



DETERMINAZIONE N. 138/2018

Oggetto

Approvazione della Trattazione n. 6-2018 relativa alla Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n.6/2018 (OMISSIS) concernente il sistema di identificazione dell'AgID delle entrate.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'AgID), 21 (Organi e Statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'AgID per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione, successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (AgID), nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i. e , in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito, presso l'AgID ,l'ufficio del difensore civico per il digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'AgID;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 aprile 2015, registrato alla Corte dei Conti in data 10 giugno 2015 al n.1574, con il quale il dott. Antonio Francesco Maria Samaritani è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'AgID con decorrenza dalla data del predetto decreto;

VISTA la propria determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'AgID aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al difensore civico per il digitale.;

VISTA la segnalazione al difensore civico per il digitale n.6/2018 del



6/02/2018, acquisita dall'Agencia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 3211;

ESAMINATA la Trattazione n.6/2018, predisposta dal Servizio Affari Giuridici, con la quale si approfondiscono le tematiche contenute nella relativa Segnalazione, in ordine all'ipotizzata farraginosità del sistema di identificazione dell'Agencia delle entrate in caso di smarrimento delle credenziali, all'ipotizzata impossibilità di accedere tramite SPID o utilizzando le identità INPS, anche con approfondimenti istruttori acquisiti presso l'Agencia delle entrate nella quale si evidenziano recenti novità introdotte riguardo l'uso di SPID, e quindi, risultando attualmente infondata la Segnalazione, si propone all'Ufficio del Difensore civico per il digitale di archiviare la segnalazione in esame dandone comunicazione al Segnalante

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 6/18 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n.6/2018, con il quale, ritenendo attualmente infondata la Segnalazione in questione, si ritiene di poter procedere all'archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

- 1) di approvare dette Trattazione n.6/2018 e Archiviazione n.6/2018 di seguito allegati, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 8 maggio 2018

Antonio Samaritani

ANTONIO
SAMARITANI

Firmato digitalmente
da ANTONIO
SAMARITANI
Data: 2018.05.08
15:47:34 +02'00'



Trattazione n.6/2018

Oggetto:

Segnalante (**OMISSIS**) -Amministrazione segnalata AGENZIA DELLE ENTRATE -Qualificazione tematica: IDENTITA' DIGITALE -Protocollo n.3211 del 06/02/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Segnalo la farraginosità del sistema di identificazione dell'agenzia delle entrate. In caso di smarrimento delle credenziali infatti è necessario -sembra - recarsi fisicamente presso gli uffici, cosa che mi sembra assolutamente contraria a qualsiasi criterio di semplificazione. Né, cosa ancor più grave, si riesce ad accedere con SPID. Sono infatti in possesso di identità SPID con l'operatore POSTE, ma con il sito dell'agenzia delle entrate sembra che l'accesso sia consentito solo in alcune aree. Inoltre da ieri non ricevo il codice OTP tramite SMS in tempo utile per procedere all'accreditamento. Stessa sorte (diniego di accesso) si riscontra utilizzando le identità INPS. Attendo cortesi delucidazioni.”-

Si osserva che la segnalazione in argomento prospetta più problematiche riconducibili alla tematica dell'identità digitale, e in particolare riguardanti la presunta farraginosità del sistema di identificazione dell'agenzia delle entrate in caso di smarrimento delle credenziali, le presunte impossibilità di accesso tramite SPID e impossibilità di accesso tramite PIN dell'INPS.

Con riferimento alla presunta “farraginosità” del sistema di identificazione adottato dall'Agenzia delle entrate-riscossione nel sito (<https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Main/reccred.jsp>) la procedura prevista in caso di smarrimento delle credenziali stabilisce:



“Hai smarrito le credenziali

Per fruire delle funzionalità presenti nel sito web dei servizi telematici è necessario essere in possesso delle credenziali di accesso (Nome utente, Password e Codice PIN). Qualora una delle componenti di accesso sia stata dimenticata o smarrita è possibile, in alcuni casi, provvedere al suo recupero seguendo le modalità di seguito descritte.

Hai dimenticato la “Password”

Nel caso in cui l'utente abbia dimenticato la propria “Password” può ricrearne una nuova se ha conservato la documentazione ottenuta in fase di registrazione al servizio telematico mediante la funzione [Ripristina password](#).

Hai smarrito il “Codice PIN”

Utenza Entratel

Per gli utenti Entratel il “Codice PIN” è composto da 8 caratteri e si ricava estraendo dal PINCODE, rilasciato all'atto dell'abilitazione al servizio, gli 8 caratteri corrispondenti alle posizioni dispari. Il “Codice PIN”, pertanto, può essere recuperato in qualunque momento qualora l'utente abbia conservato la documentazione ottenuta in fase di registrazione al servizio telematico Entratel.

Utenza Fisconline

Per gli utenti Fisconline il “Codice PIN” è costituito da 10 cifre ed è ottenuto al completamento della procedura di abilitazione. Nel caso in cui l'utente abbia smarrito l'intero “Codice PIN” o una delle sue parti può recuperare, in alcuni casi, la componente mancante secondo le modalità di seguito riportate:

Hai smarrito l'intero codice PIN

È possibile recuperare l'intero codice PIN solo nel caso in cui la registrazione ai Servizi Telematici sia avvenuta tramite Carta Nazionale dei Servizi (CNS). Selezionare Ristampa del PIN per utenti CNS. Il link è attivo solo con la tessera CNS inserita nel lettore smart-card. In tutti gli altri casi l'utente deve recarsi in un Ufficio Territoriale e chiedere una nuova registrazione.

Hai smarrito la prima parte del codice PIN

Se la registrazione al servizio Fisconline:

- è stata richiesta presso un Ufficio Territoriale, occorre recarsi presso il medesimo ufficio, dove verranno ristampate le prime 4 cifre del codice PIN, compilando l'apposito [Modulo - pdf](#);
- è stata effettuata online, si può ottenere la ristampa delle prime 4 cifre del codice PIN utilizzando la funzione di [Ristampa della prima parte del Codice PIN](#) fornendo i dati indicati all'atto della registrazione per richiedere il codice PIN.

Hai smarrito la seconda parte del codice PIN

Se la registrazione al servizio Fisconline:

- è stata richiesta presso un Ufficio Territoriale, l'utente può ristampare direttamente la seconda parte del codice PIN mediante la funzione [Per coloro che hanno richiesto il PIN a un Ufficio](#)
- è stata effettuata online, l'utente può recuperare la seconda parte del codice PIN recandosi presso un qualsiasi Ufficio Territoriale dove verrà ristampata e consegnata al contribuente la relativa comunicazione: questa possibilità è riservata ai soli diretti interessati (la persona fisica ovvero il rappresentante legale o negoziale per gli enti, associazioni e società). Non è previsto alcun tipo di delega.

Se hai smarrito o non ti è stata recapitata la comunicazione contenente la seconda parte del codice PIN e la password iniziale, trascorsi 15 giorni dalla richiesta di abilitazione al servizio Fisconline, puoi richiederne la ristampa recandoti personalmente presso un qualsiasi Ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate.



Dall'analisi di tali indicazioni risulta che per la gran parte delle ipotesi di smarrimento delle credenziali è possibile effettuare il loro recupero senza recarsi di persona presso gli uffici finanziari.

Relativamente all'utilizzazione di SPID e pin dell'INPS da parte delle Agenzia delle entrate riscossione sempre dal sito

<https://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/it/servizi/spid/> si prevede che :

“**SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale**, è la soluzione che ti permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'**unica Identità Digitale** (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

Grazie a SPID vengono meno le decine di password, chiavi e codici necessari oggi per utilizzare i servizi online di Pa e imprese.

Dal 28 aprile 2017 i cittadini che desiderano utilizzare i servizi on-line di Agenzia delle entrate-Riscossione hanno la possibilità di autenticarsi con la nuova identità digitale. Restano invariate le modalità di accesso tramite credenziali e codice pin di Agenzia delle entrate, pin dell'INPS e Carta nazionale dei servizi. Tramite SPID è infatti possibile consultare tutti i servizi disponibili sul nostro portale: controllare la propria posizione debitoria, pagare cartelle e avvisi, chiedere una rateizzazione, sospendere una cartella nel caso in cui si ritenga che l'importo non sia dovuto e aderire alla Definizione agevolata.

L'identità SPID è costituita da credenziali con caratteristiche differenti in base al livello di sicurezza richiesto per l'accesso. Esistono tre livelli di sicurezza, ognuno dei quali corrisponde a tre diversi livelli di identità SPID.

Nel 1° livello, per accedere ai servizi online, sarà necessario inserire l'Id e la password;

nel 2° livello, sarà necessario inserire invece la password del 1° livello e un'altra password generata all'istante;

nel 3° livello è richiesta anche la smart card oltre alla password.

La nuova identità digitale promossa garantisce un accesso unico a tutti i servizi da molteplici dispositivi: pc, smartphone e tablet.

Come ottenere un'identità SPID

Per ottenere un'identità digitale SPID, il cittadino deve fare richiesta ai gestori accreditati da AGID, i cosiddetti "Identity Provider"

(Aruba, InfoCert, Namirial, Poste Italiane, Register, Sielte e TIM) che, dopo aver verificato i dati del richiedente, emetteranno l'identità digitale rilasciando le credenziali all'utente.

Quali i vantaggi?

semplificazione: ogni servizio che richiede un'autenticazione online diventa accessibile da computer, tablet e smartphone con lo stesso nome utente e password;

sicurezza: contrasto ai fenomeni criminali come il furto d'identità grazie ai tre livelli identificativi; riduzione di costi derivanti dalla possibilità di recuperare spazi fisici necessari per uffici, sportelli ed archivi.”.

Da quanto si evince dalle indicazioni appena riportate risulta che “*Dal 28 aprile 2017 i cittadini che desiderano utilizzare i [servizi on-line](#) di Agenzia delle entrate-Riscossione hanno la possibilità di autenticarsi con la nuova identità digitale. Restano invariate le modalità di accesso tramite credenziali e codice pin di Agenzia delle entrate, pin dell'INPS e Carta nazionale dei servizi.*”.

Si è ritenuto comunque opportuno acquisire sulla questione informazioni dall'Agenzia delle entrate Direzione Centrale tecnologie e innovazione (OMISSIS) in linea con quanto previsto nel Regolamento art.4 punto 5.



A seguito di richiesta di elementi alla Agenzia delle entrate formulata con nota n. 7777 del 11/4/2018 (All.1) la medesima Agenzia con nota n. 8656 del 26/4/2018 (All. 2) ha risposto precisando quanto segue

“Come noto, secondo quanto previsto all’articolo 64, comma 2-quater del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell’Amministrazione Digitale) “l’accesso ai servizi in rete erogati dalle pubbliche Amministrazioni che richiedono identificazione informatica avviene tramite SPID.”; a tal fine l’Agenzia è stata una delle prime Pubbliche Amministrazioni ad impegnarsi nell’adozione del Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale (SPID) sottoscrivendo già dal marzo 2016, con L’Agenzia per l’Italia Digitale, la “Convenzione per l’adesione a SPID”. I primi servizi SPID-ready erogati dall’Agenzia, a cui probabilmente fa riferimento il contribuente nella sua segnalazione quando accenna alla possibilità di accesso tramite SPID solo ad alcune aree del sito dell’Agenzia, sono stati quelli di nuova generazione quali la Dichiarazione Precompilata (marzo 2016) e Fatture e Corrispettivi (luglio 2016). Dal 9 aprile scorso, in base a quanto disposto dal Provvedimento del Direttore dell’Agenzia delle Entrate prot. 75242 di pari data, è stato inoltre consentito alle persone fisiche l’accesso tramite la loro identità SPID anche all’area riservata del sito internet dell’Agenzia nella quale vengono forniti i servizi web telematici fiscali, catastali e ipotecari sviluppati nel corso degli anni. Per i servizi che richiedono, invece, la verifica di specifici requisiti soggettivi (es. iscrizione ad un ordine professionale) o la stipula preliminare di un’apposita convenzione (es. da parte dei professionisti per la consultazione e l’aggiornamento delle basi dati ipotecarie e catastali), l’accesso tramite identità digitale è subordinato alla verifica, da parte dell’Agenzia dei requisiti richiesti o alla sottoscrizione della suddetta convenzione. Tale scelta si rende necessaria in attesa della piena realizzazione del modello SPID che contempla anche la disponibilità di “attribute provider” (vale a dire di attori certificatori di attributi dell’identità) che possano consentire la completa digitalizzazione del processo anche per tali soggetti. Per quanto riguarda la segnalazione di “farraginosità del sistema di identificazione dell’agenzia delle entrate” in quanto “in caso di smarrimento delle credenziali infatti è necessario - sembra - recarsi fisicamente presso gli uffici”, si rileva che, come descritto sulla pagina del portale internet dedicato ai servizi telematici consultabile all’indirizzo <https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Main/reccred.jsp>, il reperimento delle credenziali di accesso all’area riservata del sito



istituzionale dell'Agenzia richiede di presentarsi agli Uffici dell'Amministrazione esclusivamente in specifici casi indicati sulla stessa pagina web. Peraltro, essendo il contribuente già dotato di identità digitale SPID, quale ulteriore passo di semplificazione, dal 9 aprile scorso il prelievo delle credenziali smarrite può essere effettuato direttamente on-line in area riservata del sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate. Gli ulteriori problemi segnalati dal contribuente, quali i ritardi nella ricezione della one-time-password (OTP) che viene fornita direttamente dall'Identity Provider SPID (nel caso in esame, come indicato nella segnalazione, si tratta di Poste Italiane) e il diniego di accesso ai servizi INPS, non rientrano nella sfera di competenza di questa Amministrazione.”.

Sempre ai fini di approfondimento istruttorio è stata informalmente acquisita dall'INPS (mail del 2/5/2018 All.3)la seguente precisazione “*In merito all'affermazione “. Stessa sorte (diniego di accesso) si riscontra utilizzando le identità INPS.” suppongo faccia riferimento al fatto che ha gli stessi problemi con SPID nell'accesso ai servizi INPS. Ma i problemi segnalati non sono lato Service Provider ma Identity Provider che nel caso specifico è Poste Italiane. Dunque occorre interessare Poste in qualità di IdP dell'utente. In ogni caso senza il codice fiscale dell'utente non è possibile verificare se ha mai acceduto o meno.”.*

Da tutto quanto sopra esposto risulta che l'Agenzia dell'entrate è stata una delle prime Pubbliche Amministrazioni ad impegnarsi nell'adozione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) sottoscrivendo già dal marzo 2016, con l'Agenzia per l'Italia Digitale, la “Convenzione per l'adesione a SPID”, con accesso alla Dichiarazione Precompilata (marzo 2016) e Fatture e Corrispettivi (luglio 2016) e dal 9 aprile scorso è stato inoltre consentito alle persone fisiche l'accesso tramite la loro identità SPID anche all'area riservata del sito internet dell'Agenzia nella quale vengono forniti i servizi web telematici fiscali, catastali e ipotecari sviluppati nel corso degli anni.

Per quanto riguarda l'eventuale recupero delle credenziali smarrite per il contribuente già dotato di identità digitale SPID, quale ulteriore passo di semplificazione, sempre dal 9 aprile scorso il prelievo delle credenziali smarrite può essere effettuato direttamente on-line in area riservata del sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate. Relativamente alle rappresentate difficoltà di accesso in quanto il codice OTP tramite SMS non verrebbe



fornito in tempo utile per procedere all'accreditamento nonché con riferimento alle difficoltà relative all'utilizzazione dell'identità INPS, sembra si tratti di meri malfunzionamenti temporanei e non di violazioni del CAD o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione e quindi di fattispecie non rientranti nelle funzioni del difensore.

Pertanto, anche in considerazione delle novità introdotte dall'Agenzia delle entrate a decorrere dal 9 aprile u.s., si ritiene che la Segnalazione risulti attualmente non fondata, e si propone, quindi, all'Ufficio del Difensore civico per il digitale di procedere all'archiviazione della segnalazione in esame dandone comunicazione al Segnalante.

Massimo Macchia



Ufficio del difensore civico per il digitale

(OMISSIS)

Oggetto: Archiviazione n.6/2018.Segnalante (OMISSIS) - Amministrazione segnalata AGENZIA DELLE ENTRATE - Qualificazione tematica: IDENTITA' DIGITALE -Protocollo n.3211 del 06/02/2018.

Come è noto l'art.17, comma 1-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (CAD) prevede “è istituito presso l'AgID l'ufficio del difensore civico per il digitale, a cui è preposto un soggetto in possesso di adeguati requisiti di terzietà, autonomia e imparzialità. Chiunque può presentare al difensore civico per il digitale, attraverso apposita area presente sul sito istituzionale dell'AgID, segnalazioni relative a presunte violazioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione da parte dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2. Ricevuta la segnalazione, il difensore civico, se la ritiene fondata, invita il soggetto responsabile della violazione a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni. Le decisioni del difensore civico sono pubblicate in un'apposita area del sito Internet istituzionale. Il difensore segnala le inadempienze all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari di ciascuna amministrazione.”.

La determinazione AgID n.15/2018 del 26/1/2018 ha stabilito che, in attuazione del richiamato art.17, comma 1-quater del CAD, è istituito presso l'Agid l'Ufficio del difensore civico per il digitale .

Con segnalazione pervenuta ad AgID il 6/02/2018, acquisita al protocollo in pari data, con n. 3211, si evidenziano problematiche in ordine all'ipotizzata farraginosità del sistema di identificazione dell'Agenzia delle entrate in caso di smarrimento delle credenziali, all'ipotizzata impossibilità di accedere tramite SPID e di utilizzare le identità INPS

A seguito dell'istruttoria effettuata dagli Uffici dell'Agenzia e delle relative risultanze conclusive, emerge che l'Agenzia dell'entrate è stata una delle prime Pubbliche Amministrazioni ad impegnarsi nell'adozione del Sistema



Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) sottoscrivendo già dal marzo 2016, con l'Agenzia per l'Italia Digitale, la "Convenzione per l'adesione a SPID", con accesso alla Dichiarazione Precompilata (marzo 2016) e Fatture e Corrispettivi (luglio 2016) e dal 9 aprile scorso è stato inoltre consentito alle persone fisiche l'accesso tramite la loro identità SPID anche all'area riservata del sito internet dell'Agenzia nella quale vengono forniti i servizi web telematici fiscali, catastali e ipotecari sviluppati nel corso degli anni.

Per quanto riguarda l'eventuale recupero delle credenziali smarrite per il contribuente già dotato di identità digitale SPID, quale ulteriore passo di semplificazione, sempre dal 9 aprile scorso il prelievo delle credenziali smarrite può essere effettuato direttamente on-line in area riservata del sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate. Relativamente alle rappresentate difficoltà di accesso in quanto il codice OTP tramite SMS non verrebbe fornito in tempo utile per procedere all'accredito nonché con riferimento alle difficoltà relative all'utilizzazione dell'identità INPS, sembra si tratti di meri malfunzionamenti temporanei e non di violazioni del CAD o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione e quindi non rientranti nelle funzioni del difensore.

Pertanto, in considerazione delle richiamate novità introdotte dall'Agenzia delle entrate a decorrere dal 9 aprile u.s., si ritiene che la Segnalazione risulti attualmente non fondata, e quindi si procede alla relativa archiviazione, ritenendo che il Segnalante potrà, tramite SPID, recuperare agevolmente le credenziali smarrite .

Cordiali saluti