DETERMINAZIONE N. 233/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 245/2021 Invito e comunicazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 245/2021 prot. n. 2125 del 28/01/2021.

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) 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'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";

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 il quale il dott.

Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

VISTA la determinazione n. 188 del 13 aprile 2020 con cui si è conferito al Dott. Francesco Tortorelli, nei casi di temporanea vacanza, assenza o impedimento del Direttore Generale, come previsto all'art.6 del Regolamento di organizzazione, l'assolvimento delle relative funzioni;

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'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. 245/2021 del 27.01.2021 acquisita al prot. AgID con n.2125 del 28.01.2021 con cui il segnalante rappresenta che "*per poter intraprendere un procedimento obbligatorio di conciliazione contro un fornitore di*

energia, lo sportello del consumatore di ARERA non riconosce le istanze firmate digitalmente, ma richiede a pena di inammissibilità anche la fotocopia fronte retro di un documento di identità";

ESAMINATA la Trattazione n. 245/2021, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale.

In particolare, in istruttoria si è provveduto ad inviare ad ARERA una nota di richiesta elementi (nota prot. AgID n.3646 del 12.02.2021).

Con nota acquisita al prot. AgID con n.5199 del 03 marzo u.s. ARERA ha riscontrato rappresentando di richiedere in allegato all'istanza da parte dell'utenza un documento d'identità in corso di validità "…*per il riconoscimento fisico, in video, delle parti e della loro legittimazione a conciliare e transigere […]".*

Inoltre, ARERA ha fatto presente che "***entro il prossimo mese di aprile**, sarà possibile accedere mediante SPID al Servizio Conciliazione e a tutti gli altri servizi erogati dallo Sportello per conto dell'Autorità, sia da Personal Computer che da dispositivo mobile, e attivare le relative procedure. L'emergenza sanitaria in atto ha, infatti, determinato uno slittamento delle tempistiche programmate di rilascio per le modifiche alla piattaforma telematica volte, in particolare, alla predetta implementazione dello SPID, tenuto altresì conto della necessità di garantire il minor impatto possibile sulle utenze già registrate, nonché di individuare le corrette modalità di informazione e supporto dei clienti e utenti finali interessati da tali novità".*

A seguito delle risultanze conclusive, e tenendo conto del quadro normativo vigente in materia, in particolare del combinato disposto dell'art.65 del CAD lett. a) e b), e art.20 co. 1 bis e co.1 ter del CAD, nonché dell'art.64 co.3 bis del CAD a seguito delle modifiche apportate dall'art. 24, comma 1, lett. e), n. 6), D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120, si propone all'Ufficio del Difensore civico per il digitale di invitare l'Amministrazione segnalata affinché adegui la procedura per la presentazione dell'istanza di conciliazione da parte dell'utenza alle norme del CAD sopra richiamate.

ESAMINATO l'Invito conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della richiamata Trattazione n. 245/2021, comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con invito all'Amministrazione segnalata ad adeguarsi alla normativa in materia di accessibilità;

DETERMINA

1) di approvare dette Trattazione n. 245/2021, Invito e comunicazione al segnalante che allegati alla presente ne formano parte integrante;

2) di autorizzare la pubblicazione dello stesso invito nella apposita Area del sito Internet dell'Agenzia.

FRANCESCO PAORICI

Firmato digitalmente da FRANCESCO PAORICI
Data: 2021.03.18 10:17:54 +01'00'

Segnalazione n.245/2021 - Trattazione

Oggetto: Segnalazione n.245/2020- Amministrazione segnalata: ARERA - Qualificazione tematica: Identità digitale -Protocollo n.2125 del 28/01/2021 en.2225 del 29/01/2021.

Il Segnalante espone la seguente questione:

"*Indirizzo web del servizio segnalato: www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen*

Oggetto: avvio procedimento conciliazione presso ARERA

Per poter intraprendere un procedimento obbligatorio di conciliazione contro un fornitore di energia, lo sportello del consumatore di ARERA non riconosce le istanze firmate digitalmente, ma richiede a pena di inammissibilità anche della fotocopia fronte retro di un documento di identità. Richiesta collidente con la validità della firma digitale (nel caso di specie rilasciata ad un avvocato). Si argomentato all'ARERA l'illegittimità della richiesta, senza ottenere il riconoscimento della firma digitale non accompagnata da la fotocopia di un documento di identità, come da deliberazione 209/2016/E/com e s.m.i dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, articolo 7 comma 7.5 lettera a). Ritengo tale provvedimento illegittimo ed in totale contrasto con la validità dei documenti firmati digitalmente, anche se non accompagnati da fotocopia di un documento di identità, come meglio argomentato dalla sentenza del Consiglio di Stato depositata il 20/09/2013, sez. VI, N. 04676/2013REG.PROV.COLL.

Per quanto esposto, chiedo un intervento tempestivo del Difensore Civico affinché venga pienamente riconosciuta dall'ARERA la piena validità delle istanze presentate firmate digitalmente, anche se non accompagnate da copia di un documento di identità. Ex legge 241/90 chiedo che mi venga comunicato il responsabile del procedimento amministrativo sotteso alla presente domanda".

Il segnalante rappresenta nel caso di specie il non accoglimento della istanza telematica presentata con firma digitale ad ARERA senza allegare la copia di un documento d'identità

(requisito considerato obbligatorio) al fine di intraprendere un tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti del gestore di fornitura di energia elettrica tramite ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Il quadro normativo di riferimento per l'inquadramento della fattispecie in esame è da ricercare nell'art.65 del D.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e ss.mm. ed ii., che prevede: "*Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:*

a) se sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20;

b) ovvero, quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;

b-bis) ovvero formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'articolo 64-bis;

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

c-bis) ovvero se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi di cui all'articolo 6-bis, 6-ter o 6-quater ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS. In tale ultimo caso, di assenza di un domicilio digitale iscritto, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3-bis, comma 1-ter. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario

1-ter. Il mancato avvio del procedimento da parte del titolare dell'ufficio competente a seguito di istanza o dichiarazione inviate ai sensi e con le modalità di cui al comma 1 comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare dello stesso.

2. Le istanze e le dichiarazioni di cui al comma 1 sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento.

*4. Il comma 2 dell'*articolo 38 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445*, è sostituito dal seguente:*
«2. Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica sono valide se effettuate secondo quanto previsto dall'articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82».

L'art.20 del CAD dispone: *"1-bis. Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore. In tutti gli altri casi, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità. La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida.*

1-ter. <u>L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare di firma elettronica, salvo che questi dia prova contraria</u>".

L'art. 47 del D.Lgs 30/12/2010, n. 235 recante "Modifiche all'*articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82***,** e all'*articolo 38 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445***"** *al comma 2,* prevede*: "All'articolo 38 del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono apportate le seguenti modificazioni:*

a) al comma 2, dopo le parole: «per via telematica» sono inserite le seguenti: «, ivi comprese le domande per la partecipazione a selezioni e concorsi per l'assunzione, a qualsiasi

titolo, in tutte le pubbliche amministrazioni, o per l'iscrizione in albi, registri o elenchi tenuti presso le pubbliche amministrazioni,»;

b) al comma 3, terzo periodo, le parole: «Le istanze e la copia fotostatica del» sono sostituite dalle seguenti: «La copia dell'istanza sottoscritta dall'interessato e la copia del»;

c) dopo il comma 3 è aggiunto il seguente:

«3-bis. Il potere di rappresentanza per la formazione e la presentazione di istanze, progetti, dichiarazioni e altre attestazioni nonché per il ritiro di atti e documenti presso le pubbliche amministrazioni e i gestori o esercenti di pubblici servizi può essere validamente conferito ad altro soggetto con le modalità di cui al presente articolo».

Va inoltre, considerato che in base alle recenti modifiche apportate al CAD dal decreto legge n.76/2020 recante: "*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"* (coordinato con la legge di conversione dell'11 settembre 2020, n. 120), in particolare all'art.64 co. 3-bis, in base al quale: "*Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, è stabilita la data a decorrere dalla quale i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettere b) e c) utilizzano esclusivamente le identità digitali ai fini dell'identificazione degli utenti dei propri servizi on-line. Fatto salvo quanto previsto dal comma 2-nonies, a decorrere dal 28 febbraio 2021, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi in rete. Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione è stabilita la data a decorrere dalla quale i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali per consentire l'accesso delle imprese e dei professionisti ai propri servizi in rete"*, è stato normativamente previsto un termine per **l'utilizzo esclusivo**, da parte dei soggetti di cui all'art.2 co.2., delle identità digitali per l'identificazione dei propri utenti.

In istruttoria si è provveduto ad inviare ad ARERA una nota di richiesta elementi (nota prot. AgID n.3646 del 12.02.2021).

Con nota acquisita al prot. AgID con n.5199 del 03 marzo u.s. ARERA ha riscontrato rappresentando quanto di seguito riportato: "[…] *In merito alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione, in ragione dello svolgimento online della procedura, i clienti o utenti finali (o i loro delegati) presentano la domanda di conciliazione compilando un modulo online disponibile nella propria area personale, a sua volta accessibile mediante inserimento di username e password ottenuti in fase di registrazione al portale telematico dello Sportello. Per tale motivo, la domanda non prevede una sottoscrizione formale, ma è acquisita a sistema una volta completata in ogni sua parte. Alla domanda è necessario allegare, ai sensi del medesimo TICO, alcuni documenti obbligatori, fra i quali, per quanto di interesse, la "copia di un documento di identità in corso di validità della Parte" (articolo 7 comma 7.5 lettera a), del TICO). Tale documento, oltre a consentire, ad oggi, la verifica dell'identità dell'attivante all'atto della proposizione della domanda di conciliazione online, è anche un importante strumento a disposizione del conciliatore, in occasione del primo incontro, per il riconoscimento fisico, in video, delle parti e della loro legittimazione a conciliare e transigere: gli incontri, infatti, si svolgono in stanza virtuale, accessibile dalla propria area personale.*
L'utilizzo della firma digitale di proprietà del soggetto attivante la procedura è sempre consentito per la sottoscrizione sia dell'allegato obbligatorio alla domanda denominato "Dichiarazioni del Cliente/Delegato", strutturato sotto forma di dichiarazione resa ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000, sia dell'eventuale accordo conclusivo della procedura: in tale ultima circostanza, infatti, la firma digitale è alternativa alla firma elettronica qualificata rilasciata "one shot" dal Servizio a seguito di procedura di identificazione in stanza virtuale.
Infine, è importante sottolineare che l'ulteriore efficientamento del Servizio Conciliazione sotto il profilo dell'accessibilità è già all'attenzione dell'Autorità e sarà oggetto di prossimi interventi, tenuto conto della normativa vigente in materia e in linea con il Quadro Strategico 2019-2021 dell'Autorità (approvato con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A), che, fra le Linee di intervento dell'Obiettivo Strategico OS1 "Dare voce al consumatore", ha, infatti, previsto lo "Sviluppo e adeguamento del sistema di gestione dei reclami, tenendo conto dei processi di disintermediazione e dello sviluppo di nuove opportunità tecnologiche e facilitazione dell'accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), al

fine di consentire la risoluzione rapida e gratuita di problematiche che di norma appaiono poco adatte ai tempi e costi della giustizia ordinaria […]".

In particolare, ***entro il prossimo mese di aprile****, sarà possibile accedere mediante SPID al Servizio Conciliazione e a tutti gli altri servizi erogati dallo Sportello per conto dell'Autorità, sia da Personal Computer che da dispositivo mobile, e attivare le relative procedure. L'emergenza sanitaria in atto ha, infatti, determinato uno slittamento delle tempistiche programmate di rilascio per le modifiche alla piattaforma telematica volte, in particolare, alla predetta implementazione dello SPID, tenuto altresì conto della necessità di garantire il minor impatto possibile sulle utenze già registrate, nonché di individuare le corrette modalità di informazione e supporto dei clienti e utenti finali interessati da tali novità".*

Dal riscontro ottenuto da ARERA appare palese che il documento d'identità in corso di validità sia richiesto "…*per il riconoscimento fisico, in video, delle parti e della loro legittimazione a conciliare e transigere […]".*

Ciò concretizzerebbe una violazione del combinato disposto degli art.65 del CAD lett. a) e b) e dell'art.20 co.1 bis e co.1 ter del CAD, nonché dell'art.64 co.3 bis del CAD a seguito delle modifiche apportate dall'art. 24, comma 1, lett. e), n. 6), D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

Pertanto, in base a quanto emerso dalle risultanze istruttorie si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere ad invito affinché ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, adegui la procedura per la presentazione da parte dell'utenza dell'istanza di conciliazione alle norme del CAD.

08 marzo 2021 Maria Antonietta Ventriglia

AGID
Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
Alla C.A. del Responsabile per la Transizione al Digitale
Dott. Luca Lazza
protocollo@pec.arera.it

Oggetto: Invito xx relativo alla Segnalazione n. 245/2021 - Amministrazione segnalata: ARERA- Qualificazione tematica: Identità digitale –Prot.n.2125 del 28.01.2021.

Come è noto l'art.17, comma 1-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (CAD) prevede "*'E' 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. Il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.".*

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 (di seguito DCD).

Ciò premesso, con segnalazione al DCD n.245/2021 il segnalante ha lamentato che "*per poter intraprendere un procedimento obbligatorio di conciliazione contro un fornitore di energia, lo sportello del consumatore di ARERA non riconosce le istanze firmate digitalmente, ma richiede a pena di inammissibilità anche della fotocopia fronte retro di un documento di identità".*

Con la predetta segnalazione è stata rappresentata una presunta violazione di norme riguardanti il CAD e la digitalizzazione e innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, in particolare del combinato disposto dell'art.65 del CAD lett. a) e b) e dell'art.20 co.1 – bis e co.1 ter del CAD nonché dell'art.64 co.3 bis del CAD a seguito delle modifiche apportate dall'art. 24, comma 1, lett. e), n. 6), D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

Giova ricordare, inoltre, che con le recenti modifiche apportate al CAD dal decreto legge n.76/2020 recante: "*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"* (coordinato con la legge di conversione dell'11 settembre 2020, n. 120), in particolare all'art.64 co. 3-bis, […] *a decorrere dal 28 febbraio 2021, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi in rete. Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione è stabilita la data a decorrere dalla quale i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali per consentire l'accesso delle imprese e dei professionisti ai propri servizi in rete",* è stato normativamente previsto il termine del 28 febbraio 2021 per l'utilizzo esclusivo, da parte dei soggetti di cui all'art.2 co.2., delle identità digitali per l'identificazione dei propri utenti.

Con Vs nota acquisita al prot. AgID con n.5199 del 03 marzo u.s. è stato affermato che: *"[…] tale documento, oltre a consentire, ad oggi, la verifica dell'identità dell'attivante all'atto*

della proposizione della domanda di conciliazione online, è anche un importante strumento a disposizione del conciliatore, in occasione del primo incontro, per il riconoscimento fisico, in video, delle parti e della loro legittimazione a conciliare e transigere: gli incontri, infatti, si svolgono in stanza virtuale, accessibile dalla propria area personale

Si ritiene, pertanto, fondata la richiamata Segnalazione e si invita codesta Autorità "a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni", provvedendo affinché adegui la procedura per la presentazione, da parte dell'utenza, dell'istanza di conciliazione agli art.65 del CAD lett. a) e b), dell'art.20 co.1 – bis e co.1 ter del CAD, nonché dell'art.64 co.3 bis del CAD a seguito delle modifiche apportate dall'art. 24, comma 1, lett. e), n. 6), D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

Si rappresenta altresì 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. Il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Cordiali saluti
Massimo Macchia

Oggetto: Segnalazione n.245/2020- Amministrazione segnalata: ARERA - Qualificazione tematica: Identità digitale -Protocollo n.2125 del 28/01/2021 en.2225 del 29/01/2021.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: "*Indirizzo web del servizio segnalato: www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen*

Oggetto: avvio procedimento conciliazione presso ARERA

Per poter intraprendere un procedimento obbligatorio di conciliazione contro un fornitore di energia, lo sportello del consumatore di ARERA non riconosce le istanze firmate digitalmente, ma richiede a pena di inammissibilità anche della fotocopia fronte retro di un documento di identità. Richiesta collidente con la validità della firma digitale (nel caso di specie rilasciata ad un avvocato). Si argomentato all'ARERA l'illegittimità della richiesta, senza ottenere il riconoscimento della firma digitale non accompagnata da la fotocopia di un documento di identità, come da deliberazione 209/2016/E/com e s.m.i dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, articolo 7 comma 7.5 lettera a). Ritengo tale provvedimento illegittimo ed in totale contrasto con la validità dei documenti firmati digitalmente, anche se non accompagnati da fotocopia di un documento di identità, come meglio argomentato dalla sentenza del Consiglio di Stato depositata il 20/09/2013, sez. VI, N. 04676/2013REG.PROV.COLL.

Per quanto esposto, chiedo un intervento tempestivo del Difensore Civico affinché venga pienamente riconosciuta dall'ARERA la piena validità delle istanze presentate firmate digitalmente, anche se non accompagnate da copia di un documento di identità. Ex legge

241/90 chiedo che mi venga comunicato il responsabile del procedimento amministrativo sotteso alla presente domanda".

Con la presente, si informa che questo Ufficio, a seguito dell'istruttoria effettuata, ha ritenuto fondata la sua segnalazione ed ha pertanto proceduto all'invio dell'Invito n. xx/2021 all'Amministrazione, a porre rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni a quanto segnalato, provvedendo affinché adegui la procedura per la presentazione, da parte dell'utenza, dell'istanza di conciliazione al combinato disposto degli art.65 del CAD lett. a) e b) e dell'art.20 co.1 – bis e co.1 ter del CAD, nonché dell'art.64 co.3 bis del CAD a seguito delle modifiche apportate dall'art. 24, comma 1, lett. e), n. 6), D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

Si fa presente che la vigente normativa prevede che in caso di mancato riscontro, detto Invito è da considerare anche quale segnalazione dell'inadempienza all'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari dell'Amministrazione. Inoltre il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Si precisa infine che con la presente comunicazione si conclude il procedimento relativo alla sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia