



**DETERMINAZIONE N. 301/2019**

**OGGETTO: Approvazione della Trattazione n. 77/2019 e Comunicazione n 77/2019 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 77/2019 concernente problematiche connesse al procedimento di rilascio della carta d'identità elettronica**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agenzia 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 (Agenzia per l'Italia digitale) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale –C.A.D.) e s.m.i. nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del medesimo CAD 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'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei conti in data 24 settembre 2018 al n.1-1815, con il quale la dott.ssa Teresa Alvaro è stata nominata, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza dalla data del predetto decreto;

**VISTA** la determinazione n. 15 del 26/01/2018 con la quale, in attuazione del richiamato art.17, comma 1-quater del CAD, è stato istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale;

**VISTA** la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale 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. 77/2019 del 21/06/2019, acquisita dall’Agenzia per l’Italia digitale in pari data con prot. 8706 relativa al mancato rilascio di carte d’identità elettroniche per disallineamento di sistemi informatici;

**PRESO ATTO** della Trattazione n. 77/2019 del 20/09/2019], predisposta dal Servizio Affari Giuridici, supportato dai competenti Uffici dell’Agenzia per l’Italia Digitale, contenente l’istruttoria svolta, nella quale si evidenzia che la problematica segnalata risulta risolta in ragione dell’intervento di riallineamento tra i rispettivi sistemi informatici realizzato dalle amministrazioni segnalate, con conseguente proposta di ritenere conclusa la segnalazione , dandone comunicazione al Direttore Generale e, qualora nulla osti, di procedere all’archiviazione della medesima con comunicazione al Segnalante;

**PRESO ATTO** della comunicazione di Archiviazione 77/2019 predisposta dall’Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 77/2019, con la quale, risultando la Segnalazione in questione risolta, per riallineamento tra i sistemi informatici delle amministrazioni segnalate, si ritiene di poter procedere all’archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

#### **DETERMINA**

di approvare dette Trattazione 77/2019 e comunicazione di archiviazione, che allegati alla presente determinazione, ne formano parte integrante.

**p. Teresa Alvaro**



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Segnalazione n. 77/2019

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate/Comune di Roma**

**Qualificazione tematica: Identità digitale Protocollo n. 8706 del 21/06/2019**

Il Segnalante espone la seguente questione:

*Buongiorno, desidero segnalare un problema sorto nel tentativo di richiedere la carta d'identità digitale per me, [omissis], e mia sorella, [omissis], entrambe nate a Seoul (Repubblica di Corea o Corea del Sud) da genitori italiani (mio padre era in servizio per la sezione commerciale dell'Ambasciata). A livello digitale della PA, lo stesso Paese ha almeno 4 o 5 appellativi diversi a cui corrispondono altrettanti codici. Quello utilizzato dal Comune di Roma e quello utilizzato dall'Agenzia delle entrate sono diversi, per cui è stato impossibile per il Comune rilasciarci la carta d'identità elettronica. Oltretutto, alla nostra identità in Comune, ci è stato comunicato, non corrisponde più, da quando si è passati alla digitalizzazione dei dati, un'identità fiscale. Chiedo pertanto di voler attribuire PER TUTTA LA PA un unico codice ed un unico nome allo stesso Paese. Sia per una questione di correttezza sia per poter risolvere il nostro specifico problema.*

*Ringrazio per l'attenzione e resto a disposizione per ogni eventuale ulteriore informazione.*

*Ci tengo a segnalare che penso sia l'Agenzia delle Entrate che il Comune siano vittime dell'errore quanto noi e non riescono a risolvere il problema che deve essere risolto a monte.*

*Cordiali saluti.*

Da quanto rappresentato dalla Segnalante risulta che la stessa, cittadina italiana nata all'estero, ha richiesto al proprio comune il rilascio (per sé e per un familiare) della carta d'identità elettronica (CIE), ma ha rilevato l'impossibilità di ottenerla. Da quanto indicato nella segnalazione, ciò sembra dipendere dal fatto che sussisterebbe un disallineamento tra diverse tabelle (contenenti i Codici identificativi Stato estero) utilizzate come riferimento nell'ambito della procedura di rilascio della CIE stessa.

Inoltre, viene aggiunto che tale problematica fa venir meno la corrispondenza tra il Codice fiscale e il documento di identità della segnalante producendo effetti negativi anche in ambito di identificazione fiscale del soggetto.



Al riguardo, fermo restando che l'ufficio del Difensore civico per il digitale non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk), si ritiene la segnalazione ricevibile poiché quanto segnalato si configura come possibile violazione dell'articolo 66 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 e s.m.i. ("Codice dell'Amministrazione digitale, di seguito CAD) privando il cittadino dello strumento elettronico che gli consente di comprovare in modo certo la sua identità, tanto sul territorio nazionale quanto all'estero ed è utilizzabile per consentire l'autenticazione in rete da parte del cittadino, finalizzata alla fruizione dei servizi erogati dalle PA e dagli erogatori di pubblici servizi.

Entrando nel merito della segnalazione al fine di valutare l'effettiva sussistenza di una violazione, considerato il coinvolgimento dell'Agenzia per l'Italia digitale nella Commissione interministeriale CIE, si è ritenuto utile rivolgere una richiesta di supporto informativo in merito a quanto segnalato, alla struttura competente di AgID ossia al responsabile del servizio "Anagrafici e relativi adempimenti CAD", per acquisire elementi informativi che consentano di inquadrare la questione.

Tale richiesta è stata trasmessa con mail del 05/07 2019 ore 13:58 ed è stata riscontrata con mail del 06/07/2019 ore 02:39, da cui si evince quanto segue.

A partire dagli elementi indicati dalla segnalante e, in particolare dai codici fiscali, isolandone la porzione relativa al codice identificativo dello Stato estero di nascita (Z213) e confrontandola con il dato riportato nella tabella "Stati esteri" di riferimento per il progetto Anagrafe della popolazione residente (ANPR), che viene adottata altresì per il rilascio della CIE

([https://www.anpr.interno.it/portale/documents/20182/239162/tabella\\_2\\_statiesteri\\_09112018.xlsx/7bfb079d-0b79-4afc-bca4-b044fc48dd41](https://www.anpr.interno.it/portale/documents/20182/239162/tabella_2_statiesteri_09112018.xlsx/7bfb079d-0b79-4afc-bca4-b044fc48dd41)), è possibile constatare che vi è corrispondenza tra i due codici identificativi.

Ciò fa logicamente presumere che non vi sia un disallineamento tra la tabella Stati esteri usata come riferimento dall'Agenzia delle Entrate per il codice fiscale e l'analoga tabella di riferimento usata in ambito del sistema ANPR.

D'altra parte, si evidenzia che il comune segnalato (Roma) non è ancora subentrato nel sistema ANPR, quindi per l'emissione della CIE utilizza ancora il sistema INA-SAIA.

Relativamente al sistema INA-SAIA non si dispone di informazioni dettagliate, ma per quanto risulta la codifica degli stati esteri utilizzata dovrebbe essere ISO 3166-1 ALPHA 3 che prevede la codifica dei due stati (Corea del sud e Corea del Nord).

In conclusione, si osserva che ai fini dell'individuazione della causa della problematica segnalata, le informazioni disponibili risultano incomplete. Infatti, al momento, si può solo formulare l'ipotesi che la problematica derivi dalla circostanza che la tabella stati esteri attualmente utilizzata dal Comune di Roma per il rilascio della CIE, sia difforme o comunque disallineata rispetto alla tabella di riferimento.

Considerato l'esito della richiesta di supporto informativo interno rivolta al servizio "Anagrafici e relativi adempimenti CAD", si propone che l'Ufficio del difensore civico per il digitale predisponga una richiesta di acquisizione elementi da indirizzare al Comune di Roma nonché all'Agenzia delle entrate, volta a comprendere, rispettivamente, le ragioni che hanno impedito l'emissione della CIE nel caso oggetto di segnalazione e la problematica emersa relativamente ai codici fiscali delle segnalanti.

Accogliendo la proposta, l'ufficio del difensore civico per il digitale ha predisposto, con nota prot. n. 10732 del 05/08/2019, la suddetta richiesta di acquisizione elementi ai rispettivi responsabili per la transizione al digitale delle due Amministrazioni.

Entrambe le Amministrazioni hanno dato riscontro a tale richiesta, con note acquisite dall'Agenzia per l'Italia digitale (prot. 10880 del 08/08/2019 quella trasmessa dal Comune di Roma e prot. 11561 del 06/09/2019 quella trasmessa dall'Agenzia delle entrate).

Nel merito, il comune di Roma ha rappresentato quanto segue.

*[Si è] "riscontrato che per entrambe le signore segnalate mancava la registrazione del codice fiscale in banca dati, segno che erano stati riscontrati problemi di allineamento delle posizioni anagrafiche con Agenzia delle Entrate nel corso dell'acquisizione massiva con Siatel.*

*Abbiamo provveduto ad effettuare un aggiornamento puntuale e lo abbiamo propagato su INA SAIA e, di conseguenza, su Agenzia delle Entrate.*

*Poiché l'esito dell'intervento è risultato positivo e da ulteriori verifiche, effettuate mediante il servizio di assistenza CIE, non risultano problemi, è ora possibile procedere con l'emissione della CIE presso il Municipio per entrambi i codici fiscali.*

*Questo tipo di anomalie e disallineamenti saranno superati con il prossimo subentro di Roma in ANPR.”.*

A sua volta, l’Agenzia delle entrate, nella propria nota di riscontro, rappresentando quanto definito dalla competente struttura dell’Agenzia delle entrate (Divisione Servizi - Settore Procedure - Ufficio Archivio anagrafico), sulla base della documentazione disponibile ha indicato quanto segue.

“La problematica riguardante il mancato rilascio, da parte del comune di Roma, della carta d’identità elettronica a [omissis] era stata già segnalata all’Ufficio Archivio anagrafico, lo scorso mese di luglio, dall’ufficio dell’Agenzia di Roma 7.

Dalle verifiche effettuate a luglio era emerso che i dati anagrafici delle due cittadine non erano stati validati dall’Agenzia delle entrate a causa di un disallineamento nelle informazioni trasmesse dal comune con quelle registrate in Anagrafe Tributaria; tale disallineamento non aveva consentito l’acquisizione dei codici fiscali nella banca dati del comune.

La causa del disallineamento era stata individuata nella indicazione da parte del comune di Roma, nei flussi di allineamento dei dati, dello stato di nascita “Corea” mentre in Anagrafe Tributaria entrambe le ragazze risultano nate in “Repubblica di Corea”.

A tal proposito, si fa presente che, in linea generale, in Anagrafe Tributaria, per l’attribuzione del codice fiscale, viene utilizzata una tabella dei comuni e degli stati esteri, nata in ambito catastale e pubblicata sul sito internet dell’Agenzia delle entrate, che contiene, per ogni comune e stato estero, un codice associato a una dizione principale.

Le dizioni ufficiali degli stati esteri presenti nella tabella sono allineate con quelle utilizzate dall’Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) e dal Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione internazionale, ma al suo interno vengono comunque gestite anche delle denominazioni alternative (c.d. “alias”) in modo da consentire il buon fine dei processi di validazione e allineamento.

Con riferimento al caso specifico, nella tabella sono presenti due diversi codici che identificano i territori coreani:

Z213 - associato alla dizione di “Repubblica di Corea” (ex Corea del Sud);

Z214 - associato alla dizione di “Repubblica popolare democratica di Corea” (ex Corea del Nord).

Nelle operazioni di allineamento e di validazione del codice fiscale, la dizione generica “Corea”, utilizzata dal comune di Roma, non consentiva la corretta associazione dello stato di nascita e, pertanto, i dati anagrafici delle due cittadine non venivano validati e non venivano restituiti al comune i codici fiscali.

A seguito della segnalazione pervenuta a luglio, l’Ufficio Archivio anagrafico ha chiesto al comune di Roma di aggiornare le informazioni presenti nella propria banca dati in modo da consentire il successivo allineamento dei dati.

Lo scorso 6 agosto risulta pervenuta all’Agenzia delle entrate, tramite INA-SAIA, per entrambi le cittadine, una comunicazione di variazione di residenza nella quale è stato indicato, come luogo di nascita, “Corea del Sud”.

Considerato che la suddetta dizione è presente, nella tabella utilizzata dall’Agenzia, tra gli “alias” associati alla dizione ufficiale dello stato di “Repubblica di Corea”, è stato possibile acquisire in Anagrafe Tributaria le informazioni trasmesse dal comune di Roma, validare e restituire allo stesso comune i dati anagrafici e i codici fiscali delle due cittadine.”.

Da quanto fin qui riportato emerge che il disallineamento che ha dato luogo alla segnalazione, è stato ora corretto.

In conclusione sulla base di quanto fin qui esposto, si propone all’Ufficio del Difensore civico per il digitale di ritenere conclusa la segnalazione di trasmettere la nota di archiviazione e comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all’archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

20/09/2019

Raffaele Montanaro



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

**Ufficio del difensore civico per il digitale**

Al Sig./Sig.ra [Nome Cognome segnalante]

[indirizzo mail del segnalante]

**Oggetto: Segnalazione: 77/2019 - Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate/Comune di Roma Qualificazione tematica: Identità digitale Protocollo n. 8706 del 21/06/2019**

Gent.ma Sig.ra.

con riferimento alla questione da lei posta:

*“Buongiorno, desidero segnalare un problema sorto nel tentativo di richiedere la carta d'identità digitale per me, [omissis], e mia sorella, [omissis], entrambe nate a Seoul (Repubblica di Corea o Corea del Sud) da genitori italiani (mio padre era in servizio per la sezione commerciale dell'Ambasciata). A livello digitale della PA, lo stesso Paese ha almeno 4 o 5 appellativi diversi a cui corrispondono altrettanti codici. Quello utilizzato dal Comune di Roma e quello utilizzato dall'Agenzia delle entrate sono diversi, per cui è stato impossibile per il Comune rilasciarci la carta d'identità elettronica. Oltretutto, alla nostra identità in Comune, ci è stato comunicato, non corrisponde più, da quando si è passati alla digitalizzazione dei dati, un'identità fiscale. Chiedo pertanto di voler attribuire PER TUTTA LA PA un unico codice ed un unico nome allo stesso Paese. Sia per una questione di correttezza sia per poter risolvere il nostro specifico problema.*

*Ringrazio per l'attenzione e resto a disposizione per ogni eventuale ulteriore informazione.*

*Ci tengo a segnalare che penso sia l'Agenzia delle Entrate che il Comune siano vittime dell'errore quanto noi e non riescono a risolvere il problema che deve essere risolto a monte.”.*

Si rappresenta che l'Ufficio del Difensore civico per il digitale ha inviato sia al Comune di Roma, sia all'Agenzia delle entrate una richiesta di acquisizione elementi in merito alla segnalazione.



Entrambe le amministrazioni hanno riscontrato tale richiesta di informazioni, rispettivamente con nota prot. 10880 del 08/08/2019 quella trasmessa dal Comune di Roma e prot. 11561 del 06/09/2019 quella trasmessa dall’Agenzia delle entrate.

Dalle suddette note si è avuta evidenza che sia nel suo caso, sia in quello di sua sorella *“mancava la registrazione del codice fiscale in banca dati, segno che erano stati riscontrati problemi di allineamento delle posizioni anagrafiche con Agenzia delle Entrate nel corso dell’acquisizione massiva con Siatel.*

Al fine di risolvere la problematica riscontrata *“si è provveduto ad effettuare un aggiornamento puntuale” che è stato” propagato su INA SAIA e, di conseguenza, su Agenzia delle Entrate.”.*

*Poiché l’esito dell’intervento è risultato positivo e da ulteriori verifiche, effettuate mediante il servizio di assistenza CIE, non risultano problemi, è ora possibile procedere con l’emissione della CIE presso il Municipio per entrambi i codici fiscali.*

*Questo tipo di anomalie e disallineamenti saranno superati con il prossimo subentro di Roma in ANPR” ossia nell’Anagrafe nazionale della popolazione residente.*

A sua volta, l’Agenzia delle entrate, ha indicato quanto segue.

*Dalle verifiche effettuate a luglio era emerso che i dati anagrafici delle due cittadine non erano stati validati dall’Agenzia delle entrate a causa di un disallineamento nelle informazioni trasmesse dal comune con quelle registrate in Anagrafe Tributaria; tale disallineamento non aveva consentito l’acquisizione dei codici fiscali nella banca dati del comune.*

*A seguito della segnalazione pervenuta, l’Ufficio Archivio anagrafico ha chiesto al comune di Roma di aggiornare le informazioni presenti nella propria banca dati in modo da consentire il successivo allineamento dei dati.*

*Lo scorso 6 agosto risulta pervenuta all’Agenzia delle entrate, tramite INA-SAIA, per entrambi le cittadine, una comunicazione di variazione di residenza nella quale è stato indicato, come luogo di nascita, “Corea del Sud”.*

*Considerato che la suddetta dizione è presente, nella tabella utilizzata dall’Agenzia, tra gli “alias” associati alla dizione ufficiale dello stato di “Repubblica di Corea”, è stato possibile acquisire in Anagrafe Tributaria le informazioni trasmesse dal comune di Roma, validare e restituire allo stesso comune i dati anagrafici e i codici fiscali delle due cittadine.*

In ragione di quanto fin qui esposto si informa che la sua segnalazione è stata ritenuta risolta per riallineamento tra i sistemi informatici delle amministrazioni segnalate e, pertanto, ne è stata disposta l'archiviazione.

Cordialmente

