. Prenotare una visita medica, consultare un referto, comunicare con il Comune, richiedere un contributo economico, accedere ai servizi previdenziali, firmare documenti o inviare comunicazioni ufficiali: sono tutte attività che passano sempre più attraverso strumenti digitali.

Questo cambiamento non riguarda solo la tecnologia, ma incide direttamente sull'autonomia delle persone. Chi riesce a orientarsi nel digitale può gestire in modo più semplice e veloce molti aspetti della propria vita quotidiana. Chi invece non ha le competenze, gli strumenti o il supporto necessari rischia di trovarsi in difficoltà, di dover dipendere da altri o, nei casi peggiori, di rinunciare ad accedere a servizi e diritti fondamentali.

La digitalizzazione, quindi, non è neutra. Può rappresentare una **grande opportunità**, ma anche una **nuova forma di esclusione** se non viene accompagnata. Non tutte le persone partono dallo stesso punto: l'età, il livello di istruzione, la lingua, la condizione economica, la salute, le esperienze pregresse con la tecnologia influenzano profondamente il modo in cui ciascuno vive il digitale.

Molte persone, in particolare anziani e nuovi cittadini, si trovano ad affrontare il digitale con sentimenti di insicurezza, paura di sbagliare o di essere truffate, vergogna nel chiedere aiuto, sfiducia nelle proprie capacità. Spesso non si tratta di mancanza di intelligenza o di volontà, ma di una trasformazione avvenuta troppo rapidamente, senza il tempo necessario per imparare e adattarsi.

In questo contesto, parlare di competenze digitali non significa solo "saper usare un computer" o "avere uno smartphone". Significa:

- capire cosa è un servizio digitale e perché viene richiesto
- sapere a chi rivolgersi in caso di difficoltà
- riconoscere comunicazioni ufficiali e tentativi di truffa

- acquisire fiducia nell'uso degli strumenti
- sentirsi legittimati a chiedere supporto

Il digitale non dovrebbe mai sostituire completamente la relazione umana, ma affiancarla. Tuttavia, nella pratica quotidiana, molte persone si trovano di fronte a portali complessi, linguaggi poco comprensibili, procedure rigide e automatizzate. Senza un accompagnamento adeguato, questo può generare frustrazione, isolamento e rinuncia.

Questo opuscolo nasce proprio da qui: dalla consapevolezza che **il digitale è ormai una parte inevitabile della vita sociale e amministrativa**, ma che nessuno dovrebbe essere lasciato solo ad affrontarlo. L'obiettivo non è trasformare tutti in esperti di tecnologia, ma offrire strumenti di orientamento, spiegazioni chiare e punti di riferimento.

Le pagine che seguono non vanno lette come un manuale tecnico, ma come una guida pratica pensata per:

- comprendere i principali strumenti digitali
- sapere quando e perché servono
- riconoscere le difficoltà più comuni
- capire che non è “colpa propria” se qualcosa non funziona

Il digitale può diventare uno strumento di autonomia, partecipazione e inclusione solo se viene costruito intorno alle persone e ai loro bisogni reali. Questo opuscolo è un primo passo in questa direzione: un supporto concreto per orientarsi, con calma, senza giudizio e con la consapevolezza che imparare è sempre possibile, a qualsiasi età e in qualsiasi momento della vita.

Il ruolo del CSV Alto Adige nel contrasto al divario digitale

Il **Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige (CSV)** è da anni un punto di riferimento stabile e affidabile per il volontariato e per il Terzo Settore sul territorio provinciale. Attraverso attività di consulenza, formazione e accompagnamento, il CSV sostiene quotidianamente enti, volontari e cittadini nel rafforzare le proprie competenze e nel rispondere ai bisogni emergenti della comunità.

Negli ultimi anni, accanto alle sfide tradizionali del settore, è emersa con particolare evidenza quella legata alla **digitalizzazione**. La progressiva trasformazione digitale dei servizi pubblici e privati ha semplificato molte procedure, ma ha anche generato nuove forme di esclusione. Sempre più persone si trovano in difficoltà nell'accesso a servizi fondamentali non per mancanza di volontà o di capacità, ma per l'assenza di competenze digitali di base, strumenti adeguati o di un supporto umano in grado di accompagnarle nella comprensione di procedure complesse.

Il CSV Alto Adige ha potuto osservare come il **divario digitale** incida direttamente sull'autonomia delle persone, sull'esercizio dei diritti e sulla partecipazione alla vita sociale e civica. Anziani, nuovi cittadini, volontari e piccole organizzazioni del Terzo Settore sono spesso messi alla prova da portali online, identità digitali, firme elettroniche, comunicazioni telematiche e adempimenti sempre più digitalizzati, che rischiano di diventare barriere anziché opportunità.

È in questo contesto che nasce il progetto **“Digit@lmente inclusi: inclusione sociale e contrasto al divario digitale”**, promosso dal CSV Alto Adige con l'obiettivo di ridurre le disuguaglianze generate dalla digitalizzazione e favorire un accesso più equo e consapevole ai servizi digitali. Il progetto si fonda su un approccio “gentile” e centrato sulla persona, che mette al centro l'ascolto, l'accompagnamento e il rispetto dei tempi di apprendimento, riconoscendo che il digitale non è solo una questione tecnica, ma anche culturale e relazionale.

Il progetto è realizzato **con il sostegno della Fondazione Intesa Sanpaolo – Fondo Liberalità Territoriali**, il cui contributo ha reso possibile l'attivazione di azioni concrete di supporto, formazione e accompagnamento digitale rivolte alle fasce più vulnerabili della popolazione. Grazie a questo sostegno, il CSV ha potuto rafforzare il proprio impegno nel promuovere una cittadinanza digitale più inclusiva, accessibile e consapevole.

Questo opuscolo si inserisce all'interno del progetto come **strumento di orientamento e supporto**, pensato per affiancare le attività dello sportello digitale e dell'accompagnamento personalizzato. Non si tratta di un manuale tecnico, ma di una guida pratica che intende rendere più comprensibili i principali strumenti digitali e ridurre la distanza tra le persone e i servizi.

Per il CSV Alto Adige, contrastare il divario digitale significa prendersi cura della coesione sociale, rafforzare il ruolo del volontariato e contribuire a costruire una comunità in cui l'innovazione sia davvero al servizio di tutti.

Perché l'inclusione digitale non è solo un obiettivo progettuale, ma una scelta di responsabilità collettiva.

Identità digitale: chi sei online

Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)

Oggi, per accedere a molti servizi pubblici e privati, non basta più presentarsi di persona con un documento cartaceo. Sempre più spesso è necessario dimostrare la propria identità **online**, attraverso strumenti di riconoscimento digitale. Questa identità digitale permette di accedere in modo sicuro ai servizi della Pubblica Amministrazione e di svolgere operazioni che un tempo richiedevano la presenza fisica agli sportelli.

L'identità digitale non sostituisce la persona, ma ne rappresenta una **versione virtuale**, utilizzata per garantire che chi accede a un servizio sia davvero chi dichiara di essere. Comprendere come funziona è oggi un passaggio fondamentale per esercitare pienamente i propri diritti.

Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)

Il **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)** è uno strumento di riconoscimento digitale che consente a cittadini e imprese di accedere online ai servizi della Pubblica Amministrazione. Attraverso lo SPID viene rilasciata una vera e propria identità digitale, composta da un nome utente e una password, spesso accompagnata da un secondo livello di sicurezza (ad esempio un codice temporaneo ricevuto sul telefono).

Lo SPID è diventato progressivamente indispensabile per accedere a numerosi servizi, tra cui:

- servizi sanitari e fascicolo sanitario elettronico
- INPS (pensioni, assegni, bonus, prestazioni)
- servizi comunali e provinciali
- Agenzia delle Entrate
- piattaforme pubbliche di prenotazione e consultazione

In molti casi, lo SPID rappresenta **l'unica modalità di accesso** ai servizi online, rendendolo uno strumento centrale nella vita quotidiana.

Perché lo SPID può creare difficoltà

Sebbene lo SPID sia uno strumento pensato per semplificare l'accesso ai servizi, per molte persone il suo utilizzo può risultare complesso. Le difficoltà più comuni riguardano:

- la comprensione delle procedure di attivazione
- la gestione delle credenziali (password, codici temporanei)
- il cambio di numero di telefono o di indirizzo e-mail
- il recupero dell'accesso in caso di smarrimento delle credenziali

Queste difficoltà possono generare frustrazione e senso di inadeguatezza. È importante sottolineare che **non si tratta di incapacità personali**, ma di strumenti progettati spesso senza tenere conto dei diversi livelli di competenza digitale delle persone.

Come si ottiene lo SPID

Sebbene lo SPID sia sempre gratuito, alcune modalità di riconoscimento possono essere a pagamento. Sul sito spid.gov.it e attraverso i servizi di orientamento del CSV Alto Adige è possibile confrontare i diversi gestori (Identity Provider) e individuare quelli che offrono il servizio gratuitamente.

Per ottenere lo SPID sono necessari:

- un documento d'identità valido (carta d'identità, patente o passaporto)
- la tessera sanitaria
- il codice fiscale
- un numero di telefono
- un indirizzo e-mail

Una volta scelto l'Identity Provider, occorre registrarsi sul suo sito, inserendo i propri dati anagrafici e caricando i documenti richiesti. A questo punto si procede con il riconoscimento dell'identità, che può avvenire:

- online tramite webcam
- tramite SPID, CIE o firma digitale
- recandosi fisicamente presso una sede autorizzata

Al termine della procedura, viene rilasciata l'identità digitale e si possono iniziare a utilizzare i servizi online.

L'importanza dell'accompagnamento

Per molte persone, soprattutto anziani e nuovi cittadini, l'attivazione e l'uso dello SPID rappresentano un passaggio delicato. La presenza di uno **sportello digitale** o di un servizio di accompagnamento è spesso determinante per superare le difficoltà iniziali e acquisire maggiore sicurezza.

Imparare a usare lo SPID non significa solo ottenere delle credenziali, ma **acquisire fiducia** nel rapporto con i servizi digitali. È un percorso che richiede tempo, ripetizione e supporto, e che non dovrebbe mai essere affrontato in solitudine.

L'identità digitale è oggi una chiave di accesso fondamentale alla cittadinanza. Garantire che tutti possano utilizzarla in modo consapevole e sicuro significa contribuire a una società più inclusiva, in cui il digitale non diventa una barriera, ma uno strumento al servizio delle persone.

Posta elettronica certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n.68).

Il Funzionamento della "PEC" è pressoché uguale a quello di una normale casella di Posta Elettronica, in realtà grazie alle caratteristiche tecniche aggiuntive, il procedimento diventa tale da fornire agli utenti la certezza (a valore legale) dell'invio e della consegna (o della mancata consegna) delle e-mail al destinatario. Così come appunto accade in senso pratico con l'addetto postale quando fisicamente recapita la raccomandata e si fa firmare la ricevuta di avvenuta di

consegna. Ecco perché la Posta Elettronica Certificata viene integralmente equiparata dando ad essa il medesimo valore legale della raccomandata con ricevuta di ritorno. La procedura, oltre a provvedere ovviamente al recapito del messaggio produrrà l'attestazione dell'orario esatto di spedizione ed inoltre, il sistema di Posta Certificata, grazie ai protocolli di sicurezza utilizzati, è in grado di garantire la certezza del contenuto non rendendo possibili modifiche al messaggio, sia per quanto riguarda il testo che eventuali allegati. Il termine "Certificata" si riferisce al fatto che il gestore del servizio rilascia al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio ed eventuali allegati. Allo stesso modo, il gestore della casella PEC del destinatario sempre in maniera automatica invierà al mittente la ricevuta di avvenuta consegna.

Definizione PEC - quando serve?

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è obbligatoria per enti del Terzo Settore iscritti al RUNTS, imprese, professionisti e pubbliche amministrazioni, ed è richiesta ogni volta che si devono inviare comunicazioni ufficiali che abbiano valore legale, come l'invio di bilanci, contratti, convocazioni, istanze formali o dichiarazioni fiscali. La PEC garantisce infatti la certezza dell'invio, della ricezione e dell'integrità del contenuto, ed è legalmente equiparata alla raccomandata con ricevuta di ritorno. È indispensabile per accedere a diversi servizi digitali della Pubblica Amministrazione (es. INPS, Agenzia delle Entrate, RUNTS) e per garantire trasparenza e tracciabilità nei rapporti istituzionali. Anche per le comunicazioni interne tra enti o tra associazioni e soci, l'uso della PEC rafforza la validità giuridica dei documenti trasmessi e assicura una maggiore tutela in caso di contenziosi.

Come si attiva?

- Scegliere un provider (Aruba, InfoCert, ecc.)
- Indicare il tipo di casella (solitamente casella PEC base)
- Registrarsi inserendo i dati dell'associazione e legale rappresentante
- Effettuare il pagamento con carta di credito, PayPal o bonifico (tra i 6 e 15 euro)
- Attendere l'attivazione della casella PEC dopo le avvenute verifiche da parte del provider
- Impostare la password della PEC con il link che viene inviato via e-mail

Si può accedere alla casella PEC tramite Webmail oppure installando l'applicazione sul cellulare, sempre inserendo indirizzo PEC e password.

È possibile ottenere una PEC pagando tra i 6 e 15 euro all'anno (se si attiva una casella PEC base).

I concreti vantaggi della PEC:

- È semplice da usare, proprio come una casella di posta elettronica ordinaria
- Ha lo stesso valore legale della raccomandata con ricevuta di ritorno
- Permette la certificazione immediata di contenuto, data e ora di spedizione e autenticità della casella del mittente
- Garantisce l'integrità del contenuto grazie ai protocolli di sicurezza utilizzati

- Permette di tagliare i costi di spedizione

Adeguamento della PEC agli standard europei

Un'ulteriore sfida nel 2024 è stata l'adeguamento della PEC agli standard europei. Questo processo richiede innanzitutto una verifica dell'identità del legale rappresentante, che può avvenire tramite SPID o firma digitale. Purtroppo, questa procedura non è sempre risultata semplice e ha causato notevoli difficoltà a molte associazioni.

Per superare questo ostacolo, esistono due possibili alternative:

1. Convocare un'assemblea dell'associazione, in cui venga esplicitamente stabilito che il legale rappresentante è autorizzato ad agire come "titolare" dell'indirizzo PEC.
2. Presentare l'estratto del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), che attesti l'identità dell'associazione, il codice fiscale e il nominativo del legale rappresentante.

PEC e inclusione digitale

La PEC è uno strumento utile, ma può diventare una barriera se non è accompagnata da spiegazioni chiare e supporto adeguato. Non controllare la PEC, non comprendere le ricevute o non sapere come rispondere a un messaggio può avere conseguenze rilevanti, soprattutto quando si tratta di comunicazioni ufficiali.

Per questo motivo il CSV Alto Adige promuove un accompagnamento attivo all'uso della PEC, aiutando le persone a comprenderne il funzionamento e a utilizzarla in modo consapevole e sicuro.

La PEC non è solo uno strumento tecnico, ma una chiave di accesso ai diritti. Renderla comprensibile e utilizzabile da tutti significa contribuire a una cittadinanza digitale più equa e inclusiva.

Firma Digitale

La firma digitale è una forma di firma elettronica avanzata che ha lo **stesso valore legale della firma autografa su carta**, ma si applica esclusivamente a documenti informatici, come file PDF. È basata su un certificato digitale rilasciato da un ente certificatore accreditato e garantisce l'identità di chi firma, l'autenticità del documento e la sua integrità nel tempo.

A cosa serve la firma digitale

La firma digitale viene utilizzata ogni volta che è necessario sottoscrivere documenti ufficiali in formato elettronico. In particolare, è richiesta per:

- firmare documenti da inviare a enti pubblici
- allegare atti e bilanci al RUNTS
- sottoscrivere contratti e dichiarazioni
- presentare istanze online

Senza firma digitale, molte procedure digitali non possono essere completate, rendendo questo strumento una componente essenziale della cittadinanza digitale.

Tipologie di firma digitale

Esistono due principali modalità di firma digitale, entrambe valide dal punto di vista legale.

Firma digitale con dispositivo fisico

In questo caso la firma è contenuta in:

- una smart card (simile a una tessera)
- una chiavetta USB (token)

Per utilizzarla è necessario collegare il dispositivo al computer e utilizzare il software fornito dal certificatore.

Firma digitale remota

La firma digitale remota non richiede dispositivi fisici. Funziona interamente online: l'identità digitale certificata viene conservata in modo sicuro sui server dell'ente certificatore. Per firmare un

documento è sufficiente accedere al servizio tramite computer o smartphone e confermare l'operazione con un codice temporaneo (OTP).

Entrambe le tipologie hanno una validità di **tre anni** e un costo indicativo compreso tra **60 e 80 euro**, rinnovabile alla scadenza.

Cosa serve per ottenere una firma digitale

Per attivare una firma digitale sono generalmente richiesti:

- un documento d'identità valido
- il codice fiscale
- un indirizzo e-mail
- un numero di telefono
- un dispositivo (computer, smartphone o tablet)

Dopo la registrazione presso un ente certificatore (come Aruba, Namirial, InfoCert), è necessario effettuare il riconoscimento dell'identità, che può avvenire:

- tramite SPID
- tramite Carta d'Identità Elettronica (CIE)
- tramite riconoscimento via webcam

Nel caso della firma con smart card o token, il dispositivo viene spedito a casa. Nel caso della firma remota, l'attivazione è generalmente più rapida.

Come si utilizza la firma digitale

Una volta attivata, la firma digitale si utilizza attraverso il software o la piattaforma online del certificatore. I passaggi principali sono:

1. aprire il programma o accedere alla piattaforma
2. caricare il documento da firmare
3. scegliere il formato di firma (ad esempio CAdES o PAdES)
4. inserire le credenziali
5. confermare l'operazione con il codice OTP

Il documento firmato mantiene pieno valore legale ed è pronto per essere inviato via PEC o caricato su portali pubblici.

Le difficoltà più comuni

Per molte persone, la firma digitale rappresenta uno degli strumenti più complessi del mondo digitale. Le difficoltà più frequenti riguardano:

- l'installazione dei software
- la gestione delle credenziali
- la comprensione dei formati di firma
- il blocco del servizio in caso di errori o scadenze

È importante ricordare che queste difficoltà sono comuni e non indicano mancanza di capacità. La firma digitale è uno strumento tecnico che richiede accompagnamento e supporto, soprattutto nelle prime fasi di utilizzo.

Firma digitale e inclusione

All'interno del progetto **"Digit@lmente inclusi"**, il CSV Alto Adige promuove un uso consapevole e accompagnato della firma digitale, aiutando le persone a comprendere quando serve davvero, come attivarla e come utilizzarla senza stress.

La firma digitale non deve essere vissuta come un ostacolo, ma come uno strumento che, se ben compreso, permette di risparmiare tempo, ridurre spostamenti e semplificare molte pratiche. Rendere questo strumento accessibile significa favorire autonomia, partecipazione e inclusione digitale.

Gestione dei documenti digitali: organizzare, conservare, ritrovare

La digitalizzazione non riguarda solo l'accesso ai servizi online o l'utilizzo di strumenti come SPID, PEC e firma digitale. Un aspetto spesso sottovalutato, ma fondamentale, è la **gestione dei documenti digitali**: sapere dove sono i propri documenti, come conservarli e come ritrovarli quando servono.

Nel mondo digitale i documenti non scompaiono, ma **cambiano forma**. Al posto di fogli cartacei, raccoglitori e archivi fisici, oggi utilizziamo file elettronici (PDF, documenti di testo, immagini), che devono essere gestiti con attenzione per evitare smarrimenti, errori o problemi amministrativi.

Perché è importante gestire bene i documenti digitali

Una gestione disordinata dei documenti digitali può causare:

- difficoltà nel rispettare scadenze
- perdita di documenti importanti
- invii errati o incompleti
- stress e dipendenza da altre persone

Per enti del Terzo Settore, volontari e cittadini, una buona organizzazione digitale significa **risparmiare tempo**, ridurre gli errori e lavorare con maggiore serenità.

Quali documenti è importante conservare

Alcuni documenti digitali hanno un valore particolare e devono essere conservati con attenzione, ad esempio:

- documenti di identità e tessera sanitaria
- comunicazioni ufficiali ricevute via PEC
- documenti firmati digitalmente
- bilanci, verbali, statuti e atti ufficiali
- ricevute, fatture e documenti fiscali
- documenti scaricati da piattaforme pubbliche

È importante ricordare che **un documento digitale ha valore solo se è leggibile, integro e facilmente reperibile**.

Dove conservare i documenti digitali

I documenti digitali possono essere conservati in diversi modi:

- **computer**: utile, ma soggetto a guasti o smarrimenti
- **chiavette USB o hard disk esterni**: pratici, ma facilmente perdibili
- **servizi cloud** (spazi online): permettono di accedere ai documenti da più dispositivi

Servizi cloud (archiviazione online)

I servizi di archiviazione **cloud** consentono di salvare documenti su Internet e di accedervi da computer, smartphone o tablet. Sono particolarmente utili perché permettono di:

- avere sempre una copia dei documenti
- accedere ai file da più dispositivi
- condividere documenti in modo controllato

Tra i servizi più diffusi ci sono:

- **Google Drive**
Offre uno spazio gratuito di base e consente di organizzare documenti in cartelle, condividere file e recuperare versioni precedenti.
- **Dropbox**
È semplice da usare e adatto alla condivisione di documenti. Anche in questo caso è disponibile uno spazio gratuito, con possibilità di ampliamento a pagamento.
- **OneDrive (Microsoft)**
Integrato con Windows e con i programmi Office, è spesso già disponibile sui computer più recenti.

Questi servizi sono utili anche per enti del Terzo Settore, purché si presti attenzione alla **gestione degli accessi** e alla tutela dei dati personali.

Qualunque sia la scelta, è fondamentale:

- avere **una copia di sicurezza**
- sapere sempre **dove si trova il documento**
- evitare di salvare file importanti solo sul telefono

Come organizzare i documenti in modo semplice

Non serve essere esperti per organizzare bene i documenti digitali. Alcune regole semplici possono fare una grande differenza:

- creare **cartelle chiare** (es. “Documenti personali”, “Associazione”, “Sanità”)
- usare **nomi comprensibili** per i file (es. “Bilancio_2026.pdf”)
- evitare di accumulare tutto sul desktop
- separare documenti personali e documenti dell’associazione

Un’organizzazione minima aiuta a ritrovare i documenti anche a distanza di tempo, senza doverli cercare tra decine di file.

Attenzione a invii e versioni dei documenti

Quando si inviano documenti digitali, è importante:

- verificare di inviare **la versione corretta**
- controllare che il documento sia completo e leggibile
- conservare una copia del documento inviato
- conservare le ricevute di invio, soprattutto se si utilizza la PEC

Nel caso di documenti firmati digitalmente, è fondamentale **non modificarli dopo la firma**, perché perderebbero il loro valore legale.

Conservazione nel tempo e responsabilità

Alcuni documenti devono essere conservati per diversi anni. Nel Terzo Settore questo riguarda, ad esempio, bilanci, verbali, documenti fiscali e comunicazioni ufficiali. Anche se il documento è digitale, la responsabilità di conservarlo correttamente resta in capo alla persona o all’ente.

Una buona gestione dei documenti digitali è quindi una forma di **cura**: verso se stessi, verso l’organizzazione e verso le persone con cui si entra in relazione.

Diritti di immagine

Nel contesto delle attività del Terzo Settore, la gestione corretta dei diritti d'immagine è essenziale per tutelare la privacy e la dignità delle persone coinvolte, specialmente in ambiti sensibili come il volontariato, la disabilità, o il lavoro con minori. Questo capitolo offre strumenti concreti per un uso etico, legittimo e consapevole di foto e video in eventi, comunicazioni sociali e attività promozionali.

A. Diritto alla propria immagine, GDPR, diritto dei marchi, del design e dei brevetti

Copyright: il fotografo detiene il copyright e decide sull'uso dell'immagine.

Diritto alla propria immagine: è necessario il consenso della persona raffigurata, soprattutto nel caso di individui riconoscibili.

Diritti di marchio, design e brevetto: i marchi e i design protetti possono essere utilizzati solo previa autorizzazione.

B. Esempi di immagini autofotografate

Foto individuali: è necessario il consenso esplicito della persona ritratta.

Foto di gruppo: anche in questo caso è necessario il consenso in una stanza privata.

Minori: è necessario il consenso dei genitori, anche per le foto di gruppo.

Scopo dell'utilizzo: lo scopo deve essere comunicato alle persone raffigurate (ad es. utilizzo sul sito web, sui social media).

C. Fotografia in spazi pubblici e privati

Spazio pubblico: le foto di gruppo senza consenso sono consentite a condizione che nessun individuo venga messo particolarmente in risalto e che nessuna persona si trovi in una situazione compromettente.

Spazio privato: regole più severe, è sempre necessario il consenso delle persone ritratte.

D. Consensi

Principi del consenso: il consenso deve essere volontario, informato e specifico.

Scopo dell'utilizzo: lo scopo deve essere comunicato alle persone raffigurate (ad es. utilizzo sul sito web, sui social media).

Avviso che vengono scattate fotografie: l'indicazione che si stanno scattando fotografie è importante per la trasparenza, ma non sostituisce il consenso esplicito.

Consenso generale, ad esempio per le richieste di adesione: sufficiente per gli scopi interni e statutari, ma è necessario un consenso specifico per gli usi esterni (ad esempio, pubblicità o collaborazione con altre as-sociazioni).

Revoca del consenso: chiunque può revocare il proprio consenso in qualsiasi momento.

Documentazione: registrazione accurata dei consensi concessi.

E. Consenso speciale per i bambini

Consenso dei genitori: per i minori di 14 anni è sempre necessario il consenso dei genitori. A partire dai 14 anni, i minori possono spesso decidere da soli.

Consenso di entrambi i genitori: in caso di genitori divorziati, è necessario il consenso di entrambi i genitori. È consigliabile ottenerlo sempre.

F. Utilizzo di immagini non create dall'utente

Immagini con licenza: prestare attenzione alle condizioni di licenza e documentare l'origine.

Piattaforme:

Shutterstock, Canva, Unsplash: verificare attentamente le condizioni di licenza, non tutti gli usi sono consentiti dalla licenza di base.

Piattaforme gratuite: controllare i termini di utilizzo, poiché potrebbero esserci incertezze legali.

Rischi: fare attenzione alle piattaforme "libere da licenze": terze parti possono, ad esempio, fornire informazioni false sui diritti d'immagine.

G. Immagini generate dall'intelligenza artificiale

Diritti personali: le immagini generate dall'IA non possono ritrarre persone reali senza il loro consenso.

Obbligo di etichettatura: in futuro potrebbe entrare in vigore un obbligo di etichettatura per i contenuti generati dall'IA.

H. Raccomandazioni pratiche

Utilizzate le vostre immagini: l'opzione più sicura per evitare problemi legali.

Utilizzate contenuti con licenza: assicuratevi di avere una prova evidente della licenza e verificate le condizioni.

Ottenere il consenso: comunicare chiaramente a cosa serviranno le immagini e ottenere il consenso necessario.

Documentazione: conservare tutti i documenti di licenza e di consenso in un luogo sicuro.

Accessibilità

L'Accesso i dati

Nel nostro ordinamento esistono tre diverse forme di accesso ai dati e informazioni delle pubbliche amministrazioni:

- **l'accesso documentale** (legato all'interesse del singolo ad ottenere copia di atti che lo riguardano direttamente);
- **l'accesso civico semplice** (volto a garantire il rispetto dell'obbligo di pubblicazione dei documenti previsto dalla legge);
- **l'accesso civico generalizzato** – che permette a “chiunque” di accedere a dati, documenti e informazioni al fine di assicurare un controllo sociale diffuso sull'attività delle amministrazioni.

Si tratta di un insieme di **strumenti che consente a ciascun cittadino, ai giornalisti, alle associazioni e alle aziende di soddisfare il bisogno di conoscenza connesso a un interesse del singolo oppure a un interesse di natura collettiva**.

Diritto di accesso ai dati amministrativi

Il diritto di accesso ai documenti amministrativo comprende il diritto degli interessati di prendere visione e di fare copia dei documenti detenuti dalla pubblica amministrazione.

Questo diritto costituisce sin d'ora un principio generale per sostenere la partecipazione delle parti interessate ai procedimenti amministrativi e per garantire l'imparzialità e la trasparenza.

Quale interessato si intende tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi (anche associazioni e cooperative p.es.) che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso”.

Cosa intendiamo con “Documento amministrativo”?

Si tratta di ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione ovvero da tutti i soggetti di diritto pubblico e i soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto

nazionale o dell'Unione europea, e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale.

Il termine “documento amministrativo”, rilevante ai fini del diritto di accesso, comprende anche, ad esempio, le e-mail interne che non sono pura corrispondenza privata, in quanto riguardano questioni relative all'esercizio di funzioni pubbliche.

Ciò include anche, ad esempio, una lettera inviata via e-mail dal sindaco al presidente del consiglio comunale in relazione a un punto all'ordine del giorno del consiglio comunale, ovvero le fatture elettroniche rientra-no nella nozione di documenti amministrativi, posto che la legge individua, quali documenti amministrativi ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, detenuti da una P.A. e concernenti attività di pubblico interesse.

La legittimità dell'istanza di accesso presuppone la dimostrazione che gli atti oggetto dell'istanza siano in grado di spiegare effetti diretti o indiretti nella sfera giuridica dell'istante.

Focus

L'**istanza** di accesso ai documenti amministrativi non è **soggetta all'imposta di bollo** quando è finalizzata all'esame degli atti e anche nel caso in cui venga richiesta copia semplice dell'atto. Il tributo è invece dovuto sia sulla richiesta scritta sia sulla copia, quando quest'ultima è rilasciata in forma autenticata. Pertanto, sia la richiesta che il documento dichiarato conforme sono assoggettati all'imposta di bollo (attualmente nella misura di 16 Euro) per foglio, che si intende composto da quattro facciate.

Si ricorda: L'esame dei documenti è invece gratuito.

Importante: Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso ovvero trascorso inutilmente il termine di richiesta di 30 giorni è dato ricorso, nel termine di 30 giorni, all'autorità giudiziaria amministrativa competente. Entro lo stesso termine il richiedente può altresì chiedere al difensore civico il riesame della determinazione. Il difensore civico si pronuncia entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, l'istanza si intende respinta. Se il difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica alla struttura organizzativa responsabile. Se, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, la struttura organizzativa responsabile non emana il provvedimento confermativo motivato di diniego, l'accesso è consentito.

Un aspetto peculiare dei ricorsi giurisdizionali in materia di accesso ai documenti amministrativi è la possibilità, per l'interessato, di stare in giudizio personalmente senza l'assistenza di un difensore.

È considerato illegittimo il rigetto infondato della richiesta di accesso da parte dell'amministrazione nonché l'elusione della stessa fornendo risposte non esaustive.

In Alto Adige il diritto di accesso è regolato dalle disposizioni di cui agli artt. 24 e segg. della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17 e successive modifiche ed integrazioni.

Legge sull'Accessibilità Digitale (EAA)

In Italia, il cosiddetto “European Accessibility Act” (EAA, Direttiva UE 2019/882) diventerà vincolante dal 28 giugno 2025. La direttiva è stata recepita nella legislazione nazionale nel maggio 2022 con il decreto n. 82 e riguarda i prodotti e i servizi digitali, in particolare i siti web e le applicazioni mobili.

Ma chi riguarda concretamente questa legge?

Tutti gli operatori economici: in linea di principio, la direttiva si applica a tutte le aziende e associazioni che offrono o forniscono prodotti e servizi digitali in Italia.

Per chi si applicano le eccezioni?

Le aziende e le associazioni con meno di 10 dipendenti sono esenti. In alcuni casi, le piccole e medie imprese possono invocare un onere sproporzionato.

Quali sono i requisiti specifici?

Standard tecnici: I requisiti si basano su standard internazionali come le “Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web” (WCAG) e lo standard europeo “EN 301 549”. I contenuti digitali devono essere percepibili, utilizzabili, comprensibili e pro-gettati in modo robusto (principio POUR).

Che cos'è una dichiarazione di accessibilità?

Le aziende devono pubblicare una dichiarazione di accessibilità e aggiornarla annualmente. Questa deve fornire informazioni trasparenti sullo stato dell'accessibilità e offrire la possibilità di segnalare i problemi.

Ma qual è il meccanismo di feedback?

Gli utenti devono essere in grado di segnalare le barriere.

In cosa consiste la progettazione del contratto-to?

I requisiti di accessibilità devono essere presi in considerazione anche quando si commissiona lo sviluppo di web e app.

Cosa sono i controlli e le sanzioni?

L'autorità competente: L'esecuzione è affidata alla cosiddetta "Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)".

Come si svolgono i reclami?

Le persone interessate possono segnalare le violazioni. L'autorità può chiedere alle aziende di apportare miglioramenti.

Che tipo di sanzioni sono previste?

In caso di violazione possono essere comminate sanzioni amministrative fino al 5% del fatturato annuo. In casi estremi, può essere disposta anche la sospensione dell'attività.

Quali sono le misure concrete per l'accessibilità di un sito web?

Per soddisfare i requisiti del Digital Accessibility Act (EAA) dell'Unione Europea e dell'attuazione italiana, i siti web devono implementare gli standard internazionali delle "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)", almeno nella versione 2.1 al livello AA. Le misure più importanti possono essere strutturate in base ai quattro principi delle WCAG (POUR: Perceivable, Operable, Understandable, Robust):

Percepibile:

- Fornire alternative per tutti i contenuti non testuali (ad esempio, i testi alt per le immagini).
- Offrire alternative per i contenuti audio e video, come sottotitoli, trascrizioni e descrizioni audio.
- Non trasmettere il contenuto esclusivamente attraverso i colori; sufficiente contrasto cromatico tra testo e sfondo (almeno 4,5:1).
- Contenuti strutturati con titoli, elenchi e tabelle reali.
- Nessuna riproduzione automatica di audio o video.

- Presentare i contenuti in un ordine significativo.
- Operabile.
- L'intero sito web deve essere completamente utilizzabile da tastiera (non è richiesto il mouse).
- Focus visibile da tastiera per gli elementi interattivi.
- Prevedere un tempo sufficiente per la lettura e l'utilizzo dei contenuti.
- "Saltare al contenuto": fornire link e chiari aiuti alla navigazione.
- Non utilizzare contenuti che possano causare crisi epilettiche (ad esempio, evitare elementi lampeggianti).

Comprensibile

- Navigazione e menu chiari e coerenti.
- Etichettatura chiara e autoesplicativa per i moduli e gli elementi operativi.
- Offrire assistenza per evitare e correggere gli errori nelle registrazioni.
- Utilizzate un linguaggio di facile comprensione e caratteri leggibili.
- Robusto (Robusto).
- Codice HTML pulito e valido che possa essere interpretato correttamente da diversi browser e tecnologie di accompagnamento.
- Utilizzo delle cosiddette "etichette e punti di riferimento ARIA" per migliorare l'accessibilità dei lettori di schermo.
- Garantire la compatibilità con le tecnologie attuali e future.
- Ulteriori misure legali e organizzative.
- Pubblicazione di una dichiarazione di accessibilità che descriva il grado di accessibilità, identifichi i deficit e offra un meccanismo di feedback.
- Revisione e aggiornamento annuale della dichiarazione di accessibilità.
- Se possibile, non fornire i contenuti esclusivamente come file PDF o immagine, ma come HTML in modo che i lettori di schermo possano leggerli.

Registro Unico Nazionale del Terzo Settore “RUNTS”

Negli ultimi anni, anche il mondo del Terzo Settore è stato coinvolto in un profondo processo di digitalizzazione. Sempre più adempimenti amministrativi, comunicazioni ufficiali e obblighi di trasparenza vengono oggi gestiti attraverso strumenti digitali e piattaforme online. Questo cambiamento ha l'obiettivo di rendere il settore più trasparente, accessibile e riconoscibile, ma richiede al tempo stesso nuove competenze e una maggiore familiarità con il digitale.

In questo contesto si inserisce il **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)**, una piattaforma digitale che rappresenta il punto di riferimento ufficiale per gli enti del Terzo Settore. Attraverso il RUNTS, le organizzazioni possono ottenere il riconoscimento formale di Ente del Terzo Settore, adempiere agli obblighi previsti dalla normativa e rendere pubbliche informazioni fondamentali sulla propria attività.

Il RUNTS non è soltanto un registro, ma uno strumento centrale di **trasparenza e relazione con la Pubblica Amministrazione**. L'iscrizione e la gestione del registro avvengono esclusivamente in modalità digitale e richiedono l'utilizzo di strumenti come SPID, PEC e firma digitale. Per molte associazioni, soprattutto di piccole dimensioni o basate prevalentemente sul volontariato, questo passaggio rappresenta una sfida significativa.

La digitalizzazione degli adempimenti del Terzo Settore ha reso più strutturati e controllabili i processi, ma ha anche evidenziato il rischio di un **divario digitale organizzativo**, che può mettere in difficoltà enti con risorse limitate o con scarsa dimestichezza con gli strumenti informatici. Senza un adeguato supporto, il rischio è che gli obblighi digitali diventino un ostacolo alla piena partecipazione e operatività delle organizzazioni.

Per questo motivo, all'interno del progetto **“Digit@lmente inclusi”**, il CSV Alto Adige dedica particolare attenzione all'accompagnamento delle organizzazioni del Terzo Settore nell'utilizzo dei servizi digitali legati al RUNTS. Supportare gli enti nella comprensione delle procedure, nella gestione degli adempimenti e nell'uso consapevole degli strumenti digitali significa rafforzare la trasparenza senza penalizzare chi opera quotidianamente a servizio della comunità.

Il RUNTS rappresenta dunque una sfida, ma anche un'opportunità: se compreso e accompagnato, può diventare uno strumento utile per valorizzare il lavoro delle organizzazioni, rafforzare la fiducia dei cittadini e promuovere un Terzo Settore più solido, visibile e inclusivo.

Definizione

Il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) è il registro telematico istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in attuazione dell'art. 45 del Codice del Terzo settore, per assicurare la piena trasparenza degli enti del Terzo settore (ETS) attraverso la pubblicità degli

elementi informativi che vi sono iscritti. L'iscrizione al RUNTS consente di acquisire la qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS) o, a seconda dei casi, quelle specifiche di Organizzazione di Volontariato (ODV), Associazione di Promozione Sociale (APS), Ente Filantropico, Rete associativa. Consente, inoltre, di beneficiare di agevolazioni, anche di natura fiscale, di accedere al 5 per mille e per specifiche tipologie di ETS a contributi pubblici o di stipulare convenzioni con le pubbliche amministrazioni. Non possono utilizzare la denominazione di ente del Terzo settore gli enti non iscritti. Il Registro è gestito su base territoriale dall'Ufficio provinciale per le relazioni estere e volontariato.

Associazioni RUNTS Provincia autonoma di Bolzano (fonte sede RUNTS al 31.12.2024)

In totale: **2438**

Organizzazioni di volontariato: **1792**

Associazioni di promozione sociale: **333**

Imprese sociali: **254**

Enti filantropici: **6**

Altri Enti del Terzo settore: **53**

Come iscriversi o rinnovare l'iscrizione al RUNTS per gli Enti del Terzo Settore

L'iscrizione al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)** è un passaggio fondamentale per tutti gli Enti del Terzo Settore (ETS) che vogliono mantenere o acquisire il riconoscimento ufficiale e accedere ai benefici previsti dalla normativa, come il 5x1000 e le agevolazioni fiscali.

Se l'organizzazione è già iscritta, è importante verificare periodicamente i requisiti e adempiere agli obblighi per non rischiare la cancellazione. Se invece si tratta di un nuovo ente, è necessario seguire un iter ben definito.

Requisiti per l'iscrizione

Possono iscriversi al RUNTS:

- Organizzazioni di Volontariato (ODV)
- Associazioni di Promozione Sociale (APS)
- Enti Filantropici
- Imprese Sociali (comprese le Cooperative Sociali)
- Reti associative
- Società di Mutuo Soccorso

- Altri enti privati con finalità solidaristiche e senza scopo di lucro

L'ente deve avere uno **statuto conforme al Codice del Terzo Settore**, con finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

Procedura di iscrizione al RUNTS per nuovi enti

L'iscrizione avviene esclusivamente online attraverso la piattaforma del **Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**.

Passaggi principali:

1. **Accesso alla piattaforma RUNTS** con SPID o CNS del rappresentante legale.
2. **Compilazione della domanda di iscrizione**, allegando:
 - o Statuto registrato presso l'Agenzia delle Entrate
 - o Atto costitutivo
 - o Documento d'identità del legale rappresentante
 - o Codice fiscale dell'ente
 - o Bilancio preventivo (se già operativo)
 - o Relazione sulle attività programmate
3. **Invio della richiesta**, che verrà esaminata dall'ufficio competente (Regione o Ministero, in base alla tipologia dell'ente).
4. **Attesa dell'esito**, che può richiedere fino a **90 giorni**. In caso di richieste di integrazioni, l'ente ha **30 giorni** per rispondere.

Se la domanda viene accolta, l'ente ottiene l'iscrizione e il riconoscimento ufficiale.

Obblighi per il mantenimento dell'iscrizione

Gli enti già iscritti al RUNTS devono rispettare alcuni obblighi periodici per evitare la cancellazione.

Principali adempimenti

- **Deposito del bilancio** entro il 30 giugno di ogni anno, tramite la piattaforma RUNTS. Gli enti con entrate superiori a 220.000 euro devono presentare il bilancio per competenza e la relazione di missione; quelli con entrate inferiori possono depositare il rendiconto per cassa.
- **Aggiornamento dello statuto** in caso di modifiche, da comunicare entro **30 giorni** dall'approvazione.

- **Comunicazione delle variazioni** relative a legale rappresentante, sede legale o altre informazioni, da aggiornare nel RUNTS entro **30 giorni**.
- **Trasparenza sui contributi pubblici**: gli enti che ricevono contributi pubblici superiori a 10.000 euro devono pubblicarne l'elenco sul proprio sito e comunicarlo al RUNTS **entro il 30 giugno**.
- **Dimostrazione dell'operatività**: il RUNTS può cancellare gli enti che non dimostrano di svolgere attività di interesse generale.

Conseguenze della mancata iscrizione o aggiornamento

Il mancato rispetto degli obblighi può comportare diverse conseguenze:

- **Perdita della qualifica di ETS**, con esclusione dai benefici fiscali e dal 5x1000.
- **Cancellazione d'ufficio** dal RUNTS in caso di mancata presentazione del bilancio o di inadempimenti amministrativi.
- **Sanzioni amministrative** per la mancata trasparenza sui contributi pubblici

Supporto e assistenza

Gli enti che necessitano di supporto possono rivolgersi a:

- **Centri di Servizio per il Volontariato (CSV)**, che offrono consulenza agli ETS.
- **Sito del Ministero del Lavoro**, dove è possibile accedere alla piattaforma RUNTS.
- **Commercialisti specializzati nel Terzo Settore**, per una gestione amministrativa più efficace.