



## Regolamento di accesso ai servizi telematici del Comune di Aosta

- Norme per il servizio di registrazione, identificazione e autenticazione degli utenti mediante credenziali personali.
- Allegato A. Regole tecniche per la gestione dell'identità

# Norme per il servizio di registrazione, identificazione e autenticazione degli utenti mediante credenziali personali.

## Art. 1 Finalità

1. Il presente regolamento ha lo scopo di individuare le modalità per l'erogazione dei servizi dell'Amministrazione per via telematica con sistemi che consentono un accesso sicuro degli utenti, garantendo nel contempo pari opportunità ai soggetti a rischio di esclusione.
2. Il processo di informatizzazione dei servizi e della loro erogazione attraverso modalità telematiche è improntato alle esigenze di semplificazione e trasparenza e in nessun caso può determinare un aggravamento del procedimento amministrativo.

## Art. 2 Ambito di applicazione

1. La presente disciplina si applica a tutti i servizi accessibili in modalità telematica sia realizzati nell'ambito del progetto PEOPLE che fuori di esso. Costituisce il quadro di riferimento, inoltre, per la definizione in relazione alla natura e alle caratteristiche dei servizi attivati, dei livelli di sicurezza e di autenticazione necessari per l'accesso.
2. Il sistema assicura modalità diverse di interrogazione, selezione e visualizzazione delle informazioni dagli archivi accessibili, a seconda del grado di riservatezza delle stesse e della modalità con cui avviene l'identificazione degli utenti.
3. La Giunta comunale procede con propria deliberazione a definire per ogni servizio da attivare livelli di autenticazione e le misure di sicurezza richiesti anche a tutela della privacy.

## Art. 3 Attribuzione credenziali

1. Al fine di favorire l'accesso ai servizi telematici e garantire quindi condizioni di pari opportunità agli utenti che non dispongono di CIE/CNS, l'Amministrazione provvede all'attribuzione di credenziali personali secondo le regole tecniche di cui all'Allegato A del presente regolamento.
2. Le credenziali, di cui al comma 1, sono attribuite con modalità di identificazione sicura, attraverso la procedura di registrazione di cui all'art. 5, alle persone fisiche residenti nel Comune di Aosta o a coloro i quali svolgono all'interno del Comune attività di studio o lavoro oppure agiscono in qualità di intermediari di persone fisiche residenti che hanno titolo ai servizi. Tali credenziali sono associate al rispettivo Codice Fiscale.

3. Nel caso di accesso a servizi che non richiedono l'accertamento dell'identità personale le procedure di autenticazione non sono necessarie. Per tali servizi, definiti in sede operativa, il Comune può rilasciare credenziali per il libero accesso secondo regole e modalità diverse da quelle contenute nel presente Regolamento e nell'allegato A.
4. La Giunta comunale può procedere, con propria deliberazione, alla modifica e/o all'aggiornamento delle regole tecniche, con misure che prevedano un livello di accessibilità e sicurezza dei servizi, comunque non inferiore a quello garantito dalle misure indicate nel suddetto Allegato A.
5. Le credenziali rilasciate da altri Comuni, con modalità conformi all'Allegato A al presente regolamento, sono riconosciute e accettate per l'accesso ai servizi erogati dall'Amministrazione.
6. La attribuzione delle credenziali da parte del Comune ha carattere di soluzione transitoria, come specificato nel comma 1, e cesserà ad avvenuta distribuzione della CIE a tutti i cittadini del Comune di Aosta e comunque non oltre i termini indicati dalla norma in materia.

#### Art. 4 Accesso ai servizi

1. Nei casi in cui, in relazione alla natura e alle caratteristiche del servizio, è richiesto l'accertamento dell'identità dell'utente, per l'accesso possono essere utilizzate le credenziali personali di cui al comma 1 dell'art. 3 oppure, qualora l'utente ne sia provvisto, la CIE/CNS o la Carta di firma digitale dotata di certificato di autenticazione.
2. Le persone fisiche che accedono ai servizi in qualità di legali rappresentanti di persone giuridiche, enti riconosciuti e non e coloro che esercitano un'attività professionale per conto di terzi, denominati intermediari ai fini del presente regolamento, utilizzano per l'accesso le proprie credenziali personali e sono tenuti a sottoscrivere mediante firma digitale le istanze e le comunicazioni presentate.
3. L'accesso con le modalità di cui al comma 1 del presente articolo non è richiesto per servizi di visualizzazione dei provvedimenti normativi e regolamentari, degli atti soggetti a pubblicazione nell'albo pretorio e della modulistica e per tutti quei servizi che l'Amministrazione eroga, in cui non vi è necessità di previo accertamento dell'identità

#### Art. 5 Registrazione

1. Per consentire l'accesso ai servizi l'Amministrazione gestisce una procedura di registrazione preliminare, attuata secondo le modalità tecnico/organizzative previste nell'Allegato A. La registrazione è finalizzata alla consegna sicura e certa delle credenziali alla persona cui si riferiscono.

2. All'utente registrato è attribuita una casella di posta elettronica certificata, che verrà utilizzata per le comunicazioni via posta elettronica dell'Amministrazione all'utente, connesse alla utilizzazione dei servizi.

#### Art. 6 Pagamenti

1. L'Amministrazione, ai fini di promuovere la diffusione della modalità telematica di accesso ai servizi, attiva le procedure per l'effettuazione dei pagamenti attraverso strumenti telematici disponibili e sicuri.
2. Qualora nell'ambito del procedimento sia previsto il pagamento dell'imposta di bollo, l'Amministrazione, ai sensi dell'art. 7 D. M. finanze 23/1/2004, provvede a garantire l'assolvimento in forma virtuale, ovvero provvede secondo le disposizioni di cui all'art. 1 comma 3 bis del D.L. 24 settembre 2002 n. 209, così come modificato e integrato dall'art. 2 D.L. 12 luglio 2004 n. 168.
3. Le spese relative a bolli, diritti di segreteria, rimborsi ecc., restano comunque a carico dell'utente.

#### Art. 7 Trasmissione

1. Le comunicazioni, le istanze, ed in generale le richieste di servizio, prodotte dall'utente attraverso modalità telematiche fornite dal Comune, per le quali è prevista la protocollazione vengono trasmesse all'Amministrazione dal sistema informatico di accesso, in forma di documento informatico.
2. Le comunicazioni e le istanze prodotte direttamente dall'utente in forma di documento informatico sottoscritto con carta di firma digitale possono essere inviate all'Amministrazione per posta elettronica certificata.

#### Art. 8 Ricevuta di avvenuta consegna

1. Per i servizi che comportano la presentazione di istanze o l'invio di comunicazioni in forma di documento informatico, il Comune invia automaticamente al domicilio elettronico dell'utente di cui al comma 2, dell'art. 5, una Ricevuta di avvenuta consegna nella quale sono contenuti i dati di certificazione, comprendenti l'ora, la data e il codice identificativo della operazione, che costituiscono per l'utente prova dell'avvenuto invio della richiesta di servizio.

#### Art. 9 Avviso di avvenuta iscrizione al protocollo

1. Contestualmente alla protocollazione viene inviato al domicilio elettronico dell'utente, di cui al comma 2, dell'art. 5, un Avviso di avvenuta iscrizione al protocollo con l'indicazione della data, dell'ora, del codice identificativo della operazione e del numero identificativo di protocollo assegnato al procedimento.

#### Art. 10 Termini del procedimento amministrativo

1. La comunicazione dell'avvio del procedimento, laddove prevista, è effettuata con le stesse modalità e nei termini previsti e attuati per le comunicazioni, documenti e/o istanze pervenuti con strumenti diversi da quelli telematici.
2. Per i procedimenti ad iniziativa di parte il termine iniziale per l'avvio del procedimento decorre dalla data di effettivo ricevimento della domanda da parte dell'ufficio competente, ovvero alla data risultante dal protocollo generale.

#### Art. 11 Accesso allo stato del procedimento

1. L'utente può visualizzare lo stato del procedimento, previa analogia credenziale di identificazione, utilizzando uno specifico servizio di accesso.
2. Nel caso in cui le applicazioni informatiche, collegate ai servizi accessibili attraverso le modalità telematiche del Comune, non consentano la visualizzazione interattiva diretta, lo stato del procedimento è comunicato su richiesta dell'utente dal Comune al domicilio elettronico dell'utente per posta elettronica certificata.

#### Art. 12 Comunicazioni sul procedimento

1. Le comunicazioni attinenti al procedimento e/o al provvedimento sono inviate al domicilio elettronico dell'utente per posta elettronica certificata.
2. Se espressamente richiesto dall'utente, le comunicazioni e/o il provvedimento può essere rilasciato in forma cartacea.

#### Art. 13 Norme transitorie e finali

1. Al fine di introdurre eventuali e opportuni adeguamenti, la disciplina dettata con il presente regolamento è soggetta a verifica periodica e potrà essere variata e integrata anche sulla scorta dell'esperienza che verrà maturata nella erogazione dei servizi per via telematica e dello sviluppo tecnologico, nonché in esecuzione a provvedimenti normativi successivi.
2. Tenuto conto del regime transitorio e provvisorio di alcune disposizioni disciplinanti la materia si potranno rendere necessari adeguamenti a quanto previsto dal presente regolamento.