

DETERMINAZIONE N. 10/2020**Oggetto:**

Approvazione della Trattazione n. 58/2018 e Comunicazione n. 58/2018 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 58/2018 concernente l'identità digitale Prot. n. 13889 del 20/08/2018.

IL DIRETTORE GENERALE REGGENTE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione 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) e s.m.i.;

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 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la "Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia per l'Italia digitale", adottato ai sensi dell'articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante "Approvazione del regolamento di organizzazione per l'Agenzia per l'Italia Digitale";

VISTA la cessazione della dott.ssa Teresa Alvaro dall'incarico di Direttore Generale in data 5 dicembre 2019 ai sensi dell'articolo 19, comma 8 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, applicabile ai direttori delle Agenzie in virtù dell'estensione disposta dall'articolo 2, comma 160 del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, in seguito alla formazione del nuovo Governo che ha ricevuto la fiducia il 5 settembre 2019;

VISTA la proroga *ex lege* dell'incarico di Direttore Generale in capo alla dott.ssa Teresa Alvaro, ai sensi dell'art. 3 del decreto legge 16 maggio 1994, n. 293, convertito in legge dall'art. 1, comma 1

della legge 15 luglio 1994, n. 444, non essendo stato completato il procedimento di nomina del nuovo Direttore Generale entro la data di cessazione dell'incarico della dott.ssa Teresa Alvaro;

VISTA la collocazione a riposo della dott.ssa Teresa Alvaro a decorrere dal 1 gennaio 2020;

VISTO il decreto ministeriale in data 31 dicembre 2019, in corso di registrazione presso gli organi di controllo, con il quale il Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione ha conferito al dott. Francesco Tortorelli l'incarico di Direttore Generale reggente dell'AGID a decorrere dal 1 gennaio 2020 e sino al giorno antecedente alla data di insediamento del nuovo Direttore generale;

VISTA la determinazione n. 15 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell'articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto in via provvisoria il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l'ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

VISTO l'articolo 66 comma 2 del decreto legislativo n. 217/17 che, "al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto," prevede che "l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127.";

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. 58/2018 del 20/08/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 13889 relativa alla presunta "mancata possibilità di RECUPERO digitale/automatizzato della PASSWORD per l'accesso a <http://farne-sina.esteri.it> e/o alla posta elettronica in <https://owa.esteri.it>" né di accesso tramite SPID.;

ESAMINATA la Trattazione n. 58/2018 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, per la quale vi è stato il riscontro pervenuto dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, prot 1779 del 06/02/2019. Tale riscontro specifica che le pagine oggetto di segnalazione

“consentono esclusivamente ai dipendenti del Ministero di poter accedere dall'esterno rispettivamente alla Intranet dell'Amministrazione ed alla casella di posta elettronica istituzionale @esteri.it”; in quanto “strumenti che l'Amministrazione mette a disposizione dei propri dipendenti per lo svolgimento dell'attività lavorativa, si ritiene che non trovino qui applicazione le disposizioni stabilite dal CAD in materia di sistema pubblico per la gestione delle identità digitali (SPID) e di modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni”. Di conseguenza non si ravvisano violazioni con conseguente proposta di ritenere la segnalazione infondata con archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 58/2018 predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 58/2018, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione non fondata, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 58/2018 e Archiviazione n. 58/2018 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Francesco Tortorelli

Segnalazione n.58/2018 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale -Qualificazione tematica- Identità Digitale -Protocollo n.13889 del 20/08/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“RECUPERO PASSWORD*

Lascia perplessità la mancata possibilità di RECUPERO digitale/automatizzato della PASSWORD per l'accesso a <http://farnesina.esteri.it> e/o alla posta elettronica in <https://owa.esteri.it> senza l'aggravio burocratico della richiesta di intervento di terze persone ed uffici dell'amministrazione! Oltre alla mancata possibilità di accesso con SPID.”

Si premette che il difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese.

L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, (CAD) modificato dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; 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); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, il Segnalante lamenta *“la mancata possibilità di RECUPERO digitale/automatizzato della PASSWORD per l'accesso a <http://farnesina.esteri.it> e/o alla posta elettronica in <https://owa.esteri.it>, oltre alla mancata possibilità di accesso con SPID”*

Si precisa, che il comma 2-bis dell'articolo 64, del Codice dell'Amministrazione Digitale in relazione al *“Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni”*, prevede che, al fine di favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

L'istituzione di SPID è stata prevista per favorire l'accesso di cittadini ed imprese ai servizi di una pubblica amministrazione; ferma restando la possibilità per le amministrazioni di prevedere SPID come unico sistema di accesso a tutti i servizi che richiedano l'identificazione informatica, le modalità per l'accesso dei dipendenti di una pubblica amministrazione alla Intranet ed alla casella di posta elettronica istituzionale, ovvero a servizi non destinati a cittadini ed imprese, rientrano nell'autonomia organizzativa dell'Amministrazione, come anche la procedura per il recupero delle password di accesso.

A tal proposito la Direzione Generale per l'Amministrazione, l'Informatica e le Comunicazioni del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale -Ufficio VII, con comunicazione prot n.1779 del 06/02/2019, ha precisato che ogni dipendente a cui vengono assegnate credenziali di accesso ai sistemi informatici interni si impegna, tra l'altro, nell'uso dell'utenza e quindi anche nelle fasi di recupero password, ad attenersi alle disposizioni tecniche e organizzative stabilite dall'Amministrazione.

Difatti l'Amministrazione ha comunicato che: *“1. Le pagine web <https://farnesina.esteri.it> e <https://owa.esteri.it> consentono – esclusivamente ai dipendenti del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale – di poter accedere dall'esterno rispettivamente alla Intranet dell'Amministrazione ed alla casella di posta elettronica istituzionale @esteri.it. Poiché trattasi di strumenti che l'Amministrazione mette a disposizione dei propri dipendenti per lo svolgimento dell'attività lavorativa, si ritiene che non trovino qui applicazione le disposizioni stabilite dal CAD in materia di sistema pubblico per la gestione delle identità digitali (SPID) e di modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.*

L'articolo 64, comma 1, del CAD specifica infatti che lo SPID è istituito “per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese” (ora “soggetti giuridici”) e non anche per l'utilizzo da parte dei dipendenti della P.A.

Parimenti, per quanto attiene alle modalità di recupero password per l'accesso alla Intranet ed alla casella di posta elettronica istituzionale da parte dei propri dipendenti, si evidenzia che né il CAD né

le Linee guida di cui all'articolo 14 bis, comma 2, lettera a), ed all'articolo 71 dello stesso CAD, contengono specifiche prescrizioni per la P.A..

2. Per contro, si ritiene che le modalità con cui viene consentito l'accesso dei dipendenti MAECI alla Intranet ed alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché la procedura prevista per il recupero delle password di accesso, rientrino esclusivamente nell'autonomia organizzativa dell'Amministrazione che lo stesso articolo 12, comma 1, del CAD richiama e salvaguarda. Al riguardo preme in particolare sottolineare che, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del Decreto del Min. Interno del 9 gennaio 2008 i sistemi ed i servizi informatici di supporto alle funzioni istituzionali del Ministero degli Affari Esteri sono considerate "infrastrutture critiche informatizzate di interesse nazionale", in quanto esse – data anche la specificità delle materie trattate istituzionalmente e la dislocazione geografica degli Uffici diplomatico-consolari – sono più esposte al rischio di attacchi informatici e richiedono quindi l'adozione di specifici e stringenti accorgimenti tecnici e organizzativi per la loro salvaguardia.

3. Si segnala infine che ogni dipendente a cui vengono assegnate credenziali di accesso ai sistemi informatici interni provvede a firmarne la presa in carico (allegato n. 1), impegnandosi tra l'altro, nell'uso dell'utenza e quindi anche nelle fasi di recupero password, ad attenersi alle disposizioni tecniche e organizzative stabilite dall'Amministrazione.".

Alla luce degli elementi appena esposti, non rilevandosi violazioni del CAD o di altre disposizioni ICT da parte dell'Amministrazione segnalata, si propone di ritenere la Segnalazione non fondata, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante.

17 gennaio 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 58/2018 – Oggetto: Amministrazione segnalata: Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale -Qualificazione tematica- Identità Digitale - Protocollo n.13889 del 20/08/2018.

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione: *“RECUPERO PASSWORD. Lascia perplessità la mancata possibilità di RECUPERO digitale/automatizzato della PASSWORD per l’accesso a <http://farnesina.esteri.it> e/o alla posta elettronica in <https://owa.esteri.it> senza l’aggravio burocratico della richiesta di intervento di terze persone ed uffici dell’amministrazione! Oltre alla mancata possibilità di accesso con SPID”.*

Si premette che il difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell’Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L’Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l’articolo 17, comma 1-quater del Codice dell’Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l’uso delle tecnologie, l’identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell’informazione.

Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell’espletamento dell’attività richiesta dal cittadino; 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); non sostituisce l’Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, si osserva che il comma 2-bis dell'articolo 64, del Codice dell'Amministrazione Digitale in relazione al *"Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni"*, prevede che, al fine di favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

L'istituzione di SPID è stata prevista per favorire l'accesso di cittadini ed imprese ai servizi di una pubblica amministrazione; ferma restando la possibilità per le amministrazioni di prevedere SPID come unico sistema di accesso a tutti i servizi che richiedano l'identificazione informatica. Per quanto riguarda le modalità per l'accesso dei dipendenti di una pubblica amministrazione alla Intranet ed alla casella di posta elettronica istituzionale, ovvero a servizi non destinati a cittadini ed imprese, la definizione delle stesse rientra nell'autonomia organizzativa dell'Amministrazione, come anche la procedura per il recupero delle password di accesso.

A tal proposito la Direzione Generale per l'Amministrazione, l'Informatica e le Comunicazioni del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale -Ufficio VII, con comunicazione prot n.1779 del 06/02/2019, ha precisato che ogni dipendente a cui vengono assegnate credenziali di accesso ai sistemi informatici interni si impegna, tra l'altro, nell'uso dell'utenza e quindi anche nelle fasi di recupero password, ad attenersi alle disposizioni tecniche e organizzative stabilite dall'Amministrazione.

Pertanto non si rilevano da parte dell'Amministrazione segnalate violazioni a disposizioni del CAD e si è ritenuto di archiviare la Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia

AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | protocollo@pec.agid.gov.it | www.agid.gov.it | tel. 06 85264.1



Presidenza del Consiglio dei Ministri