

GUIDA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALI

D. Lgs. N. 82/2005, Art. 17, comma 1-quinquies

Sommario

PRESENTAZIONE	2
PARTE I – LA CITTADINANZA DIGITALE	3
1. Che cos'è	3
2. I vantaggi	3
3. Quali diritti.....	4
4. A chi rivolgersi per la tutela dei diritti di cittadinanza digitali.....	5
PARTE II – I DIRITTI E LA TUTELA	7
5. Uso delle tecnologie	7
6. Accessibilità	8
7. Identità digitale.....	10
8. Istanza e dichiarazione telematica	14
9. Domicilio digitale e comunicazioni elettroniche	15
10. Pagamenti con modalità informatiche	20
11. Tutela dei diritti: il Difensore civico per il digitale.....	22
12. Attori della governance del digitale	24
Appendice.....	27

Marzo 2022

La redazione del presente documento è stata curata dall'Agenzia per l'Italia digitale - Ufficio del Difensore civico per il digitale (Massimo Macchia, Viviana De Paola, Raffaele Montanaro, Simone Rovelli, Maria Antonietta Ventriglia).

PRESENTAZIONE

Cosa vuol dire essere cittadini digitali? Come ottenere l'identità digitale? Come interagire telematicamente con la Pubblica Amministrazione?

Accesso alle tecnologie, identità digitale, diritto di prendere visione e di estrarre copia di dati, documenti e servizi digitali della Pubblica amministrazione costituiscono temi di grande rilevanza nella nostra società.

La cittadinanza digitale si fonda sull'insieme dei diritti che, con il supporto di strumenti come l'identità digitale o i pagamenti informatici, mira a semplificare il rapporto fra cittadini e Pubblica Amministrazione garantendo a tutti l'accesso ai servizi offerti in rete.

La Guida dei diritti di cittadinanza digitale, redatta dall'Agenzia per l'Italia Digitale con un linguaggio semplice e immediato, ha l'obiettivo di informare il cittadino su strumenti e servizi disponibili e fornire una panoramica sulle norme che regolano e tutelano tali diritti.

La prima parte della Guida introduce il concetto della cittadinanza digitale e offre una visione dei diritti, illustrandone i vantaggi nell'interazione con la Pubblica Amministrazione.

La seconda parte descrive più dettagliatamente i singoli diritti di cittadinanza digitale e le modalità per tutelarli. Inoltre presenta il lavoro svolto dal Difensore civico per il digitale e i compiti istituzionali dei principali attori della governance del digitale in Italia.

PARTE I – LA CITTADINANZA DIGITALE

1. Che cos'è

Si tratta di diritti digitali che, grazie al supporto di una serie di strumenti e processi (ad esempio l'identità digitale, la posta elettronica certificata e il domicilio digitale, le firme elettroniche, i pagamenti informatici), contribuiscono a facilitare a cittadini e imprese la fruizione dei servizi della Pubblica Amministrazione. Conoscere tali strumenti e le norme che ne regolano l'uso, consente inoltre di semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione.

Il rapido aumento di dispositivi elettronici come smartphone, tablet, l'utilizzo esteso del computer e la diffusione massiccia delle telecomunicazioni sono tutti elementi che influenzano in modo sempre più evidente e profondo tutti gli ambiti della società, cambiando il modo di operare non solo dei singoli individui, ma anche di intere organizzazioni.

Da tempo ormai le politiche di sviluppo economico e sociale, nazionali ed europee, sono fondate sulla disponibilità di connessione alla rete e sull'utilizzo di Internet e, se guardiamo al settore pubblico, sull'integrazione di soluzioni digitali nell'ambito della pubblica amministrazione e sulla digitalizzazione per offrire servizi in rete.

Conoscere i diritti, gli strumenti e le soluzioni tecnologiche di cui si può disporre per rapportarsi, con la Pubblica Amministrazione, è fondamentale per esercitare appieno i diritti di cittadinanza.

2. I vantaggi

Le pubbliche amministrazioni hanno avviato, attraverso l'adozione delle tecnologie informatiche, un percorso che richiede una profonda riorganizzazione interna delle proprie attività e delle modalità con le quali erogare i servizi a cittadini e imprese. Questa profonda trasformazione digitale ha lo scopo principale di semplificare il rapporto cittadino-pubblica amministrazione.

Per raggiungere tale obiettivo l'Italia si è dotata anche di una [strategia globale per le competenze digitali](#)¹, base essenziale per l'attuazione di interventi organici, multisettoriali ed efficaci su un'area fondamentale per lo sviluppo economico e sociale del Paese. Difatti le competenze digitali rappresentano una priorità strategica.

¹ <https://innovazione.gov.it/assets/docs/DTD-1277-A-ALL1.pdf>.

Il principale strumento tramite il quale la Pubblica Amministrazione procede in questo percorso di digitalizzazione è il Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82) che, fra l'altro, contiene anche i diritti di cittadinanza digitale (Capo I, Sezione II, artt. 3-9).

Essere cittadini digitali significa avere:

- un accesso semplice e sicuro ai servizi della Pubblica Amministrazione;
- un'interazione “diretta” con i diversi enti della Pubblica Amministrazione;
- la possibilità di esercitare la cittadinanza attiva, ovvero partecipare alle politiche pubbliche e al dialogo democratico con la Pubblica Amministrazione;
- la consapevolezza nell'uso degli strumenti informatici disponibili e dei benefici che derivano da un loro uso consapevole²;
- le informazioni sui propri diritti e su come questi possono essere garantiti e tutelati.

3. Quali diritti

I diritti di cittadinanza digitali risultano concreti quando chiunque può:

- accedere ai servizi online in maniera semplice, sicura e veloce (diritto all'uso delle tecnologie, Identità digitale, accessibilità di siti web e applicazioni mobili);
- acquisire rapidamente informazioni affidabili e/o esprimere chiaramente la propria esigenza, instaurando una comunicazione rapida e con pieno valore giuridico con la pubblica amministrazione alla quale ci si rivolge per un procedimento o un servizio (istanze telematiche, comunicazioni elettroniche, domicilio digitale);
- beneficiare di modalità di pagamento digitali che assicurino maggiore trasparenza e sicurezza (pagamenti con modalità informatiche).

Diritto all'uso delle tecnologie

Chiunque ha il diritto di usare in modo accessibile ed efficace le tecnologie nei rapporti e nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i gestori di pubblici servizi e le società a controllo pubblico, ad esempio come l'invio e l'accesso ai documenti informatici o ai servizi

² [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i., art. 8](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/competenze_digitali_per_i_cittadini.pdf), inerente alfabetizzazione informatica dei cittadini. Si rinvia anche a: https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/competenze_digitali_per_i_cittadini.pdf.

tramite l'identità digitale (SPID, CIE, CNS) o il poter effettuare i pagamenti online verso le amministrazioni.

Diritto all'accessibilità.

È il diritto delle persone, in particolare quelle con disabilità, di accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi in rete e di pubblica utilità nel settore privato e pubblico attraverso le tecnologie assistive o configurazioni particolari (ad es. accedere a documenti pubblicati in formato accessibile, usare siti e applicazioni mobili organizzati in una struttura informativa di facile consultazione, ecc.).

Diritto all'identità digitale.

Chiunque ha il diritto di accedere ai servizi online offerti dalle pubbliche amministrazioni, da gestori di servizi pubblici e da società a controllo pubblico tramite la propria identità digitale (SPID, CIE, CNS), in maniera semplice e sicura, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo.

Diritto ad effettuare pagamenti con modalità informatiche.

Chiunque ha il diritto di effettuare tutti i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione, i gestori di servizi pubblici e le società a controllo pubblico attraverso sistemi di pagamento elettronico.

Diritto a comunicare con i soggetti del settore pubblico utilizzando esclusivamente modalità e strumenti informatici.

È il diritto di comunicare con la Pubblica Amministrazione e gli altri soggetti che gestiscono un servizio pubblico utilizzando modalità e strumenti informatici.

[4. A chi rivolgersi per la tutela dei diritti di cittadinanza digitali](#)

Per tutelare tali diritti, oltre al Giudice, è possibile rivolgersi anche al Difensore civico per il digitale.

Questa figura svolge la funzione di:

- valutare³ le segnalazioni relative a presunte violazioni dei diritti di cittadinanza digitale e, qualora le ritenga non manifestamente infondate le trasmette al Direttore Generale per l'attività di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio dell'AgID⁴;
- rispetto all'accessibilità, valutare il reclamo nel caso di mancata accessibilità ad un sito internet o ad un'applicazione mobile dell'Amministrazione e, qualora fondato, invitare l'Amministrazione al rispetto delle norme sull'accessibilità.

³ Regolamento recante le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater, del CAD pubblicato in [GU Serie Generale n.295 del 13-12-2021](#).

⁴ Art. 18 bis, [CAD](#) introdotto dall'art. 41 D.L.77/2021 convertito in L. 108/2021.

PARTE II – I DIRITTI E LA TUTELA

La seconda parte della Guida approfondisce i diritti di cittadinanza digitale, richiamando anche:

- riferimenti normativi ed eventuali provvedimenti attuativi;
- strumenti specifici di tutela;
- link di approfondimento.

L'intento è di soffermarsi non tanto su norme o su tecnicismi, ma, piuttosto, sulle modalità per l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitali previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)⁵. Viene infine descritta la possibilità di tutela degli utenti nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni tramite segnalazioni e reclami che possono essere inviati al Difensore civico per il digitale⁶.

5. Uso delle tecnologie⁷

In cosa consiste

È il diritto di chiunque di usare in modo accessibile ed efficace le tecnologie nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, con i gestori di pubblici servizi e le società a controllo pubblico, ad esempio, accedendo ai servizi tramite l'identità digitale o effettuando i pagamenti nei confronti delle pubbliche amministrazioni in modalità telematica. Anche i privati⁸ devono garantire il diritto all'uso delle tecnologie relativamente al documento informatico, alle firme elettroniche⁹, ai servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, alla riproduzione e conservazione dei documenti, al domicilio digitale, alle comunicazioni elettroniche, all'identità digitale.

⁵ Vedi appendice

⁶ <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale>

⁷ art. 3 CAD <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82!vig=2021-05-27>

⁸ art. 2. comma 3, CAD <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82!vig=2021-05-27>

⁹ Sull'argomento si rinvia al documento reperibile all'indirizzo

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/tipologie_di_firme_e_sigilli_elettronici_v1_dicembre_2019.pdf. Inoltre con la Carta d'Identità Elettronica (CIE) e dispositivi dotati di interfaccia NFC come si può firmare con firma elettronica avanzata (FEA) attraverso l'app sviluppata dal Poligrafico e Zecca dello Stato Italiano CieSign.

Come può essere tutelato questo diritto

Tramite le ordinarie modalità di tutela amministrativa e giudiziaria. Seppure non sostitutiva delle precedenti modalità di tutela è possibile anche inviare una segnalazione al Difensore civico per il digitale per problematiche attinenti al diritto all'uso delle tecnologie (vedi paragrafo 11 tutela dei diritti: il Difensore civico per il digitale).

Casi pratici

- Invito 8/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0006026-allegato-segn_122-2019_inviton8-2020_maeci.pdf
- Invito 26/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0014892-allegato-segnalazione_80_2020_invito26-2020.pdf
- Invito 28/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0014897-allegato-segnalazione_107_2020_invito28-2020.pdf

6. Accessibilità

In cosa consiste

È il diritto delle persone, in particolare di quelle con disabilità, ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai servizi informatici, telematici e di pubblica utilità della pubblica amministrazione attraverso le tecnologie assistive o configurazioni particolari (ad es. accedere a documenti pubblicati in formato accessibile, fruire di siti e applicazioni mobili organizzati in una struttura informativa di facile consultazione). Per accessibilità¹⁰ si intende la capacità dei sistemi informatici, inclusi i siti web e le applicazioni mobili, di erogare - senza discriminazioni - servizi e fornire informazioni fruibili, facili e semplici da usare. I soggetti erogatori pubblici e privati devono rispettare le regole in ambito di accessibilità stabilite dalla legge. Le Pubbliche Amministrazioni nel rispetto delle [linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici](#) pubblicano ad esempio gli obiettivi di accessibilità, la dichiarazione di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili, i documenti informatici in formato testo e non scansionato in formato immagine, ecc..

¹⁰ [Legge 4/2004](#) "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

Come può essere tutelato questo diritto

La [legge 1° marzo 2006, n. 67](#)¹¹ stabilisce le regole per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni attraverso un ricorso al Giudice Amministrativo. Inoltre, in base alle [funzioni che l'ordinamento attribuisce al Difensore civico per il digitale](#), è possibile rivolgersi allo stesso tramite una segnalazione o tramite un reclamo seguendo uno dei due percorsi e previsti dai regolamenti. In caso di segnalazione per presunte violazioni di cui all'articolo 17, comma 1-quater del CAD, è possibile presentare una segnalazione (ad es. mancata pubblicazione della dichiarazione di accessibilità, pubblicazione documenti non accessibili ecc.) (vedi paragrafo 10 Tutela dei diritti: il Difensore civico per il digitale -percorso funzione A).

Invece in base alla disciplina specifica in materia di accessibilità, è possibile trasmettere al Difensore civico per digitale un reclamo relativo ai siti web e alle applicazioni mobili che risultino non coerenti ai principi di accessibilità stabiliti dalla Legge 4/2004 e dalle linee guida AgID (vedi paragrafo 11 Tutela dei diritti: il Difensore civico per il digitale-percorso funzione B ¹².)

Casi pratici

- Invito 1/2018 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/invito_n.1-2018_comune_palermo.0009364.10-05-2018.pdf (mancato rispetto requisiti accessibilità di documenti pubblicati).
- Invito 20/2020 http://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0013124-allegato- invito20-2020 segn72-2020.pdf (mancato rispetto requisiti accessibilità di siti web);
- Invito 27/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0014894-allegato-segnalazione_92_2020_invito27-2020.pdf (mancato rispetto requisiti accessibilità di siti web).

¹¹ Art. 9, comma 1-bis, legge 9 gennaio 2004, n. 4.

¹² Art. 3-quater, co. 2 lett. c, legge 9 gennaio 2004, n. 4.

7. Identità digitale

In cosa consiste

Ogni cittadino può disporre di un'identità digitale¹³ unica, facile da usare, per identificarsi in maniera sicura e accedere a tutti i servizi digitali pubblici italiani (es: compilare la dichiarazione dei redditi, richiedere un permesso per il parcheggio sulle strisce blu, verificare la posizione contributiva, effettuare un pagamento per un tributo o una tassa, iscrivere i propri figli a scuola, ecc.).

L'identità digitale consente anche l'accesso, attraverso il bottone login with eIDAS, ai servizi pubblici degli stati membri¹⁴ dell'Unione Europea e di imprese che l'hanno scelta come strumento di identificazione.

Il [Sistema Pubblico di Identità Digitale \(SPID\)](#) e la [Carta d'Identità Elettronica \(CIE\)](#), insieme alla Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o Carta Regionale Servizi (CRS), sono gli strumenti di identificazione individuati dalla legge italiana (CAD) per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e ad alcuni servizi erogati dai privati aderenti.

Sistema pubblico di identità digitale (SPID)

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è la chiave per accedere ai servizi pubblici online, in qualsiasi momento e con ogni strumento digitale: pc, smartphone, tablet. È costituito da una coppia di credenziali (username e password) che rappresenta l'identità digitale e personale di ognuno di noi, con cui siamo identificati dalla Pubblica Amministrazione per utilizzare in maniera personalizzata e sicura i servizi digitali.

L'identificazione è assicurata da protocolli stabiliti da AgID, a cui i gestori di identità devono aderire rispettando la disciplina relativa a privacy e sicurezza. Per motivi di sicurezza verrà chiesto un aggiornamento periodico della password.

I dati personali comunicati durante l'attivazione o l'accesso ai servizi, non possono essere utilizzati per scopi commerciali o ceduti a terze parti senza l'autorizzazione dell'utente.

¹³ Art. 64 CAD, <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82!vig=2022-01-12>

¹⁴ <https://www.eid.gov.it/eidas-node-status>

Si può accedere con SPID ogni volta che, su un sito o un'app di servizi pubblici o privati, è presente il pulsante "Entra con SPID".

L'identità SPID può essere ottenuta dai cittadini maggiorenni in possesso di un documento di identità italiano in corso di validità (carta d'identità, patente, passaporto) e la tessera sanitaria, il tesserino del codice fiscale o il loro certificato di attribuzione. Servono anche una mail e un numero di cellulare ad uso personale.

Si può attivare¹⁵ in diversi modi, gratuiti o a pagamento, rivolgendosi ad uno dei gestori accreditati da AgID:

- di persona presso gli uffici dei gestori di identità digitale (identity provider) o delle amministrazioni pubbliche che consentono il riconoscimento dell'identità;
- via webcam con operatore messo a disposizione dal provider o con un selfie audio-video insieme al versamento di un bonifico bancario;
- con la carta d'identità elettronica o un passaporto elettronico, identificandosi attraverso le app dei gestori scaricabili dagli store;
- dai siti dei provider con la carta d'identità elettronica, la carta nazionale dei servizi o la firma digitale, anche con l'ausilio di un lettore (ad esempio la smart card) e del relativo pin.

Livelli di sicurezza di SPID

Esistono tre diversi livelli di sicurezza degli SPID forniti:

Livello 1 Permette di accedere ai servizi online attraverso un nome utente e una password scelti dall'utente (gratuito);

Livello 2 Necessario per servizi che richiedono un grado di sicurezza maggiore, permette l'accesso attraverso un nome utente e una password scelti dall'utente, più la generazione di un codice temporaneo di accesso (in inglese "*one time password*") (gratuito);

Livello 3 Oltre al nome utente e la password, richiede un supporto fisico (ad es.: *smart card*) per l'identificazione (a pagamento).

Tutte le informazioni utili sono reperibili sul sito <https://www.spid.gov.it/>

¹⁵ <https://www.spid.gov.it/cos-e-spid/come-attivare-spid/> - <https://www.youtube.com/watch?v=3wGtFeTnMks>

SPID PER USO PROFESSIONALE¹⁶

Tali identità digitali sono quelle utili a provare l'appartenenza di una persona fisica all'organizzazione di una persona giuridica e/o la sua qualità di professionista¹⁷.

E' possibile ottenere a pagamento l'identità SPID per uso professionale¹⁸.

Carta d'Identità Elettronica

La Carta d'Identità Elettronica (CIE) è uno dei documenti di riconoscimento personale italiani, insieme alla patente e al passaporto. La CIE assolve alla stessa funzione e ha la stessa durata della carta d'identità tradizionale (non più disponibile, salvo provati motivi d'urgenza, come un viaggio all'estero), ed è rilasciata su tessera da quasi tutti i comuni.

Alla medesima categoria appartiene anche la tessera di riconoscimento – Modello AT elettronico (ATe), ossia quel documento di riconoscimento rilasciato dalle amministrazioni dello Stato ai propri dipendenti e realizzato con modalità elettroniche.

Per poter utilizzare da smartphone la CIE è possibile scaricare l'applicazione CieID¹⁹, disponibile per smartphone con sistema operativo Android 6.0 o superiore, o iOS 13 o superiore, dotati di tecnologia Near Field Communication (NFC) che garantisce maggior sicurezza anche per i pagamenti elettronici. La CIE conferisce maggiore certezza giuridica al documento e diminuisce drasticamente la contraffazione. L'accesso ai servizi online avviene attraverso l'utilizzo del Pin associato alla carta e fornito contestualmente all'emissione del documento. La scadenza della carta è indicata dal comune che la eroga. L'accesso ai servizi è possibile ogni volta che, su un sito o un'app di servizi pubblici, è presente il pulsante "Entra con CIE".

Per riferimenti ed informazioni si rinvia al [sito web tematico del Ministero dell'Interno](#).

¹⁶

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_identita_digitale_per_uso_professionale_v.1.0_0.pdf

¹⁷ Si precisa che tali identità non costituiscono prova dei poteri di rappresentanza di una persona giuridica dei quali una persona fisica è eventualmente in possesso né l'appartenenza di un professionista a un determinato ordine professionale o altro elenco qualificato.

¹⁸ <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid>

¹⁹ <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/identificazione-digitale/cie-id/>

Carta Nazionale dei Servizi

La CNS equivale alla tessera sanitaria di ultima generazione, rilasciata con il chip sul fronte della scheda, denominata anche TS-CNS (o TS-CRS).

Tale carta consente l'accesso ai servizi che richiedono la Carta Nazionale dei Servizi per l'autenticazione, non dovendo quindi accreditarsi con le tradizionali username e password. I titolari di partita IVA che si iscrivono alla Camera di commercio possono richiedere una diversa tipologia di CNS, identica sotto il profilo tecnico a quella per i privati cittadini ma utilizzabile per la gestione di pratiche sulla partita IVA e su altri servizi a questa riservati.

Su entrambe le schede è presente un chip che contiene un certificato personale, utilizzabile come metodo di autenticazione sicuro.

Per poter utilizzare la tessera sanitaria come carta CNS occorre richiedere il PIN (di 8 cifre) presso l'ASL competente territorialmente²⁰. Al fine del riconoscimento dell'identità personale da parte della ASL competente sarà sufficiente indicare un documento d'identità in corso di validità, la tessera sanitaria e un indirizzo di posta elettronica (non necessariamente certificata). Terminata la fase di registrazione, lo sportello fornirà direttamente una parte del PIN e le restanti cifre del PIN verranno inviate all'indirizzo di posta elettronica indicato. (Per riferimenti ed informazioni si rinvia alla [pagina dedicata](#) del sito web istituzionale di AgID).

Come può essere tutelato questo diritto

Inviando una segnalazione al Difensore civico per il digitale per problematiche attinenti al diritto all'uso e non per problemi tecnici. Per approfondimenti vedi paragrafo 11 Tutela dei diritti: il Difensore civico per il digitale.

Casi pratici

- Invito 25/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0014867-allegato-segnalazione_77_2020_invito25-2020.pdf
- Invito 403/2021 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2021-0007930-allegato-segnalazione_773_2021_invito403-2021.pdf

²⁰ Inserendo in un motore di ricerca le parole chiave "CNS ASL" seguite dalla regione d'appartenenza, si ottiene un elenco delle ASL presso cui è possibile attivare la CNS.

- Invito 524/2021 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2021-0008816-allegato-segnalazione_6_2021_invito524-2021.pdf

8. Istanza e dichiarazione telematica

In cosa consiste

È il diritto di presentare istanze²¹ e dichiarazioni per via telematica - considerate valide dalle amministrazioni riceventi ed equivalenti a quelle sottoscritte con firma autografa apposta innanzi all'addetto al procedimento - se rispettano uno dei seguenti requisiti:

a) sono sottoscritte con firma digitale (le informazioni sul come ottenere la firma sono disponibili alla [pagina dedicata](#) del sito web istituzionale di AgID

<https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/firma-elettronica-qualificata/ottenere-firma-elettronica> ;

b) il richiedente o il dichiarante sono identificati con il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) o con la carta d'identità elettronica (CIE) o la con la carta nazionale dei servizi (CNS);

b-bis) sono formate tramite il punto di accesso telematico²² per i dispositivi mobili [App IO](#);

c) sono sottoscritte e presentate insieme alla copia del documento d'identità;

c bis) con invio telematico dal domicilio digitale dell'istante o del dichiarante. Le persone fisiche possono altresì eleggere il domicilio digitale²³ avvalendosi dell'applicazione mobile IO.

Per quanto riguarda le comunicazioni (presentazione di istanze, di dichiarazioni, di dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici) tra le imprese e le amministrazioni pubbliche si fa presente che le stesse avvengono esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Sempre con le modalità telematiche le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese. Le comunicazioni tramite i domicili digitali sono effettuate agli indirizzi PEC inseriti negli elenchi previsti dal CAD (INI-PEC e IPA). (Vedi paragrafo 9 domicilio digitale e comunicazioni elettroniche).

²¹ art. 65 CAD, <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82!vig=2022-01-12>

²² [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i., art. 64-bis](#), funzione prevista dal CAD e al momento non attiva.

²³ [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i., art.3-bis, comma 1-ter.](#)

Come può essere tutelato questo diritto

Qualora l'amministrazione destinataria dell'istanza o della dichiarazione telematica formata in base all'art. 65 del CAD non la ritenga valida²⁴, è possibile inviare una segnalazione al Difensore (vedi paragrafo 11 tutela dei diritti di cittadinanza digitali: il Difensore civico per il digitale).

Casi pratici

- Invito 1/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0003893-allegato-segn100_2019_invitofirm.pdf
- Invito 2/2020
https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/invito_2_2020_su_segn63_2018firm.pdf
- Invito 6/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0006015-allegato-segn33-2020_inviton6-2020.pdf.

9. Domicilio digitale e comunicazioni elettroniche

In cosa consiste

Il CAD prevede, in particolare, due strumenti per facilitare le comunicazioni elettroniche e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale: il domicilio digitale e la posta elettronica certificata (PEC).

Cos'è il domicilio digitale²⁵

In diritto il domicilio è il luogo ove una persona ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi. Indicare (in diritto eleggere) il proprio domicilio digitale significa quindi comunicare un indirizzo telematico (la PEC, fatte salve le disposizioni comunitarie relative al servizio elettronico di recapito certificato qualificato) che diventa un luogo virtuale al quale si possono ricevere tutte le comunicazioni da pubbliche amministrazioni, gestori ed esercenti di pubblici servizi, imprese, professionisti, ecc.

Il CAD prevede che tutti gli utenti titolari di un domicilio digitale ne devono fare un uso diligente (es. verificando l'efficienza della propria casella di PEC, assicurando che il domicilio digitale sia

²⁴ [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82, art. 65, comma 1-ter.](#)

²⁵ Artt. 6, 6 bis, 6 ter, 6 quater e 48 CAD

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2021/06/22/domicilio-digitale-servizi-fiduciari-il-convegno-agid-forum-pa-2021>

attivo e vi sia sufficiente spazio a disposizione per il recapito); inoltre, gli utenti devono comunicare tempestivamente ogni modifica o variazione del proprio domicilio digitale.

Cos'è la PEC

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica che ha lo stesso valore legale di una raccomandata tradizionale con avviso di ricevimento. La prova della spedizione è data dalla “ricevuta di accettazione”, generata dal gestore di posta del mittente; la prova della consegna è data dalla “ricevuta di avvenuta consegna”, generata dal gestore di posta del ricevente. Entrambe le ricevute vengono inviate al mittente e recano l’indicazione temporale, rispettivamente, della presa in carico della richiesta di spedizione e dell'avvenuta consegna (per consegna si intende la messa a disposizione del messaggio nella casella di posta del destinatario, a prescindere dal fatto che questi l’abbia effettivamente scaricata e letta, momento a partire dal quale il messaggio stesso si intende conosciuto).

La PEC può essere utilizzata da chiunque, ovvero da privati, aziende, pubblica amministrazione, professionisti, ecc.

La PEC, quindi, serve alla trasmissione di messaggi in formato elettronico, che possono contenere qualsiasi tipologia di informazione ed allegati, dei quali si voglia avere la certezza di recapito ed integrità. La PEC è nata per sostituire, dal punto di vista tecnico e legale, la raccomandata postale con ricevuta di ritorno, o raccomandata A/R. Così come avviene per la raccomandata A/R, al mittente viene inviata una ricevuta che attesta la consegna del proprio messaggio al destinatario.

Al fine di chiarire il funzionamento della PEC di seguito si illustrano i relativi passaggi.

Consideriamo l’ipotesi in cui il signor A voglia inviare al signor B una PEC. Il signor A dalla propria casella di PEC (si ipotizza di un gestore differente rispetto alla casella di PEC del signor B):

1. il signor A compone il messaggio collegandosi al proprio gestore PEC e lo predispone per l’invio;
2. il gestore PEC del signor A controlla le credenziali d'accesso del medesimo e le caratteristiche formali del messaggio;
3. il gestore PEC invia al signor A una ricevuta di accettazione con le seguenti informazioni: data e ora dell'accettazione, mittente, destinatario, oggetto del messaggio;

4. il messaggio viene "imbustato" in un altro messaggio, chiamato "busta di trasporto" che il gestore PEC provvede a firmare digitalmente. Questa operazione consente di certificare ufficialmente l'invio e l'integrità del messaggio;
5. il gestore PEC del signor B riceve la "busta" e controlla la validità della firma del gestore del signor A e il corretto formato del messaggio;
6. se tutti i controlli hanno avuto esito positivo, il gestore del signor B invia una ricevuta di presa in carico al gestore del signor A;
7. il signor B riceve dal proprio gestore il messaggio nella propria casella di posta;
8. il gestore del signor B invia una ricevuta di avvenuta consegna alla casella del signor A;
9. il processo si conclude anche se il signor B non ha ancora letto il messaggio di posta.

Chi è obbligato attualmente ad eleggere il domicilio digitale

Sono obbligati a dotarsi di un domicilio digitale iscritto in appositi elenchi le pubbliche amministrazioni, i gestori ed esercenti di pubblici servizi, i professionisti tenuti all'iscrizione in albi ed elenchi ed i soggetti tenuti all'iscrizione nel registro delle imprese²⁶.

Le comunicazioni tramite i domicili digitali sono effettuate agli indirizzi inseriti in appositi elenchi. L'elenco dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti è l'Indice nazionale dei domicili digitali (INI-PEC) istituito presso il Ministero per lo sviluppo economico²⁷.

L'elenco dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e gestori o esercenti di pubblici servizi è disponibile nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)²⁸, la cui realizzazione e gestione sono affidate all'AgID che può utilizzare a tal fine elenchi e repertori già formati dalle amministrazioni pubbliche.

Le amministrazioni pubbliche e i gestori di pubblici servizi aggiornano gli indirizzi e i contenuti dell'Indice tempestivamente e comunque con cadenza almeno semestrale, secondo le indicazioni dell'AgID (la mancata comunicazione degli elementi necessari al completamento dell'Indice e del

²⁶ CAD art. 3-bis, comma 1.

²⁷ CAD [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i., art. 6-bis](#).

²⁸ CAD [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i., art. 6-ter](#). Inoltre, in materia di giustizia digitale, al fine di agevolare la notificazione alle pubbliche amministrazioni degli atti in materia civile, penale, amministrativa, contabile e stragiudiziale è stata prevista la possibilità di utilizzare domicilio digitale indicato in IPA, qualora questo non sia stato indicato nel registro dedicato tenuto dal Ministero della giustizia, denominato "Registro delle PA" e previsto dall'articolo 16, comma 12, del DL 179/2012.

loro aggiornamento è valutata ai fini della responsabilità dirigenziale e dell'attribuzione di risultato ai dirigenti responsabili).

Chi ha facoltà di eleggere il domicilio digitale

Eleggere un domicilio digitale ad oggi costituisce obbligo per le pubbliche amministrazioni, i professionisti e le imprese.

Infatti, fermo restando quanto sopra, è previsto che chiunque:

- ha il diritto di accedere ai servizi online offerti dalle pubbliche amministrazioni e gestori di servizi pubblici tramite la propria identità digitale²⁹;
- ha la facoltà di eleggere il proprio domicilio digitale³⁰.

Quando i soggetti che non sono obbligati ad eleggere il domicilio digitale volontariamente lo eleggono iscrivendosi nell'apposito Indice³¹, si produce l'effetto di "obbligare" le pubbliche amministrazioni, ad effettuare nei loro confronti le comunicazioni in modalità digitale.

Per il domicilio digitale dei soggetti non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese sono state pubblicate le linee guida³² relative alle modalità di realizzazione e gestione operativa dell'INAD. Le Linee guida, realizzate da AgID in collaborazione con l'Ufficio legislativo del Ministro per l'innovazione e la transizione al digitale e con il supporto del Dipartimento per la trasformazione digitale, riguardano cittadini, professionisti e enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese (ad esempio tributaristi, amministratori di condominio, ecc.), e definiscono le regole e le funzionalità disponibili per l'elezione, la modifica e la cancellazione del domicilio digitale nell'elenco INAD.

ANAGRAFE NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) è il progetto di anagrafe unica a livello nazionale che raccoglie i dati e i servizi demografici degli italiani nella quale sono confluite le anagrafi comunali ed è istituita presso il Ministero dell'Interno. Oltre ad evitare duplicazioni nelle

²⁹ CAD, art. 3-bis, comma 01.

³⁰ CAD, art. 3-bis, comma 1-bis.

³¹ [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i., art. 6-quater](#). Linee guida dell'Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2021/09/20/domicilio-digitale-pubblicate-linee-guida>

³² <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2021/09/20/domicilio-digitale-pubblicate-linee-guida>

informazioni, grazie ad ANPR i cittadini possono verificare e modificare facilmente i propri dati demografici e fruire dei servizi anagrafici in un unico luogo, indipendentemente dal comune di residenza.

Alla pagina <https://www.anagrafenazionale.interno.it/> si possono consultare e rettificare i dati anagrafici, richiedere certificati, e formulare richieste di rettifica e dal 1 febbraio 2022³³ è attivo il servizio per il cambio di residenza o dimora.

Si possono scaricare i seguenti 14 certificati³⁴ per proprio conto o per un componente della propria famiglia, dal proprio computer senza bisogno di recarsi allo sportello:

- Anagrafico di nascita
- Anagrafico di matrimonio
- di Cittadinanza
- di Esistenza in vita
- di Residenza
- di Residenza AIRE
- di Stato civile
- di Stato di famiglia
- di Residenza in convivenza
- di Stato di famiglia AIRE
- di Stato di famiglia con rapporti di parentela
- di Stato Libero
- Anagrafico di Unione Civile
- di Contratto di Convivenza

Per i certificati digitali non si dovrà pagare il bollo e saranno quindi gratuiti (e disponibili in modalità multilingua per i comuni con plurilinguismo). Potranno essere rilasciati anche in forma contestuale (ad esempio cittadinanza, esistenza in vita e residenza potranno essere richiesti in un unico certificato).

Attraverso ANPR si possono raggiungere i seguenti obiettivi:

³³ <https://innovazione.gov.it/dipartimento/focus/servizi-digitali-anagrafe-nazionale/>

³⁴ <https://innovazione.gov.it/notizie/articoli/dal-15-novembre-certificati-anagrafici-online-e-gratuiti-per-i-cittadini/>

- attuare la circolarità anagrafica, tramite la fruizione dei dati presenti in ANPR da parte delle amministrazioni pubbliche, i gestori dei servizi pubblici e le società a controllo pubblico che hanno diritto di accesso ai dati ANPR;
- rendere disponibile un servizio di accesso ai propri dati anagrafici (visura anagrafica) a tutti i cittadini;
- rendere disponibili servizi digitali per la certificazione anagrafica per tutti i cittadini.

Casi pratici

- Invito 18/2020 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/adg-2020-0009333-allegato-segn63_2020_invito18-2020_1.pdf

10. Pagamenti con modalità informatiche

In cosa consiste

Chiunque ha il diritto di effettuare tutti i pagamenti³⁵ verso la Pubblica amministrazione e gli esercenti di servizi di pubblica utilità attraverso la piattaforma pagoPA³⁶. La piattaforma, dapprima gestita da AgID, è attualmente gestita da PagoPA S.p.A³⁷, società partecipata dallo Stato e vigilata dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato.

Quali sono i benefici per i cittadini:

- multicanalità integrata a livello nazionale con trasparenza dei costi delle commissioni, ovvero il cittadino dispone di più canali di pagamento possibili;
- uniformità dell'avviso cartaceo e possibilità di avvisare il cittadino digitalmente sui canali che preferisce (notifica sull'app o sul sito del PSP scelto, SMS o mail);
- certezza del debito dovuto, con possibilità di ottenere l'attualizzazione dell'importo (ovvero l'importo da pagare è sempre quello valido e richiesto dalla PA; se l'importo varia nel tempo per interessi di mora o altro, su pagoPA viene sempre aggiornato);

³⁵ Art. 5 CAD

³⁶ <https://www.pagopa.gov.it/>

³⁷ La società è nata per effetto del [Decreto-Legge n. 135 del 14 dicembre del 2018](#), convertito in legge il 12 gennaio 2019, che prevede l'istituzione di "una società per azioni interamente partecipata dallo Stato", vigilata dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato.

- semplicità e velocità del processo: basta inserire il codice di avviso (IUV - Identificativo Unico Versamento) per pagare e ricevere la quietanza liberatoria ovvero la certezza che la PA ha incassato il tributo e non potranno esserci verifiche o accertamenti successivi.

Tale sistema consente inoltre ai cittadini di eseguire, in favore delle amministrazioni, sia pagamenti allo sportello fisico (es. poste, tabaccai, sportelli bancari, altro), sia in modalità on-line dal sito dell'ente o dall'home banking della banca, ecc.

Quali sono i benefici per la Pubblica amministrazione

- Riconciliazione automatica degli incassi.
- Riduzione dei costi di transazione e processo.
- Incasso delle somme D+1 (giorno lavorativo successivo al pagamento) direttamente sui conti di tesoreria.

Come funziona pagoPA³⁸

Con il sistema pagoPA³⁹ si possono fare pagamenti verso tutti gli Enti della Pubblica Amministrazione, tutte le società a controllo pubblico e verso società private che forniscono servizi al cittadino purché aderiscano all'iniziativa. Le Pubbliche Amministrazioni⁴⁰ e le società a controllo pubblico aderiscono al sistema pagoPA perché previsto dalla legge. Il vantaggio è quello di poter fruire di un sistema di pagamento semplice, standardizzato, affidabile e non oneroso per la PA e più in linea con le esigenze dei cittadini. I Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderiscono al sistema pagoPA su base volontaria per erogare servizi di pagamento ai propri clienti (cittadini e imprese) sia occasionali che abituali. Ogni PSP aderente decide quanti e quali servizi di pagamento rendere disponibili: carta di credito, addebito in conto, ecc.

Ciò comunque non esclude la possibilità di usare anche metodi di pagamento non ancora integrati su pagoPA⁴¹, così come indicato anche dalle linee guida AgID ; in proposito si riporta la precisazione, contenuta nelle linee guida emanate in materia nel 2018 da AgID, in base alle quali

³⁸ La società è nata per effetto del [Decreto-Legge n. 135 del 14 dicembre del 2018](#), convertito in legge il 12 gennaio 2019, che prevede l'istituzione di *"una società per azioni interamente partecipata dallo Stato"*, vigilata dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato.

³⁹ <https://www.pagopa.gov.it/it/pagopa/>

⁴⁰ <https://www.pagopa.gov.it/it/pubbliche-amministrazioni/>

⁴¹ <https://www.pagopa.gov.it/it/pagopa-spa/comunicati-stampa/2020-11-05-comunicato>

alla piattaforma pagoPA “gli enti creditori possono affiancare esclusivamente i seguenti metodi di pagamento:

- a) «Delega unica F24» (c.d. modello F24) fino alla sua integrazione con il Sistema pagoPA;
- b) Sepa Direct Debit (SDD) fino alla sua integrazione con il Sistema pagoPA;
- c) eventuali altri servizi di pagamento non ancora integrati con il Sistema pagoPA e che non risultino sostituibili con quelli erogati tramite pagoPA poiché una specifica previsione di legge ne impone la messa a disposizione dell’utenza per l’esecuzione del pagamento;
- d) per cassa, presso il soggetto che per tale ente svolge il servizio di tesoreria o di cassa.”⁴².

11. Tutela dei diritti: il Difensore civico per il digitale

Nel caso in cui le amministrazioni non garantiscano l’esercizio dei diritti di cittadinanza digitale, oltre le forme di tutela amministrativa (quali ad es. istanza in autotutela, class action, difensore civico regionale, ricorso all’Autorità Giudiziaria o all’Autorità Amministrativa, etc.), vi è la possibilità, semplice e gratuita, di inviare una segnalazione al Difensore civico per il digitale (DCD). Il DCD, figura prevista in precedenza presso ogni amministrazione e dal 2018 istituito presso l’AgID, assume la funzione di difensore unico a livello nazionale, al quale sono attribuite le seguenti due funzioni:

Funzione A raccoglie le segnalazioni relative alle presunte violazioni del CAD o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale dei cittadini e delle imprese (art.17, comma 1 quater del CAD);

Funzione B decide in merito alla corretta attuazione della legge sulla accessibilità agli strumenti informatici per le persone con disabilità in caso di contestazione sulla dichiarazione di accessibilità o di esito insoddisfacente del monitoraggio, disponendo eventuali misure correttive anche in caso di reclami di utenti relativamente a dichiarazioni di accessibilità (art.3-quinquies della legge n.4/2004).

A seconda della funzione che il DCD è chiamato a svolgere (Funzione A o Funzione B) sono previsti due percorsi differenti di seguito richiamati.

⁴² www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/07/03/18A04494/sg.

Percorso per la Funzione A.

È possibile inviare una segnalazione al DCD compilando l'apposito form presente sul sito istituzionale di AgID.

A tal fine occorre:

- circostanziare e dettagliare l'evento, indicando tutti gli elementi informativi necessari all'esame da parte del difensore;
- fare una segnalazione per ogni amministrazione che si ritiene coinvolta nelle presunte violazioni.

Qualora il Difensore ritenga le segnalazioni non manifestamente infondate le trasmette al Direttore Generale per l'attività di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio dell'AgID che potrà applicare sanzioni pecuniarie alle amministrazioni che violino le regole previste dalla normativa in materia ICT (art. 17 comma 1 quater e art. 18 bis CAD, così come modificato dall'art. 41 del D.L. 77/2021, vedi paragrafo attori della governance del digitale)

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale>

Percorso per la Funzione B

Per problematiche relative alla "Dichiarazione di accessibilità" prevista dalla Legge n.4/2004, l'art.3 quater, comma 2, lett. c) prevede che l'utente, **esclusivamente tramite l'apposito link presente sul sito del soggetto erogatore** (ad esempio pubblica amministrazione, ente pubblico economico, ecc.), possa segnalare al DCD eventuali risposte ritenute insoddisfacenti o mancate risposte da parte dei soggetti erogatori. Al riguardo il DCD decide disponendo eventuali misure correttive e informando l'Agenzia per l'Italia digitale (art.3-quinquies della legge già citata).

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/dichiarazioni-accessibilita>

Per tale funzione non va quindi utilizzata la modalità prevista per il Percorso A "Invia una segnalazione al difensore civico per il digitale".

12. Attori della governance del digitale

L'[AgID](#) è l'Agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio dei Ministri che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.

Tra i vari compiti istituzionali ha quello di coordinare le amministrazioni nel percorso di attuazione del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica amministrazione, favorendo la trasformazione digitale del Paese, sostenendo l'innovazione digitale e promuovendo la diffusione delle competenze digitali, anche in collaborazione con le istituzioni e gli organismi internazionali, nazionali e locali. Inoltre, emana [linee guida contenenti le regole tecniche e di indirizzo](#) per l'attuazione del CAD.

L'Agenzia predispone il [Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione](#) e ne monitora la realizzazione. Le attività previste nella [versione attuale del Piano \(2021-2023\)](#) si basano su alcuni principi-guida come:

- **digital & mobile first per i servizi**, che devono essere accessibili in via esclusiva con sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- **cloud first** (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili** che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori e siano interoperabili by design in modo da poter funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile**: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo e rendono disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti secondo il principio transfrontaliero by design

- **once only:** le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **dati pubblici un bene comune:** il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **codice aperto:** le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

Il Piano Triennale è quindi pensato per favorire la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo della Pubblica Amministrazione, considerate le esigenze dei cittadini e delle imprese come punto di partenza per l'individuazione e la realizzazione di servizi digitali moderni e innovativi (servizi di *front office*).

Al fine di assicurare l'attuazione dell'Agenda digitale italiana ed europea, la digitalizzazione dei cittadini, delle pubbliche amministrazioni e delle imprese, l'AgID esercita anche poteri di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio sul rispetto delle disposizioni del CAD e di ogni altra norma in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione della PA. Nell'esercizio dei suddetti poteri l'Agenzia può contestare, accertare e sanzionare i soggetti pubblici che abbiano violato specifiche disposizioni⁴³. In caso di sanzione, l'Agenzia segnala la violazione alla struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri competente per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale.

Dipartimento per la trasformazione digitale⁴⁴

Il Dipartimento per la trasformazione digitale è la struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri, di supporto al Ministro per l'Innovazione e la transizione digitale⁴⁵ per la promozione ed il coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla definizione di una strategia unitaria in materia di trasformazione digitale e di modernizzazione del Paese attraverso le tecnologie digitali. Esso dà attuazione alle direttive del Ministro in materia e assicura il coordinamento e l'esecuzione dei programmi di trasformazione digitale. La struttura, istituita con DPCM 19 giugno 2019, nasce

⁴³ art. 13-*bis*, comma 4 e 18-*bis*, comma 5, del CAD

⁴⁴

<http://presidenza.governo.it/AmministrazioneTrasparente/Organizzazione/ArticolazioneUffici/Dipartimenti/DTD.html>

⁴⁵ <https://innovazione.gov.it/ministro/>

per proseguire il lavoro del Commissario straordinario del Governo per l'attuazione dell'agenda digitale 2017 - 2019.

Appendice

Cos'è il Codice dell'amministrazione digitale

È un testo normativo, [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i.](#), che raccoglie un insieme di disposizioni che hanno l'obiettivo di fornire "regole" in ambito digitale, per attuare concretamente la digitalizzazione della pubblica amministrazione, favorendo la riduzione della burocrazia, semplificando il dialogo tra questa ed i cittadini e le imprese, accorciando i tempi di lavorazione delle pratiche, riducendo le spese di funzionamento della pubblica amministrazione, anche tramite il ridimensionamento degli spazi necessari per l'archiviazione del patrimonio informativo dell'amministrazione stessa.

Il perseguimento e la realizzazione di questi obiettivi consentono di ottenere vantaggi concreti: l'eliminazione dei certificati (attraverso la trasmissione dei documenti tra le amministrazioni e la condivisione delle basi dati pubbliche), lo scambio di comunicazioni esclusivamente tramite la posta elettronica, la conservazione digitale dei documenti, lo svolgimento di procedimenti pubblici e quindi l'erogazione dei servizi a cittadini ed imprese in forma digitale.

Il CAD, quindi, è uno strumento fondamentale attraverso il quale assicurare e regolare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni sia all'interno della pubblica amministrazione sia nei rapporti tra amministrazione e i cittadini e le imprese.

Nel corso di questi ultimi anni diversi interventi di modifica al CAD hanno evidenziato, in modo ancor più marcato che in passato, la volontà di garantire ai cittadini e alle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale, nonché di garantire la semplificazione nell'accesso ai servizi digitali.

Non a caso nel 2017, sotto la denominazione di "Carta della cittadinanza digitale", nella prima parte del CAD, è stato concentrato un insieme di disposizioni volte ad attribuire a cittadini ed imprese il diritto a una identità e a un domicilio digitale, quello alla fruizione dei servizi pubblici

online in maniera semplice che tenga conto della sempre maggiore diffusione di strumenti mobili come smartphone o tablet, quello a partecipare ad un procedimento amministrativo per via elettronica e quello ad effettuare pagamenti online.

Proseguendo in questo percorso il legislatore ha introdotto (con il c.d. "[Decreto Semplificazioni](#)")⁴⁶ ulteriori modifiche al CAD che hanno previsto un'implementazione rapida per l'erogazione di servizi digitali, nonché la possibilità di fruirne tramite smartphone attraverso un punto di accesso unico denominato [App IO](#). Esso è costituito da un'applicazione che rappresenta l'unico punto di accesso, attivato presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri⁴⁷, per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali. Si può scaricare sullo smartphone sia da APP store che da Play store e si accede tramite [SPID](#) o [CIE](#). In App IO si possono ricevere le comunicazioni dalle pubbliche amministrazioni, associando la propria carta di credito si possono gestire i pagamenti di servizi o tributi tramite la piattaforma [pagoPA](#). Impostando le preferenze si può decidere quali servizi tenere attivi e quali disattivare e se ricevere i messaggi via mail, dentro l'app o tramite le notifiche push del telefono.

⁴⁶ - Decreto-Legge 76/2020, convertito con modificazioni dalla Legge 120/2020.

Ulteriori aggiornamenti normativi sono stati apportati da:

- Legge di bilancio 178/2020, comma 622, che prevede un'indennità ai gestori di identità digitali in deroga a quanto previsto dal comma 2-decies dell'articolo 64 del codice dell'amministrazione digitale, di cui al D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82;
- Decreto legge 183/2020 (Decreto milleproroghe convertito in legge), art. 14, che prevede una proroga dei termini del 28 febbraio 2021 e del 30 settembre 2021 relativi all'accesso ai servizi in rete con credenziali diverse da Spid, CIE o CNS - previsti dall'articolo 24, comma 4, del Decreto-Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120 - solo per gli uffici all'estero del Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale;
- Decreto Legge 77/2021 convertito in Legge 108/2021;
- Decreto Legge 121/2021 convertito in Legge 156/2021;
- Decreto Legge 152/2021 convertito in Legge 233/2021;

⁴⁷ [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 s.m.i., art. 64-bis.](#)