



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

**Commissione Parlamentare per la Semplificazione
Camera dei Deputati**

*Audizione dell'Ing. Mario Nobile,
Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia digitale,
nell'ambito dell'indagine conoscitiva in materia di semplificazione e
digitalizzazione delle procedure amministrative nei rapporti tra cittadino e
pubblica amministrazione*

Roma, 12 dicembre 2024



Premessa

L'Agenzia per l'Italia digitale, nella sua veste di agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio dei ministri preposta alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana ed alla trasformazione digitale del Paese, promuove l'utilizzo delle nuove tecnologie nella pubblica amministrazione e nel suo rapporto con i cittadini e le imprese, nonché la diffusione delle competenze digitali.

Istituita con decreto legge del 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni in legge del 7 agosto 2012, n.134, l'Agenzia ha ereditato parte delle competenze precedentemente assegnate all'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione, a DigitPA ed al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In particolare, l'Ente:

- assicura il coordinamento informatico delle amministrazioni statali, regionali e locali, con la finalità di progettare e monitorare l'evoluzione strategica del sistema informativo della pubblica amministrazione e di migliorare i servizi erogati;
- promuove l'innovazione digitale nel Paese attraverso la redazione del Piano Triennale per l'Informatica, modello sulla base del quale pianificare le attività per lo sviluppo di una società digitale, fornendo casi d'uso replicabili e strumenti di monitoraggio del livello di crescita della digitalizzazione a livello nazionale e territoriale;
- rilascia alle pubbliche amministrazioni centrali pareri di congruità tecnico-economica relativi alle iniziative di *Information and Communications Technology* (ICT) messe in atto. Supporta e diffonde le iniziative in materia di digitalizzazione dei flussi documentali, accelerando i processi di informatizzazione dei documenti amministrativi e promuovendo la rimozione degli ostacoli tecnici, operativi e di processo che si frappongono alla realizzazione dell'amministrazione digitale;
- elabora linee guida, regolamenti, standard ed esercita il controllo sulla qualità dei servizi *online*, garantendo l'accessibilità e l'interoperabilità degli stessi; fornisce, altresì, alle amministrazioni pareri interpretativi sulle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);



- vigila sui soggetti qualificati o accreditati, che forniscono servizi fiduciari, verificando il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa e dalle linee guida emanate dalla stessa Agenzia. Inoltre, svolge attività di controllo e monitoraggio, esercitando poteri sanzionatori sul rispetto delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.
- promuove l'alfabetizzazione e l'inclusione digitale per i cittadini, per un uso più consapevole degli strumenti informatici.

L'Agenzia, dunque, intende offrire il proprio contributo nell'ambito dell'indagine conoscitiva in materia di semplificazione e digitalizzazione delle procedure amministrative nei rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione, attraverso una disamina delle tematiche in oggetto, che si incentra sulle attività svolte e i progressi raggiunti.

Pertanto, la presente memoria, senza alcuna pretesa di esaustività, fornisce al Legislatore un succinto quadro dello scenario tecnologico nazionale, utile per la definizione delle future strategie di sviluppo di una società digitale.

Stato di avanzamento progetti PNRR

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, AgID è responsabile dell'attuazione di progetti e iniziative per la digitalizzazione e la transizione digitale, ma fornisce anche supporto tecnico e informativo per l'implementazione di interventi e programmi di cui non è soggetto attuatore.

Infatti, circa il 27% delle risorse del Piano è destinato alla transizione digitale, con interventi, sia sulle infrastrutture digitali e la connettività a banda ultra larga, che sulla trasformazione e innovazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA), per un totale di oltre 6 miliardi di euro.

Nell'ambito delle suddette misure, sono due quelle che vedono l'Agenzia protagonista come Ente delegato responsabile per l'attuazione:

- 1. Sportello Digitale Unico (Single Digitale Gateway – SDG), rientra nell'Investimento 1.3, Missione M1, Componente C1, Misura 1.3.2, con una dotazione pari a 90 milioni di euro.**



Il Regolamento (UE) 2018/1724 ha istituito il **Single Digital Gateway (SDG)** come punto di accesso unico europeo a informazioni, procedure e servizi erogati dalle amministrazioni europee agli utenti transfrontalieri, ossia ai cittadini ed imprese che operano in più Stati membri.

In particolare, il Regolamento si pone l'obiettivo di rispondere a tre specifiche esigenze di cittadini e imprese, ovvero ottenere accesso diretto ad informazioni di alta qualità, utilizzare procedure efficienti e interamente *online*, accedere a servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi a livello europeo e nazionale.

L'Allegato II del suddetto Regolamento, elenca 21 procedure ritenute prioritarie, suddividendole secondo i c.d. "*Eventi della vita*" (Nascita, Residenza, Studio, Lavoro, Trasferimento, Pensionamento, Avvio gestione e chiusura di un'impresa).

Ai fini della realizzazione degli obiettivi previsti, l'Agenzia, con il supporto del Dipartimento per gli Affari Europei (DAE), ha preliminarmente individuato le amministrazioni responsabili della digitalizzazione delle procedure con le quali stipulare gli appositi Accordi.

Successivamente, AgID ha messo a disposizione di questi soggetti (sub-attuatori) un Centro di competenza, dedicato al supporto *end-to-end* nell'esecuzione delle attività di disegno e realizzazione delle soluzioni in coerenza con le linee guida e le specifiche generali, oltre ad un gruppo tecnico-specialistico per l'esecuzione dei test di integrazione con il sistema tecnico per lo scambio automatizzato di prove (OOTS – Once Only Technical System).

È stato, altresì, garantito il coordinamento di tali soggetti fino al raggiungimento della completa digitalizzazione e armonizzazione delle procedure previste dal richiamato Allegato II.

Nell'ambito dell'attività di supporto svolta da questa amministrazione, si è effettuato un attento monitoraggio dell'andamento dell'attività di sviluppo, in coerenza con i piani operativi allegati agli Accordi, ed una costante attività di assistenza e condivisione di eventuali criticità, al fine di individuare soluzioni per il superamento delle stesse, nonché l'eventuale rimodulazione dei medesimi piani.

L'attività di indirizzo è stata formalizzata nella redazione di molteplici documenti di indirizzo, finalizzati sostanzialmente all'individuazione di procedure, tecnologie e standard uniformi, che le pubbliche amministrazioni devono tenere in considerazione durante la realizzazione dei propri sistemi informatici, contribuendo alla definizione del Modello di Interoperabilità delle medesime (*Documento di Specifiche di integrazione dei Procedure Portal, Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche amministrazioni, Linee di indirizzo per le PA*).



In tale contesto sono stati predisposti da AgID: il Catalogo dei Servizi, che consente agli utenti di selezionare i procedimenti amministrativi sottostanti alle procedure ed essere indirizzati al portale della PA competente (Your Europe, link: <https://europa.eu/youreurope/index.htm>); il Portale italiano del Single Digital Gateway, che fornisce il numero, l'origine e le preferenze di navigazione dei visitatori del Catalogo dei Servizi, grazie alla rilevazione dei relativi dati (<https://monitoraggio.sdg.gov.it/it>); il portale FASTimpresa, che introduce la possibilità per l'utente transfrontaliero di compilare una domanda iniziale di apertura, modifica e chiusura di un'attività commerciale (<https://sdg-suap.servizisdg.gov.it/front-office/home>).

Sono stati inoltre implementati, in collaborazione con altre pubbliche amministrazioni, servizi volti a consentire l'utilizzo dei procedimenti amministrativi digitali del nostro Paese ai cittadini transfrontalieri, in possesso di un'identità digitale rilasciata da un altro Stato membro;

Il lavoro sinergico portato avanti dall'Agenzia con tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte, avvalorato dalla stretta collaborazione con il Dipartimento per gli Affari Europei (DAE), in qualità di coordinatore nazionale dell'iniziativa, ha consentito di raggiungere il *target* previsto (UE M1.C1 I1.3.2 - 12 - T/UE) entro le scadenze stabilite dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, in particolare:

- il completamento dell'80% delle componenti infrastrutturali nazionali (*target* ITA M1.C1 I1.3.2 - 12 - ITA-1): tale obiettivo è stato raggiunto con successo e formalizzato da AgID prima della scadenza del termine previsto (dicembre 2022), con la certificazione del completamento dello sviluppo e test del 100% delle componenti infrastrutturali nazionali;
- la piena conformità delle 21 procedure (di cui 2 non applicabili all'Italia) alla normativa europea, e la completa accessibilità *online* delle stesse (*target* UE M1.C1 I1.3.2 - 12 - T/UE), supportando le correlate verifiche della Commissione Europea in merito al raggiungimento di tale *target*, con l'acquisizione, la raccolta e la trasmissione, da parte della scrivente amministrazione, nei termini previsti, delle relazioni prodotte da ciascuno dei soggetti sub-attuatori.

Il raggiungimento del *target* non segna, tuttavia, la conclusione della stretta collaborazione fra l'Agenzia e le altre Pubbliche amministrazioni nel contesto del Regolamento *Single Digital Gateway*.

In considerazione dell'impegno della Commissione Europea nella creazione di un mercato unico digitale, privo di barriere per i cittadini e le imprese dei diversi Paesi dell'UE, AgID sarà impegnata



quale Punto Unico di Coordinamento Tecnico Nazionale, a rispondere in maniera proattiva alle prossime sfide che si pongono nel breve periodo:

- l'aggiornamento ed il conseguente adeguamento delle componenti nazionali e delle *Procedure Portal* delle pubbliche amministrazioni, l'integrazione con altre banche dati europee già esistenti, nonché il prosieguo delle attività derivanti dai tavoli di lavoro europei dedicati alla mappatura delle prove da scambiare e alla loro standardizzazione;
- l'eventuale stipula di nuovi accordi, finalizzati allo sviluppo di ulteriori servizi necessari per garantire l'interoperabilità e lo scambio di prove tra Stati membri;
- l'adeguamento del sopra menzionato sistema OOTS con l'*EU Digital Identity Wallet*;

2. *Citizen inclusion* rientra nell'Investimento 1.4, Missione M1, Componente C1, Misura 1.4.2 con una dotazione pari a 80 milioni di euro.

“*Citizen inclusion*” ha come obiettivo il miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali per tutti i cittadini, anche in linea con quanto previsto dalla Direttiva europea n. 2016/2102 e dalla legge n. 4/2004.

Il progetto si propone, entro la prima metà del 2025, la realizzazione di verifiche di accessibilità per i siti web e le app di oltre 23 mila soggetti pubblici e privati, promuovendo la diffusione della cultura dell'accessibilità su scala nazionale, mediante iniziative di formazione e comunicazione; si rinvia al prosieguo della trattazione per un approfondimento specifico sul progetto.

Per quanto riguarda, invece, i progetti di cui l'Agenzia non è direttamente responsabile, ma offre il proprio supporto tecnico-informativo, merita certamente un breve cenno il progetto di **“Digitalizzazione delle procedure per edilizia ed attività produttive e operatività degli sportelli unici” (Sub-investimento PNRR 2.2.3).**

Tale progetto ha come obiettivo la realizzazione di un ecosistema digitale che assicuri la comunicazione telematica ed il trasferimento dei dati e delle decisioni amministrative tra gli Sportelli Unici delle Attività Produttive (SUAP) e per l'Edilizia (SUE), e le amministrazioni coinvolte nei rispettivi procedimenti amministrativi.

Ciò consente di rendere efficiente l'operatività delle pubbliche amministrazioni per le attività di competenza in relazione al processo istruttorio, e di interagire, tramite gli sportelli, in modo diretto e trasparente con le imprese e i cittadini.



Al fine di realizzare la completa interoperabilità tra gli sportelli e le amministrazioni coinvolte nei processi e lo sviluppo delle interconnessioni secondo il Modello di Interoperabilità della Pubbliche amministrazioni (ModI), è previsto un contributo di 324,4 milioni di euro, gestiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica, in qualità di Amministrazione titolare, ed erogati attraverso avvisi pubblicati sulla piattaforma "PA digitale 2026".

Invero, l'Agenzia per l'Italia Digitale svolge un ruolo strategico nella definizione e nell'aggiornamento delle regole tecniche, nell'implementazione delle infrastrutture ICT da parte delle Amministrazioni coinvolte e nel coordinamento delle attività di formazione e assistenza, garantendo una *governance* standardizzata e uniforme dei procedimenti amministrativi.

Nel dettaglio, AgID ha seguito le seguenti attività:

- analisi delle piattaforme regionali coinvolte nel sub-investimento (Abruzzo, Calabria, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, Valle D'Aosta, oltre ad Infocamere) e del portale *Impresainungiorno*, mediante la predisposizione di un questionario, basato sul documento delle Specifiche Tecniche, le cui risposte hanno evidenziato il grado di scostamento tecnologico, o *gap*, tra lo stato attuale e quello da raggiungere per uniformare la modalità di comunicazione tra gli attori coinvolti nei procedimenti amministrativi SUAP (*AS-IS* e *TO-BE*). In base alle risultanze emerse per ciascuna piattaforma analizzata, è stata ipotizzata la tipologia di intervento da attuare.
- Sostegno nella definizione del piano degli interventi delle piattaforme coinvolte e del modello di dimensionamento economico degli interventi di adeguamento tecnologico delle stesse. Sui dati raccolti è stato creato un modello analitico per la valutazione e la quantificazione economica.
- Studio degli Enti Terzi con lo scopo di svolgere un *assessment* tecnologico delle piattaforme ICT SUAP in uso e la definizione del piano interventi.
- Assistenza nella implementazione delle componenti infrastrutturali e dei sistemi di verifica, attraverso l'individuazione degli elementi tecnici che riguardano il Catalogo del Sistema degli Sportelli Unici (SSU) e la Soluzione Sussidiaria Enti Terzi, l'aggiornamento dei casi di test per la valutazione della conformità delle componenti SUAP con la produzione di *testbook* e l'automatizzazione del processo di verifica.



- Consulenza tecnica ai soggetti interessati dal processo di adeguamento delle componenti informatiche, attraverso gestione e redazione di FAQ e Soluzione Ticketing. Ciò permette di monitorare con maggiore precisione gli impatti di ogni segnalazione nel processo di lavorazione e di gestire in modo efficiente lo stato di avanzamento delle attività, riducendo i tempi di risposta e ottimizzando le risorse coinvolte nel processo.
- Produzione di contenuti multimediali info-formativi, per facilitare la comprensione del percorso di digitalizzazione del SUAP, fornendo informazioni chiare e accessibili a un ampio pubblico.

Il progetto, dunque, rappresenta un'opportunità concreta di innovazione della pubblica amministrazione italiana, con benefici tangibili per imprese, cittadini e istituzioni.

L'approccio metodologico adottato, che combina al suo interno analisi approfondite, sviluppo tecnologico, assistenza tecnica e una comunicazione efficace, sottolineano l'importanza di un coordinamento strategico e dell'impiego di risorse mirate e strutturate nel tempo.

La prospettiva, infine, di estendere il modello strutturale SUAP all'ambito SUE, coglie l'obiettivo di migliorare l'accesso di cittadini e imprese agli sportelli edili, tenendo conto, come riscontrato nel caso SUAP, delle difficoltà di applicare soluzioni tecnologiche a processi molto articolati che vedono quadri normativi regionali diversificati.

Interoperabilità

In relazione all'interoperabilità tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni, l'Agenzia per l'Italia Digitale, in attuazione dell'art. 73 del decreto legislativo del 7 marzo 2005 n. 82, che definisce e disciplina il Sistema pubblico di connettività (SPC), ha definito il Modello di Interoperabilità della Pubbliche amministrazioni (ModI).

La definizione del ModI è coerente con il nuovo *European Interoperability Framework* (EIF), volto ad assicurare l'interoperabilità nel contesto Europeo e lo sviluppo del *Digital Single Market* (Mercato Unico Digitale).

Parte essenziale del sistema SPC è la *Qualified Exchange Network* (QXN), che permette l'interconnessione sicura e con qualità garantita tra tutte le amministrazioni pubbliche, a prescindere da quale sia il loro fornitore di connettività, nonché tra le stesse e la rete europea TESTA-NG.



La disponibilità di questa infrastruttura (QXN), di cui AgID detiene la gestione e la responsabilità, rappresenta una condizione necessaria per l'erogazione, senza soluzione di continuità, dei servizi SPC.

Ai fini del coordinamento di queste attività, l'Agenzia ha istituito il tavolo tecnico per gli indirizzi della nuova gara del Sistema Pubblico di Connettività (GDL SPC), costituito anche da rappresentanti di Consip, ACN e Dipartimento per la Trasformazione Digitale, per aggiornare il Modello di Connettività SPC ed i principi delle nuove iniziative.

In questa prospettiva, questa Amministrazione ha adottato una molteplicità di atti di indirizzo, tra i quali, le "Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni" che individuano le tecnologie e gli *standard* che le pubbliche amministrazioni devono tenere in considerazione nella realizzazione dei propri sistemi informatici, al fine di permettere il coordinamento informativo e informatico dei dati, tramite *Application Programming Interface* (API), tra le amministrazioni centrali, regionali e locali, nonché tra queste e i sistemi dell'Unione Europea, i gestori di servizi pubblici e i soggetti privati.

Le suddette Linee Guida sono suscettibili di continuo aggiornamento per consentire l'adeguamento all'evoluzione della tecnologia, l'aderenza alle indicazioni europee in materia di interoperabilità, e l'adeguatezza alle esigenze delle pubbliche amministrazioni e dei suoi utenti.

Inoltre, per garantire i necessari livelli di sicurezza delle transazioni digitali realizzate tra e verso le pubbliche amministrazioni che utilizzano API, sono state emanate le "Linee Guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici".

Infine, le "Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati" regolamentano l'infrastruttura creata, per favorire la conoscenza e l'uso del patrimonio informativo detenuto per finalità istituzionali.

Tale infrastruttura permette la condivisione dei dati tra i soggetti autorizzati, semplificando gli adempimenti per i cittadini e le imprese, attraverso l'accreditamento, l'identificazione e la gestione dei livelli di autorizzazione, oltre alla raccolta e conservazione delle informazioni sugli accessi e le transazioni effettuate.

Gli enti che partecipano alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati possono assumere due ruoli distinti: in qualità di erogatori, mettono a disposizione degli altri partecipanti le proprie Application Programming Interface, come fruitori, invece, utilizzano le API fornite dagli altri enti aderenti alla piattaforma.



Dalla sinottica dei dati di adesione e utilizzo alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (fonte dati <https://www.interop.pagopa.it/numeri>), risultano complessivamente (all'11 dicembre 2024) circa 7.586 enti aderenti di cui:

- 7.455 Pubbliche Amministrazione, nel dettaglio:
 - 6.601 Comuni.
 - 21 Regioni e Province Autonome.
 - 146 Università e istituti di alta formazione artistica, musicale e coreutica.
 - 687 Altri enti pubblici.
- 131 Enti privati.

Sono state resi disponibili 10.302 servizi digitali (tramite API) per gli enti fruitori e generate circa 342.287.100 sessioni di scambio.

Si ritiene, quindi, che l'applicazione del ModI possa certamente rappresentare un fattore abilitante per l'implementazione di servizi digitali pubblici di amministrazioni centrali, regionali e locali, basati su una piattaforma unica, accessibile tramite identità digitale.

Identità digitale

Negli ultimi decenni, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno profondamente influenzato tutti gli ambiti della società, inclusi la pubblica amministrazione, la vita privata e i luoghi di lavoro.

Questo sviluppo esponenziale ha portato, da un lato, alla nascita di nuove forme di interazione sociale, ma ha anche provocato un significativo aumento dei rischi informatici per gli utenti delle varie piattaforme telematiche.

In questo contesto, l'identificazione *online* è diventata una questione cruciale per incrementare la sicurezza dei cittadini e la loro fiducia nei confronti di questi servizi.

Il Parlamento Europeo ha approvato il Regolamento UE 910/2014 (Reg. eIDAS 1.0), che stabilisce una serie di regole per uniformare i processi di identificazione e autenticazione elettronica nelle transazioni *online*.



L'identità oggettiva in ambito informatico si realizza attraverso la cosiddetta *“identificazione elettronica”*, che il suddetto regolamento definisce come *“il processo per cui si fa uso di dati di identificazione personale in forma elettronica che rappresentano un'unica persona fisica o giuridica, o un'unica persona fisica che rappresenta una persona giuridica”*.

Al fine di costruire la fiducia tra gli Stati membri nei rispettivi regimi di identificazione elettronica e permettere l'uso transfrontaliero dei mezzi di identificazione elettronica, il Regolamento eIDAS prevede un sistema di riconoscimento comunitario dei vari schemi nazionali.

Il cittadino UE accede, mediante i cosiddetti nodi eIDAS, ai sistemi delle pubbliche amministrazioni degli altri Stati membri; attualmente, il nodo eIDAS italiano consente l'interoperabilità con 22 Stati Membri dell'UE.

A livello nazionale, il decreto legislativo del 26 agosto 2016, n. 179, recante Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, ha introdotto nell'ordinamento italiano il concetto di *“identità digitale”*.

In particolare, l'articolo 64 del CAD disciplina i seguenti strumenti di identificazione elettronica per l'accesso ai servizi in rete:

- Il Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali (SPID), costituito come un insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'AgID, identificano gli utenti per consentire loro il compimento di attività e l'accesso ai servizi in rete. L'Agenzia, oltre a svolgere il ruolo di organismo di vigilanza, esercita una funzione di indirizzo e di coordinamento (mediante la redazione di: Linee Guida per il modello di "RAO pubblico", Linee guida per lo SPID ad uso professionale, Linee Guida per il rilascio dello SPID ai minorenni, Regole tecniche dei gestori di attributi qualificati, ecc.), volta a consentire il riconoscimento transfrontaliero di questo strumento, nonché l'accesso dei cittadini italiani ai servizi in rete dalle pubbliche amministrazioni europee. Le identità digitali SPID rilasciate sono ad oggi circa 39,3 milioni:
 - con oltre 18 mila soggetti pubblici e 209 privati che hanno aderito al sistema;
 - oltre 42 mila per uso professionale
 - quasi 35 mila relative a minori di 18 anni;
 - 12 i gestori accreditati;
 - un totale di circa 970 milioni di autenticazioni nel 2024;



- oltre 259 sportelli pubblici attivi per espletare le relative procedure.
- La Carta d'identità elettronica (CIE), il documento d'identità nella disponibilità di oltre 48,6 milioni di cittadini, per l'accesso ai servizi di più di 10 mila fornitori di servizi, con circa 142,5 milioni di autenticazioni effettuate (a novembre 2024). AGID è attualmente impegnata nella notifica, in qualità di organismo di vigilanza alla Commissione Europea, dei restanti livelli di sicurezza 1 e 2 di CIE per il riconoscimento in ambito europeo.
- La Carta nazionale dei servizi (CNS), un documento informatico rilasciato da una pubblica amministrazione con la finalità di identificare in rete il titolare della carta e consentire esclusivamente l'accesso ai servizi online della PA. L'Agenzia ha provveduto ad aggiornare le regole tecniche della CNS, per garantire livelli di sicurezza paragonabili ai livelli di sicurezza 2 e 3 di SPID e CIE.

Ciò nondimeno, l'ampia libertà lasciata dalla regolamentazione europea in questo ambito ha comportato una eccessiva frammentazione degli strumenti di identità digitale, ostacolando l'effettiva possibilità di utilizzo transfrontaliero.

Per questi motivi, con il Regolamento (UE) 2024/1183 (eIDAS 2.0), si è optato per un nuovo paradigma c.d. *European Digital Identity Wallet*, basato su un concetto di identità digitale controllato direttamente dagli utenti, che non si limita ad accertare l'identità, ma si estende a qualsiasi altro attributo possa essere detenuto da una persona.

Il *digital identity wallet* è il mezzo di identificazione elettronico che consente all'utente di conservare i propri "attributi identificativi" ed ulteriori elementi correlati (es: prerogative, deleghe, caratteristiche, licenze o altre qualità personali o professionali), al fine di esibirli alle parti richiedenti in modalità *online* e *offline*.

Nell'ottica della razionalizzazione degli strumenti di identità digitale esistenti e di integrazione nel quadro regolatorio europeo, tale strumento è stato introdotto nel nostro ordinamento dall'articolo 64-*quater* del CAD, con il quale viene istituito il sistema di portafoglio digitale italiano (*IT-Wallet*).

Questa Agenzia è chiamata ad emanare le Linee Guida e le Regole tecniche del sistema e a vigilare, quale organismo di vigilanza, preposto all'accreditamento dei vari soggetti coinvolti.



Monitoraggio prestazioni delle pubbliche amministrazioni

L'Agenzia per l'Italia Digitale svolge un ruolo cruciale nello sviluppo dell'Agenda digitale nazionale, promuovendo la diffusione dell'innovazione digitale del Paese e l'utilizzo delle tecnologie digitali nella PA, anche a supporto dei rapporti instaurati tra questa, i cittadini e le imprese, nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità e trasparenza e secondo criteri di efficienza, economicità ed efficacia.

Tra i propri compiti istituzionali AgID ha l'obiettivo di redigere annualmente il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (di seguito Piano Triennale o Piano), che è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare, quella della pubblica amministrazione italiana.

L'obiettivo è trasformare ogni singolo ente pubblico in un ecosistema amministrativo digitale, basato su piattaforme organizzative e tecnologiche, nel quale il valore pubblico sia generato in maniera attiva da cittadini, imprese e amministrazioni.

Ai sensi dell'art. 14-*bis* del CAD, infatti, spetta all'Agenzia il compito di programmare e coordinare l'attività delle pubbliche amministrazioni in materia di tecnologie ICT, mediante la redazione e la successiva verifica dell'attuazione del suddetto Piano, rivolto non solo alle pubbliche amministrazioni, ma anche alle società a controllo pubblico e ai gestori di pubblico servizio (limitatamente alle attività di pubblico interesse).

Non solo, l'AgID ha altresì il compito di realizzare il monitoraggio delle attività e la verifica dei risultati in termini sia di coerenza con il Piano triennale, sia di costi/benefici dei sistemi informativi delle singole amministrazioni.

Il monitoraggio della trasformazione digitale del Paese si articola su più livelli:

- la misurazione dei risultati attesi (RA) e delle linee di azione (LA) conseguiti dal sistema PA per ciascuna componente tecnologica e non tecnologica del Piano triennale;
- il monitoraggio dell'andamento della spesa e degli investimenti ICT.

Queste attività vengono svolte in linea con gli indicatori del Programma europeo *Digital Decade*, che prevede un sistema di monitoraggio strutturato, trasparente e condiviso, basato sull'indice di



digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), integrato con nuovi indicatori, per misurare i progressi compiuti verso ciascuno degli obiettivi previsti per il 2030.

Nel mese di maggio 2024 è stato costituito un gruppo di lavoro che vede la collaborazione di AgID e del Dipartimento per la Trasformazione digitale con l'Istituto nazionale di Statistica, per individuare la proposta di nuovi indicatori e nuove metodologie di valorizzazione che tengano conto delle peculiarità della digitalizzazione italiana. I compiti del gruppo di lavoro sono:

- individuare nuovi indicatori per il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, maggiormente aderenti alle previsioni del c.d. *Digital Decade*
- delineare un sistema di valutazione dei servizi digitali pubblici, coerente con il quadro di riferimento europeo e con i principi dell'*e-Government benchmark*.

Le risultanze dei lavori costituiranno la base del processo di definizione di un indice di digitalizzazione della PA italiana, volto a valutare il livello di maturità digitale degli enti pubblici e, di conseguenza, a individuare le eventuali azioni correttive necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti dalle strategie nazionali ed europee.

Il punto di partenza di tale attività è stato identificato con l'applicazione dei principi guida del Piano Triennale, nei processi di trasformazione digitale da declinare con riferimento specifico alla missione istituzionale di ogni ente pubblico.

La prima fase delle attività terminerà il 31 dicembre 2024, con l'individuazione di un primo nucleo di indicatori chiave di prestazione (KPI), che permetteranno di valutare il grado di preparazione al digitale della PA italiana e il suo avanzamento lungo il percorso di innovazione digitale, misurandone le *performance* e il posizionamento rispetto anche al perimetro europeo, nell'ambito dell'*e-Government benchmark*.

Parallelamente a queste attività, AgID nel 2025 avvierà uno *screening* degli adempimenti in materia di transizione digitale a carico delle amministrazioni, mediante l'analisi dettagliata degli obblighi di transizione digitale previsti dal CAD, dal Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione e da ogni altra normativa in materia (ambito di applicazione dell'art. 18-*bis* del CAD).

Si partirà dai dati già in possesso di AgID e delle altre istituzioni competenti sul tema (come le risultanze emerse dal "Rapporto AGID sulla Spesa ICT nella Pubblica Amministrazione italiana 2022" e dal Rapporto "Pubblica amministrazione locale e ICT – Anno 2022" pubblicato



dall'ISTAT il 24 febbraio u.s.), per integrarli con i risultati derivanti dall'erogazione di un apposito questionario alle pubbliche amministrazioni, così da avere un'analisi puntuale del loro livello di digitalizzazione e delle competenze tecniche possedute dal personale.

Questo permetterà ad AgID di individuare un livello minimo (*threshold*) di riferimento e di sviluppare specifici piani d'azione per gli *stakeholders* che presentino maggiori criticità o scostamenti significativi rispetto agli *standard* e alle regole tecniche dettate dal Piano triennale dell'Informatica.

Inclusione digitale e alfabetizzazione tecnologica – Citizen Inclusion

L'impegno di AgID per la promozione dell'inclusione digitale e l'alfabetizzazione tecnologica della popolazione, si articola in una serie diversificata di strumenti, messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni e dei privati, per migliorare la qualità e l'accessibilità di prodotti, servizi e contenuti digitali.

Si tratta di azioni e misure sviluppate da AgID in qualità di soggetto attuatore della sopra richiamata misura PNRR “*Citizen Inclusion*”, ma la cui realizzazione rappresenta uno dei principi guida del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024 – 2026.

L'attività è funzionale a garantire una piena e corretta applicazione della normativa nazionale e comunitaria in tema di accessibilità digitale, e si esplica, sia con riferimento alle pubbliche amministrazioni, che ai soggetti privati.

L'Agenzia ha emanato una serie di atti di indirizzo (linee guida, modelli e circolari interpretative) volti a definire regole chiare in materia di accessibilità e, quindi, di *design* dei siti internet, delle applicazioni mobili e dei servizi digitali nel loro complesso, per la realizzazione di interfacce coerenti e accessibili *by default* (<https://designers.italia.it>).

Con riferimento all'attività di monitoraggio, AgID ha pubblicato un sito dedicato (<https://accessibilita.agid.gov.it/>) per monitorare l'evoluzione nel tempo del grado di accessibilità e per consentire alla cittadinanza la consultazione di tale ricchissimo patrimonio informativo di dati aperti:

- 164.000 siti monitorati, superando il target PNRR di 23.000 *item* entro giugno 2025 (23 mila siti web delle amministrazioni pubbliche presenti nell'Indice PA, il portale dei domicili digitali della PA e dei Gestori di pubblici servizi), con un ciclo di verifica svolto ogni tre



mesi, in modalità automatica (attraverso MAUVE++ - *MultiguideLine Accessibility and Usability Validation Environment*, realizzato in collaborazione con il CNR);

- altri 5.000 siti non presenti su IPA;
- oltre 26 milioni di pagine web (superato il target previsto di 6 milioni);
- circa 340 siti e 90 app in modalità approfondita manuale.

La misura prevede, inoltre, il supporto tecnico di un gruppo di esperti dell'Agenzia a un campione originario di 55 amministrazioni, a cui se ne stanno aggiungendo ulteriori, per coadiuvare l'intero percorso e fornire assistenza in merito alle norme, alle tecnologie, alla *user experience*, alla formazione e alla comunicazione.

Nel corso del 2023 sono stati organizzati due eventi per la diffusione di *webkit*, strumenti pratici e intuitivi per effettuare monitoraggi, gestire l'autovalutazione e le verifiche dei servizi erogati, oltre ad essere stato avviato il programma formativo gratuito sull'accessibilità digitale.

A tal proposito, è stato superato il target previsto (120 iniziative formative, entro giugno 2025) mediante la progettazione e l'erogazione di 238 sessioni formative fruibili a distanza da tutti i dipendenti pubblici e privati, basate sull'analisi dei fabbisogni dei potenziali fruitori e sui risultati dell'attività di monitoraggio; l'avvio di un nuovo ciclo di formazione è previsto per gennaio 2025.

Risultano, inoltre, liquidate 24 richieste di anticipazione provenienti da 24 pubbliche amministrazioni locali sub-attuatrici della misura, per un totale di 1,47 milioni di euro.

Sono state avviate interlocuzioni con circa 30 *stakeholder* del settore pubblico e del settore privato, per la redazione del *white paper* sull'accessibilità digitale in Italia, per affermare il valore civile e strategico dell'accessibilità come ulteriore leva per lo sviluppo sociale ed economico del Paese, anche in termini di innovazione e competitività del tessuto produttivo.

Infine, è stato disposto l'allestimento, presso la sede AgID, di un laboratorio di tecnologie assistive che consentirà di erogare corsi di formazione in presenza e da remoto, condurre attività di ricerca e sviluppo sull'accessibilità digitale ed effettuare test di accessibilità e usabilità tramite l'utilizzo di tecnologie assistive.

Quest'ultime, infatti, si sono rivelate utili nel potenziare le capacità individuali, migliorare la qualità della vita di chi le utilizza e favorire l'inserimento lavorativo e l'innovazione nei servizi pubblici e privati.



L'integrazione delle persone con disabilità nel mondo del lavoro rappresenta ancora una sfida significativa per molte aziende, data l'assenza di strumentazione adeguata e la scarsa consapevolezza sui benefici che le tecnologie assistive possono apportare.

Si pensi al supporto che possono offrire le molteplici tecnologie assistive, quali quelle già in uso da tempo per le disabilità visive, come gli screen reader, e uditive, come i software per la sottotitolazione automatica, o motorie, come i sistemi di scrittura predittiva.

In considerazione dell'attività svolta, si ritiene che la realizzazione di progetti finalizzati a promuovere l'inclusione digitale e l'alfabetizzazione tecnologica della popolazione, richieda:

- il rafforzamento delle attività di formazione e promozione della cultura dell'accessibilità digitale, anche attraverso il potenziamento della collaborazione con le Università ed un più consistente inserimento di discipline connesse all'accessibilità digitale nei programmi accademici. L'auspicio è che tali attività vengano nel tempo progressivamente estese anche agli Istituti di istruzione secondaria di primo e secondo grado, in linea con quanto già avviene in altri Stati membri, come Germania e Francia.
- Maggiore coinvolgimento diretto dei soggetti privati interessati dalla Direttiva (UE) 2019/882 (*European Accessibility Act – EAA*) per:
 - la co-progettazione di interventi *ex-ante*, che soddisfino il fabbisogno di competenze e di strumenti per la progettazione, la realizzazione e la messa a disposizione all'utenza di prodotti, servizi e contenuti digitali accessibili;
 - la sperimentazione su piccola scala degli interventi co-progettati, così da testare l'efficacia delle soluzioni individuate;
 - l'estensione degli interventi a tutto il territorio nazionale, una volta che la fase di test sia conclusa.
- Il potenziamento delle attività di monitoraggio, funzionali a presidiare non solo il grado di accessibilità di prodotti, servizi o contenuti digitali, ma anche a valutare gli impatti reali degli interventi messi in atto e proporre miglioramenti concreti.



Spunti di revisione del Codice dell'Amministrazione Digitale

Si forniscono, di seguito, spunti di revisione del Codice dell'amministrazione digitale (CAD), così come richiesto ai fini dell'indagine conoscitiva.

Svolgendo una prima lettura di sistematicità e coerenza, anche rispetto all'evoluzione del quadro normativo complessivo, nazionale ed europeo, ci si è soffermati, *in primis*, sulla completezza e l'aggiornamento di alcuni riferimenti normativi.

Ciò anche in considerazione della circostanza che il CAD, fin dalla sua prima emanazione, ha subito solo singoli interventi correttivi, senza mai essere soggetto ad una revisione concettuale complessiva.

Si tratta, dunque, di un testo che è stato emendato nel corso del tempo, senza che vi sia mai stata una revisione sistemica, tanto più necessaria alla luce del processo di digitalizzazione in corso.

Sin dal preambolo, infatti, si reputa opportuno integrare i riferimenti normativi con il quadro, tanto nuovo, quanto attuale, relativo alla Strategia europea, volta a regolamentare la circolazione dei dati a beneficio della collettività, in particolare:

- il “*Data Governance Act*” (Regolamento (UE) n. 2022/868), avente ad oggetto la struttura normativa sul funzionamento dello Spazio comune europeo dei dati;
- il “*Data Act*” (Regolamento (UE) n. 2023/2854), finalizzato a introdurre norme armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo;
- l’“*Open Data*” (Direttiva UE n. 2019/1024), relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, recepita con d. Lgs. n. 36/2006 e d. Lgs. n. 200/2021. Al riguardo, si menzionano anche le “Linee Guida recanti regole tecniche per l'apertura dei dati e il riutilizzo dell'informazione del settore pubblico”, emanate dall'AgID.

Si ritiene, inoltre, necessario inquadrare adeguatamente il riferimento e il contenuto della normativa unionale eIDAS (Regolamento UE n. 2014/910), in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, recentemente aggiornato (eIDAS 2.0).



L'attuale politica di inclusione sociale e digitale richiede, poi, di considerare la normativa europea e nazionale, in tema di accessibilità digitale:

- la Direttiva UE n. 2016/2102, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, recepita dalla legge n. 4/2004, come modificata dal decreto legislativo n. 106/2018. Al riguardo, si evidenzia che la suddetta legge n. 4/2004 è una autonoma fonte normativa da richiamare, in quanto recepisce la Direttiva, ma integra la regolamentazione su alcuni aspetti specifici.
- la Direttiva n. 2019/882, che completa il quadro sull'accessibilità digitale, relativa ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, recepita dal decreto legislativo n. 82/2022.

Invero, il CAD rappresenta il fulcro tra più discipline, unionali e nazionali, tuttavia, rispetto alla versione vigente del testo, sono sopraggiunti atti normativi, che richiedono una attenta riflessione, analisi e sintesi di temi fondamentali.

Pertanto, l'Agenzia sta operando una prima ricognizione della rispondenza del testo, con riferimento ai singoli articoli, al quadro normativo generale.