

Gran Consiglio
6501 Bellinzona

MOZIONE (art. 105 LGC)

Alfabetizzazione digitale 65plus e prevenzione truffe

Presentata da: Evaristo Roncelli per Avanti con Ticino & Lavoro

Cofirmatari: Albertini - Mirante

Data: 14 settembre 2026

Numero: MO1955

Testo:

La digitalizzazione dei servizi pubblici, bancari, sanitari e commerciali offre molte possibilità, ma rischia anche di escludere una parte della popolazione anziana. Sempre più pratiche richiedono l'uso di strumenti digitali: accesso ai servizi cantonali e federali online, identità digitale, e-banking, pagamenti con smartphone, prenotazioni sanitarie, comunicazioni con assicurazioni, casse malati, Comuni e amministrazioni pubbliche.

Per molte persone anziane non si tratta di rifiutare la tecnologia, ma di non avere avuto occasioni semplici, pratiche e vicine per imparare a usarla in sicurezza. Il problema non è solo tecnico. Chi non sa usare strumenti digitali rischia di dipendere da terzi per pratiche personali e finanziarie; chi li usa senza sufficiente sicurezza può invece essere più esposto a phishing, truffe telefoniche, falsi messaggi bancari, finti supporti tecnici, abusi legati a password e furti di dati.

Lo Stato, i Comuni, le banche, le casse malati e molti servizi privati stanno spostando una parte crescente delle loro attività online. Questa evoluzione non può lasciare indietro chi ha più difficoltà ad adattarsi. Se le istituzioni chiedono ai cittadini di usare strumenti digitali, devono anche contribuire a renderli comprensibili, accessibili e sicuri.

La presente mozione propone quindi di istituire un programma cantonale "Digitale 65plus", organizzato a prezzo simbolico tramite l'Istituto della formazione continua e la rete dei Corsi per adulti, in collaborazione con Comuni, Pro Senectute, biblioteche, scuole professionali, associazioni locali e, dove opportuno, giovani formati in percorsi intergenerazionali.

L'Istituto della formazione continua dispone già di una piattaforma riconoscibile per i Corsi per adulti, aperti alla popolazione e attivi in diversi ambiti, tra cui informatica, lingue, contabilità, attività culturali e tempo libero. Utilizzare questa rete permetterebbe di costruire una misura leggera, concreta e vicina al territorio, senza creare nuove strutture amministrative.

Il programma dovrebbe essere molto pratico: piccoli gruppi, sedi locali, linguaggio semplice, esercizi guidati e casi reali. Non servono corsi teorici lunghi, ma moduli brevi su ciò che le persone usano davvero: accedere ai servizi pubblici online, usare in sicurezza e-banking e carte, riconoscere un messaggio falso, usare lo smartphone, prenotare una visita, scaricare documenti, gestire password, evitare truffe telefoniche e sapere a chi rivolgersi in caso di dubbio.

Dal profilo finanziario, una prima fase può essere dimensionata in modo prudente. Si può ipotizzare l'organizzazione di circa 30–40 corsi all'anno, distribuiti sul territorio cantonale e pensati per raggiungere complessivamente circa 500 persone over 65 all'anno. I corsi dovrebbero restare

MOZIONE (art. 105 LGC)

pratici e accessibili, con gruppi non troppo grandi e con possibilità di accompagnamento individuale durante le esercitazioni.

Considerando costi per formatori, sedi, materiali didattici, coordinamento, comunicazione e accompagnamento dei partecipanti, e prevedendo una partecipazione simbolica dell'utente nell'ordine di CHF 20–30 per corso, il costo netto annuo per il Cantone può essere stimato indicativamente tra CHF 120'000 e CHF 180'000. Una fase pilota biennale potrebbe quindi richiedere un credito di circa CHF 250'000–350'000; su un quadriennio, il programma potrebbe essere dimensionato tra CHF 500'000 e CHF 700'000.

La misura dovrebbe prevedere priorità per persone over 65 con redditi modesti, persone sole, beneficiari di prestazioni complementari AVS/AI e residenti in regioni periferiche, dove l'accesso a sportelli fisici e consulenze private è più difficile. Per questi gruppi, la partecipazione dovrebbe essere gratuita o solo simbolica.

Con la presente mozione si chiede al Consiglio di Stato:

1. di istituire un programma cantonale “Digitale 65plus” per l'alfabetizzazione digitale delle persone over 65 e la prevenzione delle truffe online, telefoniche e bancarie;
2. di organizzare il programma prioritariamente tramite l'Istituto della formazione continua e la rete dei Corsi per adulti, con prezzo simbolico per i partecipanti;
3. di prevedere corsi brevi, pratici, locali e a piccoli gruppi, dedicati in particolare a:
 - a) uso dello smartphone, internet ed e-mail;
 - b) servizi cantonali e federali online;
 - c) identità digitale e accesso sicuro ai servizi pubblici;
 - d) e-banking, carte, TWINT e pagamenti digitali;
 - e) prenotazioni online e sanità digitale;
 - f) riconoscimento di phishing, smishing, vishing, truffe telefoniche e falsi messaggi bancari;
 - g) gestione sicura di password, codici, dati personali e documenti digitali;
4. di coinvolgere Comuni, biblioteche, Pro Senectute, scuole professionali, associazioni locali e giovani formati in programmi intergenerazionali;
5. di garantire una copertura territoriale equilibrata, con particolare attenzione alle valli, alle regioni periferiche e ai Comuni dove gli sportelli fisici sono meno facilmente accessibili;
6. di prevedere la gratuità o una partecipazione solo simbolica per beneficiari di prestazioni complementari AVS/AI, persone con redditi modesti o persone segnalate dai servizi sociali comunali;
7. di stimare i costi del programma, prevedendo una fase pilota di due anni con circa **30–40 corsi all'anno**, destinati a raggiungere indicativamente **500 persone over 65 all'anno**, con un credito indicativo tra **CHF 250'000 e CHF 350'000** per il biennio, oppure un credito quadro quadriennale tra **CHF 500'000 e CHF 700'000**;
8. di definire indicatori di monitoraggio, in particolare numero di corsi, numero di partecipanti, distribuzione territoriale, età dei partecipanti, temi trattati, tasso di completamento, soddisfazione degli utenti e capacità dichiarata di usare in modo autonomo e sicuro i principali strumenti digitali;
9. di valutare, dopo la fase pilota, se rendere stabile il programma, ampliarlo o integrarlo nei normali Corsi per adulti;

MOZIONE (art. 105 LGC)

10. di presentare al Gran Consiglio, entro un termine adeguato, una proposta organizzativa e finanziaria per l'attuazione del programma "Digitale 65plus".