

# **SCHEMA DI REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AI SERVIZI TELEMATICI**

## **Art. 1 - Finalità**

1. Il presente regolamento ha lo scopo di individuare le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione per via telematica mediante sistemi che consentono l'accesso sicuro degli utenti e garantiscono, nel contempo, pari opportunità a tutti i soggetti interessati, inclusi quelli a rischio di esclusione.
2. Il sistema di erogazione dei servizi attraverso modalità telematiche è improntato ai principi 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 e costituisce il quadro di riferimento per la definizione dei livelli di sicurezza e di identificazione necessari per l'accesso, in relazione alla natura e alle caratteristiche dei servizi attivati.
2. Il sistema di accesso assicura modalità diverse di interrogazione, selezione e visualizzazione dei dati e dei documenti dell'Amministrazione in rapporto al loro grado di riservatezza e alle modalità di identificazione degli utenti.
3. L'Amministrazione provvede a riorganizzare e razionalizzare i propri servizi e procedimenti amministrativi, prevedendo l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. In particolare, progetta e realizza i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.
4. L'Amministrazione attiva idonei sistemi di cooperazione con altre pubbliche amministrazioni basati sull'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese.
5. La Giunta comunale individua, con propria deliberazione, i servizi da rendere accessibili per via telematica, specificando per ognuno di essi i livelli di accesso e di identificazione degli utenti, nel rispetto del presente regolamento.
6. L'Amministrazione rende disponibile sul proprio sito web istituzionale e/o tramite il portale dei servizi online dei Comuni della Valle d'Aosta l'elenco dei servizi forniti in rete con le relative informazioni sulle modalità di accesso e fruizione.

## **Art. 3 - Attribuzione di credenziali personali**

1. Al fine di favorire l'accesso ai servizi telematici e di garantire condizioni di pari opportunità agli utenti che non dispongono di Carta di Identità Elettronica (CIE) o Carta Nazionale dei Servizi (CNS), l'Amministrazione provvede all'attribuzione di credenziali personali, secondo modalità definite dalla Giunta comunale in conformità al presente regolamento, definendo le procedure di rilascio e le relative istruzioni per un utilizzo responsabile, riservato e sicuro, nonché le indicazioni sul livello di protezione dell'identità digitale garantito dalle misure adottate dall'Amministrazione.
2. Le credenziali personali sono attribuite con una procedura di identificazione sicura e consegnate al titolare all'atto della sua registrazione, unitamente alle istruzioni di cui al comma 1. In questa fase, l'utente è tenuto a dichiarare il domicilio elettronico di cui al successivo art. 5, impegnandosi a comunicare all'Amministrazione, tempestivamente, ogni successiva variazione del medesimo e sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità in caso di trasmissione di documenti a un domicilio elettronico dichiarato, ma non più valido.
3. L'Amministrazione, in alternativa al rilascio di credenziali personali con le modalità di cui ai commi 1 e 2, si avvale del sistema di autenticazione regionale.

#### **Art. 4 – Strumenti per l'accesso ai servizi**

1. La Carta d'Identità Elettronica (CIE) e la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) costituiscono gli strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dall'Amministrazione per i quali è necessaria l'identificazione informatica.
2. L'Amministrazione garantisce l'accesso ai suoi servizi in rete, per i quali è necessaria l'identificazione informatica, anche attraverso le credenziali personali di cui all'art. 3 del presente regolamento.
3. L'accesso con le modalità di cui ai comma 1 e 2 non è richiesto per la consultazione di provvedimenti normativi e regolamentari e, in generale, per l'accesso ai dati pubblici che sono resi disponibili sul sito web istituzionale e fruibili in rete gratuitamente, senza necessità di identificazione informatica.
4. Gli intermediari possono accedere ai servizi di terzi, per conto dei quali esercitano un'attività professionale, solo se muniti di specifica delega da parte dei soggetti interessati.

#### **Art. 5 – Domicilio elettronico**

1. All'atto dell'accesso, l'utente è tenuto ad indicare il domicilio elettronico dichiarato ai sensi e con le modalità di cui all'articolo 3, comma 2, del presente regolamento e consistente in una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) conforme al DPR n. 68/2005, o nella casella elettronica certificata del cittadino (CEC-PAC o Postacertificat@) rilasciata ai sensi del DPCM 6 maggio 2009.
2. L'Amministrazione inoltra al domicilio elettronico dichiarato dall'utente le comunicazioni connesse all'utilizzazione dei servizi in rete.

#### **Art. 6 – Presentazione di istanze informatiche**

1. Le modalità di inoltro per via telematica di istanze e dichiarazioni, di registrazione delle stesse e di interazione online nello svolgimento dei procedimenti amministrativi sono specificate nel regolamento sulla "Presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica" predisposto ed approvato dall'Amministrazione.

#### **Art. 7 – Registrazione degli accessi**

1. Il sistema di accesso ai servizi telematici dell'Amministrazione, oltre a garantire l'identificazione degli utenti e la riservatezza delle comunicazioni che contengono in modo diretto o indiretto dati personali, assicura la produzione e l'archiviazione della documentazione necessaria per accertare, in qualsiasi momento, l'esito delle transazioni eseguite.
2. La documentazione di cui al comma 1 associa i dati identificativi dell'utente che chiede il servizio, ai dati che questi immette nel sistema dopo l'identificazione online, nonché ai dati e ai documenti che il sistema gli fornisce al domicilio elettronico.
3. La documentazione di cui al comma 1 riporta altresì le indicazioni sulla data e l'ora della transazione eseguita online e ogni altra informazione utile ad accertare l'effettiva erogazione del servizio.
4. Completata la fase di identificazione dell'utente, il sistema di accesso trasmette al domicilio elettronico dichiarato una ricevuta nella quale sono contenuti i dati di certificazione, comprendenti la data, l'ora e codice identificativo dell'operazione, che costituiscono per l'utente prova dell'avvenuto invio della richiesta di servizio.

# SCHEMA DI REGOLAMENTO PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE E DICHIARAZIONI PER VIA TELEMATICA

## Art. 1 - Finalità

1. Il presente regolamento ha lo scopo di individuare le modalità per la presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica, nonché per lo scambio di documenti informatici tra l'Amministrazione e i cittadini, le imprese e altri enti pubblici.
2. I processi di informatizzazione e l'utilizzo di modalità di comunicazioni telematiche sono improntati alle esigenze di semplificazione e trasparenza e in nessun caso possono determinare un aggravamento del procedimento amministrativo.

## Art. 2 - Trasmissione di documenti informatici

1. La trasmissione di documenti all'Amministrazione può essere eseguita con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza.
2. I documenti trasmessi con le modalità di cui al comma 1, in linea con quanto previsto dal presente regolamento, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.
3. Il formato elettronico<sup>1</sup> dei documenti informatici, prodotti dall'Amministrazione o ricevuti come allegati a messaggi di posta elettronica, deve:
  - a) garantire la non alterabilità del documento durante le fasi di accesso e conservazione;
  - b) assicurare l'immutabilità nel tempo del contenuto e della forma;
  - c) essere aperto, standard e documentato;
  - d) essere affidabile, accurato e usabile;
  - e) essere indipendente dall'ambiente tecnologico utilizzato per la rappresentazione a livello utente;
  - f) essere conforme alla normativa vigente e alle indicazioni tecniche emanate da DigitPA.
4. In nessun caso i documenti informatici prodotti o presentati all'Amministrazione possono contenere macroistruzioni o codice eseguibile tale da modificarne il contenuto.
5. Per la trasmissione telematica di comunicazioni che hanno bisogno di una ricevuta d'invio e una di consegna, verso soggetti che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo, l'Amministrazione utilizza la posta elettronica certificata (PEC) in conformità alla normativa vigente.
6. La trasmissione dei documenti informatici effettuata ai sensi del comma 5 equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione per mezzo della posta tradizionale.
7. La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico, trasmesso ai sensi del comma 5, sono opponibili a terzi.

## Art. 3 - Indirizzi di posta elettronica dell'Amministrazione

1. L'Amministrazione attiva un indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale per l'invio e la ricezione di documenti informatici e lo comunica a DigitPA per la pubblicazione nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).
2. L'indirizzo di posta elettronica certificata di cui al comma 1 è pubblicato anche nel sito web istituzionale dell'Amministrazione e può essere utilizzato dai cittadini per qualsiasi richiesta.
3. Al fine di permettere un utilizzo efficiente della posta elettronica, per alcuni uffici dell'Amministrazione può essere disponibile una casella istituzionale di posta elettronica certificata e/o di posta elettronica ordinaria, così come dichiarato nel sito web istituzionale dell'Amministrazione. Gli indirizzi PEC istituzionali sono gestiti da soggetti responsabili, individuati dall'Amministrazione al momento del rilascio, che assicurano la puntuale trattazione e archiviazione dei messaggi ricevuti o spediti attraverso essi. In ogni caso, gli indirizzi PEC istituzionali non sono utilizzabili per le comunicazioni di carattere

---

<sup>1</sup> Nella scelta sono preferiti i formati standard internazionali e in particolare il formato PDF/A perché di maggiore diffusione e leggibilità.

informale o per richieste d'informazioni. In questi casi si potrà ricorrere, più agevolmente e velocemente, alle caselle istituzionali di posta elettronica ordinaria.

#### **Art. 4 - Scambio di documenti informatici tra le Pubbliche Amministrazioni**

1. Le comunicazioni di documenti tra l'Amministrazione e le altre pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa.
2. Le comunicazioni ricevute dall'Amministrazione via posta elettronica sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.
3. Ai fini della verifica della provenienza, le comunicazioni sono valide se:
  - a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
  - b) ovvero sono dotate di segnatura di protocollo di cui all'articolo 55 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
  - c) ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
  - d) ovvero sono trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.

#### **Art. 5 - Presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica**

1. Le istanze e le dichiarazioni possono essere presentate all'Amministrazione per via telematica; esse sono valide se:
  - a) sono sottoscritte mediante la firma digitale, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;
  - b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della Carta d'Identità Elettronica (CIE) o della Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
  - c) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico secondo il "Regolamento per l'accesso ai servizi telematici" dell'Amministrazione;
  - d) ovvero quando la copia dell'istanza sottoscritta dall'interessato è inviata per via telematica insieme alla copia del documento di identità. Nei procedimenti di aggiudicazione di contratti pubblici, detta facoltà è consentita nei limiti stabiliti dal regolamento di cui all'articolo 15, comma 2 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
  - e) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata (PEC) purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato.
2. L'Amministrazione, in conformità alla normativa vigente, per le istanze e le dichiarazioni di cui al comma 1, individua i casi in cui è richiesta la sottoscrizione su base informatica.
3. Le istanze e le dichiarazioni inviate o compilate sul sito web istituzionale, secondo le modalità previste dal comma 1, sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento.

#### **Art. 6 - Presentazione di istanze e dichiarazioni tramite identificazione sul sito web istituzionale**

1. Se la presentazione di un'istanza o di una dichiarazione avviene attraverso l'identificazione sul sito web istituzionale, come descritto nel "Regolamento per l'accesso ai servizi telematici", la documentazione risultante è trasmessa all'Amministrazione in forma di documento informatico autenticato, cioè validato attraverso l'associazione di dati informatici relativi all'autore e/o alle circostanze, anche temporali, della redazione.
2. Alla ricezione dell'istanza o della dichiarazione presentata con le modalità di cui al comma 1, il sistema dell'Amministrazione invia automaticamente al domicilio elettronico eletto dall'utente, in accordo con quanto stabilito dal "Regolamento per l'accesso ai servizi telematici", una ricevuta di avvenuta consegna nella quale sono contenuti i dati di certificazione, comprendenti l'ora, la data e il codice identificativo dell'operazione, che costituiscono per l'utente prova dell'inoltro dell'istanza o della dichiarazione.
3. Le regole tecniche per la presentazione di istanze e dichiarazioni tramite identificazione sul sito web istituzionale dell'Amministrazione sono contenute nel "Regolamento per l'accesso ai servizi telematici" a cui si rinvia per ogni approfondimento.

### **Art. 7 - Presentazione di istanze e dichiarazioni tramite il servizio di posta elettronica**

1. Se il canale utilizzato per la presentazione di un'istanza o di una dichiarazione è la posta elettronica, i messaggi devono essere trasmessi, possibilmente attraverso una casella di posta elettronica certificata, agli indirizzi PEC di cui all'articolo 3 del presente regolamento.
2. Gli indirizzi istituzionali di posta elettronica ordinaria, che sono associati alle singole strutture dell'Amministrazione, sono caselle istituzionali preposte allo scambio di informazioni con il cittadino, cioè di comunicazioni informali, e non devono essere utilizzate per l'inoltro di istanze o dichiarazioni.
3. La gestione sotto il profilo documentale delle istanze e delle dichiarazioni ricevute dall'Amministrazione attraverso il servizio di posta elettronica è conforme alle normativa vigente in materia di gestione informatica dei documenti. Nei successivi punti è evidenziato il valore di queste comunicazioni in funzione del canale di trasmissione utilizzato.
  - a) La ricezione di un'email di posta ordinaria senza allegati, o con allegati documenti non sottoscritti con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, equivale alla ricezione di un documento cartaceo senza firma autografa di cui non si ha certezza della provenienza e dell'integrità del contenuto.
  - b) La ricezione di un'email di posta ordinaria cui è allegato un documento sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, equivale alla ricezione di un documento cartaceo originale, sottoscritto con firma autografa, ma spedito per posta ordinaria.
  - c) La ricezione di un'email di posta certificata senza allegati, o con allegati documenti non sottoscritti con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, equivale alla ricezione a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno di un documento cartaceo non firmato, di cui si ha certezza della provenienza e dell'integrità del contenuto.
  - d) La ricezione di un'email di posta certificata cui è allegato un documento sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, equivale alla ricezione di un documento cartaceo originale, sottoscritto con firma autografa, trasmesso a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

### **Art. 8 - Presentazione per via telematica di istanze e dichiarazioni cartacee digitalizzate**

1. Le istanze e le dichiarazioni cartacee sottoscritte con firma autografa e digitalizzate possono essere trasmesse per via telematica a uno degli indirizzi di posta elettronica certificata di cui all'articolo 3, purché accompagnate dalla copia per immagine di un documento d'identità del soggetto istante.
2. Il Responsabile del procedimento amministrativo, a seguito della ricezione della documentazione di cui al comma 1, provvede a richiedere i documenti originali solo nei casi in cui la natura giuridica del provvedimento da adottare o l'esistenza di espliciti vincoli normativi lo rendano necessario.

### **Art. 9 - Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione**

1. Fermo restando le disposizioni di cui all'articolo 53, comma 5, del DPR n. 445/2000, sono oggetto di registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione:
  - a) i documenti informatici ricevuti o trasmessi tramite le caselle di posta elettronica certificata (articolo 3);
  - b) i documenti informatici scambiati tra le pubbliche amministrazioni (articolo 4);
  - c) le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica (articoli 5, 6, 7).

### **Art. 10 - Avviso di avvenuta registrazione al protocollo**

1. Contestualmente alla registrazione di protocollo di un documento ricevuto per via telematica viene inviato al domicilio elettronico dichiarato dall'utente, in accordo con quanto stabilito dal "Regolamento per l'accesso ai servizi telematici" dell'Amministrazione, un avviso di avvenuta registrazione con l'indicazione del codice identificativo dell'operazione, della data e del numero di protocollo assegnato al documento.
2. Qualora l'utente non abbia dichiarato un domicilio elettronico, l'avviso sarà inviato attraverso lo stesso canale di trasmissione utilizzato per l'inoltro del documento informatico.

### **Art. 11 - Pagamenti**

1. L'Amministrazione, al fine 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 in base alla propria infrastruttura ed organizzazione ne promuoverà l'assolvimento in forma virtuale ai sensi della normativa vigente.
3. Le spese relative a bolli, diritti di segreteria, rimborsi ecc., restano comunque a carico dell'utente.

#### **Art. 12 - Comunicazioni inerenti al procedimento amministrativo**

1. Le comunicazioni attinenti al procedimento amministrativo e il provvedimento finale sono inviati per posta elettronica certificata:
  - a) al domicilio elettronico dichiarato dall'utente in fase di accesso ai servizi telematici dell'Amministrazione, in accordo con quanto stabilito dal "Regolamento per l'accesso ai servizi telematici";
  - b) ovvero all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) ricavabile dalle banche dati rese accessibili alle pubbliche amministrazioni dai gestori ai sensi della normativa vigente;
  - c) ovvero alla casella certificata del cittadino (CEC-PAC o servizio Postacertificat@) ricavabile dalla banca dati resa accessibile alle pubbliche amministrazioni dal gestore ai sensi della normativa vigente.
2. Se espressamente richiesto dall'utente, le comunicazioni e il provvedimento possono essere rilasciati in forma cartacea.
3. Per i procedimenti ad iniziativa di parte, il termine del procedimento decorre dalla data di effettivo ricevimento della domanda da parte dell'Amministrazione.
4. L'utente può visualizzare lo stato del procedimento, previa identificazione, utilizzando un apposito servizio telematico di accesso, qualora previsto. Nel caso in cui le applicazioni informatiche collegate ai servizi telematici non consentano la visualizzazione interattiva diretta dello stato del procedimento, a richiesta dell'utente, questi è comunicato dall'Amministrazione per posta elettronica certificata con le modalità di cui al comma 1.