

Allegato n. 2, parte integrante della Delibera di G.C. n.° 384 del 26/10/2010

REGOLE OPERATIVE PER L'IDENTIFICAZIONE DIGITALE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI ON LINE DEL COMUNE DI LIVORNO.

Art. 1 - Finalità

La presente disciplina si applica ai servizi accessibili in modalità telematica nell'ambito del "Portale Sportello del cittadino" del Comune di Livorno, (di seguito denominato "Portale") 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 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, 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 possono usufruire dei servizi offerti dal Comune di Livorno o, selezionando il Comune di interesse dove sono presenti i 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, ove disponibili.

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 differenzia gli utenti utilizzatori dei servizi nelle seguenti categorie:

- a) utente anonimo/accesso libero: ovvero colui che fruisce delle informazioni disponibili sul sito del Portale tramite l'interfaccia web del browser, può accedere a tutte le informazioni non protette da privacy.
- b) utente registrato/accesso con autenticazione: ovvero colui che ha la stessa disponibilità di strumenti web attivati per l'utente anonimo ma, con un processo di autenticazione "debole" sul Portale 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 una 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 stabilendo anche connessioni a tutti i servizi disponibili sui portali CITEL degli altri Comuni aderenti al progetto, con coordinatore il Comune di Pisa. L'identificazione “forte” può avvenire anche tramite invio di SMS al numero indicato sul sito istituzionale per applicazioni specifiche, in questo caso le credenziali rilasciate hanno carattere temporaneo con durata non superiore a 3 giorni.

Art. 5 - Sistema di registrazione delle utenze identificate

Il Comune di Livorno adotta un sistema di accreditamento, accessibile dal Portale, 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.

In particolare il Comune di Livorno consente l'accesso anche attraverso strumenti di autenticazione debole (userId / password), rispettando misure minime di sicurezza in particolare : l'accertamento dell'identità del ricevente, l'associazione al Codice Fiscale e l'associazione ad una password che il soggetto deve modificare al suo primo accesso e gestita in modo da tutelare il soggetto e il sistema da tentativi di utilizzo fraudolento.

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 previa compilazione di un modulo.

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.

Se il cittadino dispone di una casella PEC (Posta Elettronica Certificata) può inviare il modulo di richiesta di credenziali tramite la propria casella all'indirizzo PEC del Comune di Livorno, successivamente il cittadino riceverà alla casella PEC indicata un messaggio contenente utente e password. La password dovrà essere cambiata al primo accesso.

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

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 attiva procedure per l'effettuazione di pagamenti on-line.

Qualora nell'ambito del procedimento sia previsto il pagamento dell'imposta di bollo, l'Amministrazione si riserva di 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 on line del Comune di Livorno 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, sulla base dello sviluppo tecnologico ed in esecuzione di successivi provvedimenti normativi.