

**Regole tecniche per l'identificazione digitale sul portale servizi ai cittadini (Citel)
del Comune di Livorno**

Art. 1

Finalità

La presente disciplina si applica ai servizi accessibili in modalità telematica nell'ambito del portale servizi ai cittadini (CITEL) del Comune di Livorno e definisce, in relazione alla natura ed alle caratteristiche dei servizi attivati, i livelli di sicurezza e di autenticazione necessari per l'accesso sicuro degli utenti.

Il sistema assicura modalità di interrogazione, selezione e visualizzazione delle informazioni diverse in funzione del grado di riservatezza delle stesse e della modalità con cui avviene l'identificazione degli utenti

Art. 2

Attribuzione credenziali

Al fine di favorire l'accesso ai servizi attivati sul portale CITEL e garantire condizioni di pari opportunità anche agli utenti che non dispongono di CIE/Carta Infocamere, l'Amministrazione provvede alla attribuzione di credenziali con modalità di identificazione sicura attraverso la procedura di registrazione di cui all'art. 6.

In caso di accesso a servizi che non richiedono accertamento dell'identità personale le procedure di autenticazione non sono necessarie. Per tali servizi, definiti in sede operativa, il Comune di Livorno può rilasciare credenziali per il libero accesso secondo regole e modalità prestabilite.

Art. 3

Accesso ai servizi

Gli utenti che si collegano al portale CITEL possono usufruire dei servizi offerti dal Comune di Livorno o, selezionando il Comune di interesse dove sono presenti suoi dati, anche dei servizi messi a disposizione dagli altri Enti aderenti al progetto di e-government CITEL, promosso dalla Regione Toscana e coordinato dal Comune di Pisa. Le credenziali rilasciate da altri Comuni aderenti a CITEL, con modalità conformi alle presenti regole tecniche, sono riconosciute ed accettate per l'accesso ai servizi eroganti dal Comune di Livorno.

Art. 4

Classificazione tipologia di utenza

La classificazione prevista per il portale CITELE del Comune di Livorno differenzia gli utenti utilizzatori dei servizi nelle seguenti categorie:

- a) utente anonimo, ovvero colui che fruisce delle informazioni disponibili sul sito di portale tramite l'interfaccia web del browser, può accedere a tutte le informazioni non protette da privacy.
- b) utente registrato, ovvero colui che ha la stessa disponibilità di strumenti web attivati per l'utente anonimo ma, con un processo di autenticazione "debole" sul portale CITELE può iscriversi a servizi per i quali non è prevista né richiesta una identificazione certificata. Per tali servizi, è sufficiente effettuare da parte dell'utente una registrazione sul portale alla quale consegue il rilascio on-line di una password e di un userId;
- c) utente registrato ed identificato con un processo di identificazione "forte", ovvero colui che è identificato dall'Amministrazione tramite un processo di verifica dell'identità personale come specificato agli articoli seguenti. Le credenziali utilizzate per l'accesso ai servizi sono il codice utente ed il pin o uso di CIE/Carta Infocamere. Questo livello di identificazione garantisce piena disponibilità di applicazioni e servizi presenti sul portale CITELE del Comune di Livorno stabilendo anche connessioni a tutti i servizi disponibili sui portali CITELE degli altri Comuni aderenti al progetto, con coordinatore il Comune di Pisa.

Art. 5

Sistema di registrazione delle utenze identificate

Il Comune di Livorno adotta un sistema di accreditamento, accessibile dal portale CITELE della Rete civica comunale, attraverso il quale l'insieme dei dati utili all'abilitazione dell'utenza identificata è fornito direttamente dall'interessato. Il processo di comunicazione dei dati gestito in gran parte autonomamente dall'utente soddisfa i requisiti di identificazione lasciando all'Ufficio comunale competente lo step di identificazione e riconoscimento del cittadino richiedente.

Il conferimento dei dati avviene previa informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003.

Art. 6

Modalità di registrazione

La registrazione è finalizzata alla consegna sicura, certa e riservata delle credenziali alla persona cui si riferiscono. L'età minima per l'attribuzione delle credenziali è fissata in anni 15. La procedura di registrazione identificata si svolge in :

- a) una fase (registrazione).

La registrazione è effettuata per via telematica accedendo al portale CITELE sul sito del Comune di Livorno previa compilazione di un modulo di registrazione. Se il cittadino dispone di CIE/Carta Infocamere può a questo punto accedere direttamente con credenziali forti al Portale altrimenti il sistema gli fornisce le credenziali deboli comprensive di codice pin tramite visualizzazione a video.

- b) due fasi (pre-registrazione e attivazione della registrazione) se il cittadino non dispone di CIE/Carta Infocamere.

Il Comune gestisce direttamente la funzione di pre-registrazione. Gli interessati si presentano personalmente presso l'URP, compilano e sottoscrivono il modulo di registrazione presentando un documento di identità, ai fini della assegnazione della busta contenente le credenziali di accesso al portale. L'identificazione dell'utente avviene mediante inserimento di un identificativo (Codice Fiscale) e dei dati anagrafici obbligatori (Cognome, Nome, Data di nascita, Sesso, Comune di nascita, Documento di riconoscimento, Codice busta). Nel caso in cui il cittadino si sia preventivamente registrato tramite la funzione on-line disponibile da portale, i dati possono essere richiamati dall'operatore tramite l'inserimento del Codice Fiscale, e completati per il rilascio delle credenziali.

Art. 7

Pagamenti

Per promuovere la diffusione delle modalità telematiche di accesso ai servizi, l'Amministrazione nell'ambito del portale CITELE attiva procedure per l'effettuazione di pagamenti on-line.

Qualora nell'ambito del procedimento sia previsto il pagamento dell'imposta di bollo, l'Amministrazione potrà provvedere a garantire l'assolvimento in forma virtuale. Le spese relative a bolli, diritti di segreteria, rimborsi, ecc. sono a carico dell'utente.

Art. 8

Accesso allo stato del procedimento

L'utente può visualizzare lo stato del procedimento, previa identificazione, utilizzando uno specifico servizio di accesso.

Art. 9

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali conferiti per l'accesso ai servizi è effettuato per finalità istituzionali e con l'adozione di idonee misure di sicurezza, in conformità alle previsioni del Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003).

Il titolare del trattamento è il Comune di Livorno ed il responsabile del trattamento è il Responsabile Ufficio Servizi informativi e sviluppo servizi telematici.

Rispetto ai dati conferiti, l'interessato può esercitare tutti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003.

Art. 10

Responsabilità per smarrimento/utilizzo improprio delle credenziali personali

I servizi CITELE non possono essere utilizzati per scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è tenuto a proteggere e conservare le credenziali consegnate per l'accesso ai servizi al fine di garantirne l'integrità e la riservatezza oltre che ad adottare misure atte ad impedirne la perdita, la compromissione o l'utilizzo improprio.

Il Comune di Livorno declina ogni responsabilità per danni diretti o indiretti subiti dagli utenti o da terzi in conseguenza ad un utilizzo improprio delle credenziali di accesso ai

servizi. In caso di furto o smarrimento della busta contenente le credenziali, l'utente dovrà comunicare tempestivamente l'accaduto al Responsabile del trattamento di cui all'art. 9 e richiedere la revoca della registrazione via fax o e-mail o presentandosi direttamente presso gli sportelli di rilascio.

Art. 11

Norme transitorie e finali

Al fine di introdurre eventuali ed opportuni adeguamenti, la presente disciplina è soggetta a verifica periodica e potrà essere variata e/o integrata in relazione all'esperienza che verrà maturata nella erogazione dei servizi per via telematica attraverso il portale CITELE, sulla base dello sviluppo tecnologico ed in esecuzione di successivi provvedimenti normativi.