



DETERMINAZIONE N. 231/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 137/2019 Comunicazione e Invito riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 137/2019 prot. n. 15958 del 25/11/2019.

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 (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'AgID", 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'AgID";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n. 232, con cui l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'AgID, con decorrenza dal 20 gennaio 2020;

VISTA la determinazione n. 15/2018 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 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 d.lgs. 217/17 ove , tra l'altro, si prevede 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, 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'AgID 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. 137/2019 del 25/11/2019, acquisita al prot. n. 15958 del 25/11/2019, relativa ad una mancata previsione della possibilità di accedere all'area riservata per il servizio *on line* di gestione della mensa scolastica attraverso SPID;

ESAMINATA la Trattazione n. 137/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale relativa all'istruttoria svolta, da cui emerge che, anche alla luce degli elementi forniti dall'Amministrazione segnalata, una violazione delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione digitale relativamente alla mancata previsione nello "*Sportello on Line*" della possibilità di accedere all'area riservata "*Spazio-scuola*" attraverso SPID, circostanza non in linea con il dettato dell'art. 64, co. 2-quater del CAD; pertanto, ritenendo fondata la segnalazione, si propone al Difensore per il Digitale di invitare l'Amministrazione ad adeguare la procedura di accesso all'area riservata per il servizio *on line* di gestione della mensa scolastica alla normativa vigente;

ESAMINATO l'Invito all'Amministrazione predisposto dal Difensore per il digitale, che approva la richiamata Trattazione n. 137/2019, ad adeguarsi alla normativa vigente prevista dall'art. 64, co. 2-quater del CAD relativa all'adozione di SPID, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con invio di detto invito all'Amministrazione segnalata per porre tempestivamente rimedio a quanto rappresentato, dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

- 1) di approvare dette Trattazione n. 137/2019, Comunicazione e Invito, che allegati alla presente ne formano parte integrante, con il quale, ritenendo fondata la Segnalazione, si invita l'Amministrazione segnalata ad adeguarsi alla normativa vigente prevista dall'art. 64, co. 2-quater del CAD, relativa all'adozione di SPID;
- 2) di autorizzare la pubblicazione dello stesso Invito nella apposita Area del sito Internet dell'Agenzia.

Segnalazione n. 137/2019 – Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Aosta - Qualificazione tematica: Identità digitale - Protocollo n. 15958 del 25/11/2019.

L'utente espone quanto segue: *“vorrei segnalare che il Comune di Aosta mette a disposizione il servizio online per la gestione della mensa scolastica tramite un sito web di terzi parti che permette l'accesso solo con credenziali (username e password) diverse da SPID. Tali credenziali sono facilmente resettabili da chiunque, tanto che qualche mese fa mi sono state azzerate da un'altra persona, nonostante abbia compilato una dichiarazione in Comune che prevede che l'utenza del servizio mensa sia intestata esclusivamente a me”*.

Da quanto riportato risulta una mancata previsione della possibilità di accedere al servizio *on line* in esame attraverso SPID, circostanza non in linea con il dettato degli artt. 2 e 64 del CAD.

La rappresentazione fornita ha trovato conferma nella consultazione dell'indirizzo *web* del servizio, in cui lo *“Sportello on Line”* prevede per l'accesso all'area riservata *“Spazio-scuola”* la sola registrazione attraverso i seguenti dati:

- Codice Fiscale,
- Nome e Cognome,
- Cellulare e *E-mail*,
- *Username e Password*.

Di conseguenza, all'esito dell'esame preliminare si è ritenuto opportuno inviare una richiesta di chiarimenti al Comune di Aosta, che ha fornito gli elementi di riscontro di seguito sintetizzati.

Lo stralcio del capitolato d'appalto relativo al contratto di appalto dei servizi integrati per le scuole comunali (refezione, trasporto scolastico, pulizie e servizi accessori) per il triennio 2019-2022, con particolare riferimento all'art. 17 (*Gestione informatica dei pasti e relative specifiche tecniche*), prevede che:

“Il sistema deve inoltre consentire: ...

B) per i cittadini, per ogni figlio iscritto al servizio:

a. la possibilità di accesso ai dati personali tramite credenziali ottenibili ad esempio mediante tessera sanitaria nazionale (TS-CNS), CIE (opzionale) o utente/password; ...

Funzionalità trasversali per cittadini e operatori comunali, come di seguito elencato: ...

b. Gestione delle password conforme al dlgs. 196/2003 e s.m.i.;

c. Possibilità di procedere all'azzeramento della password in autonomia; ...".

Inoltre, la società VIVENDA S.p.A. di Roma, in veste di mandataria dell'ATI aggiudicataria "atto pubblico nr. 14636 del 2 dicembre 2019" relativo all'appalto di cui sopra, investita della questione, ha chiarito "che il software di cui si discute è teso a permettere una rapida interlocuzione tra la società Vivenda e il singolo utente, per consentire all'utenza di segnalare in maniera agevole e interattiva l'assenza di un alunno in una determinata giornata. Il software, oltre a consentire tale avviso, null'altro prevede, tanto meno la condivisione di dati che possano ritenersi sensibili.

Si precisa e aggiunge che, onde formulare la presente, si è provveduto a chiedere ulteriori precisazioni alla società che ha sviluppato il software al fine di potere essere esaustivi.

Le credenziali per accedere al portale Spazio Scuola vengono generate autonomamente dai genitori in fase di registrazione al portale gestito da Vivenda. L'utenza, quindi, per completare l'operazione di iscrizione, deve indicare un indirizzo e-mail e una risposta ad una domanda di sicurezza cosicché si possa autonomamente procedere al recupero e al reset della password.

In questo modo, pertanto, il solo utente è in facoltà di avallare la nuova password e di chiederne una nuova all'occorrenza.

La scrivente azienda, tuttavia, al fine di poterne agevolare l'utilizzo da parte dei cittadini, consente la possibilità - peraltro largamente verificatasi - di resettare le credenziali d'accesso in back-office, tramite una funzione legata a dei permessi specifici della medesima Vivenda, aggiornati dal referente aziendale e dal c.d. autorizzato al trattamento, trattandosi di due specifiche e non intercambiabili figure debitamente autorizzate e formate dalla società medesima per il corretto utilizzo di detta modalità di accesso.

È sicuramente revocabile in dubbio il fatto che il reset delle credenziali possa essere realizzato da "chiunque", tutt'altro; si ripete, tale facoltà è consentita solo ad un operatore di Vivenda, occasionalmente e su specifica richiesta dell'utenza, il tutto al precipuo fine di agevolare gli utenti nella gestione del software.

Invece, ove un soggetto non autorizzato tentasse un reset fraudolento delle password, il software consente l'attribuzione delle nuove credenziali esclusivamente mediante l'invio all'indirizzo email del proprietario dell'account.

Dunque nel caso di odierno interesse, che ha riguardato il genitore istante, ove sia realmente accaduto il reset della password {per il caso di tentativo di accesso fraudolento di terzi ovvero di errore dell'addetto della scrivente consistito nel reset involontario dell'account, ovvero ancora in caso di errore da parte del medesimo utente), le nuove password per l'accesso all'applicativo sono di esclusiva spettanza del medesimo genitore dato che le stesse sono state necessariamente e certamente inviate all'indirizzo di posta elettronica di quest'ultimo.

Pertanto in nessun caso un dato personale può essere attinto da soggetti non autorizzati, sempre fermo restando che il detto software non gestisce o conserva dati di tipo personali”.

Tanto considerato, confermata l'assenza di SPID quale modalità di accesso al servizio in esame, l'approfondimento fino al momento operato conferma il permanere di profili di mancato allineamento al dettato dell'art. 64 del CAD.

Quindi, con particolare riferimento anche alla previsione di cui all'art. 14 del DPCM 24/10/14, si è proceduto a richiedere un supporto interno al Servizio Accreditamento.

Alla luce degli elementi forniti possono aver luogo le seguenti valutazioni:

1. la procedura di *reset* della *password* termina con l'invio di una nuova *password* sull'indirizzo di posta elettronica indicata dal genitore in sede di rilascio delle credenziali; pertanto, se anche chiunque potesse procedere al suo *reset*, la nuova *password* risulterebbe inviata al legittimo titolare dell'utenza.

Una perplessità rimane circa la modalità di rilascio, secondo la quale sembrerebbe che un qualunque soggetto possa crearsi l'utenza senza alcuna verifica in merito alla sua reale identità.

2. tra le modalità di accesso nel Capitolato lo SPID non risulta contemplato, ciò in violazione dell'art. 64, co. 2-quater del CAD.

Per quanto rappresentato si ritiene che, con riguardo al secondo aspetto dei due sopra riportati, la segnalazione di cui in oggetto fondata e si propone, quindi, al Difensore Civico per il Digitale di adottare un provvedimento che inviti il Comune di Aosta ad adeguare la procedura di accesso all'area riservata per il servizio *on line* di gestione della mensa scolastica alla normativa vigente.



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Invito n ... a seguito di segnalazione n. 137/2019 (Prot. AgID n. 15958 del 25/11/2019) relativa alla qualificazione tematica dell'identità digitale.

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.

Dalla segnalazione acquisita al protocollo AgID il 25/11/2019 con n. 15958 che tra l'altro prevede “vorrei segnalare che il Comune di Aosta mette a disposizione il servizio online per la gestione della mensa scolastica tramite un sito web di terzi parti che permette l'accesso solo con credenziali (username e password) diverse da SPID. ...” si ritiene emerga, anche alla luce degli elementi forniti da codesto Comune, una violazione delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione digitale relativamente alla mancata possibilità nello “Sportello on Line” di accedere all'area riservata “Spazio-scuola” attraverso SPID, circostanza non in linea con quanto previsto dall'art. 64, co. 2-quater del CAD.

Pertanto, si è ritenuta fondata la richiamata Segnalazione e si invita il Comune di Aosta a porre rimedio a quanto segnalato “tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni” adeguando la

procedura di accesso all'area riservata per il servizio *on line* di gestione della mensa scolastica alla normativa vigente e dandone conferma alla scrivente Agenzia.

Si rappresenta che, in caso di mancato riscontro, il presente invito è da considerare anche quale Segnalazione dell'inadempienza all'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari di codesta Amministrazione, ai sensi dell'art.17, co. 1 quater del C.A.D.

Cordiali saluti.



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 137/2019 - Amministrazione segnalata: Comune di Aosta -

Qualificazione tematica: Identità digitale - Protocollo n. 15958 del 25/11/2019.

Gent.ma segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“vorrei segnalare che il Comune di Aosta mette a disposizione il servizio online per la gestione della mensa scolastica tramite un sito web di terzi parti che permette l'accesso solo con credenziali (username e password) diverse da SPID. Tali credenziali sono facilmente resettabili da chiunque, tanto che qualche mese fa mi sono state azzerate da un'altra persona, nonostante abbia compilato una dichiarazione in Comune che prevede che l'utenza del servizio mensa sia intestata esclusivamente a me”*.

Si informa che questo Ufficio, a seguito dell'istruttoria effettuata, ha ritenuto fondata la sua segnalazione e, pertanto, ha proceduto all'invio dell'Invito n. all'Amministrazione segnalata, pubblicato sul sito dell'Agenzia affinché adegui la procedura di accesso all'area riservata per il servizio *on line* di gestione della mensa scolastica alla normativa vigente.

Cordiali saluti.