



**AGID** | Agenzia per  
l'Italia Digitale

## **REGOLAMENTO**

Recante le modalità per la vigilanza ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. i),  
e per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 32-bis  
del Codice dell'amministrazione digitale

## INDICE

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI</b> .....                          | <b>3</b>                              |
| <b>Art. 1 - Ambito di applicazione</b> .....                          | <b>3</b>                              |
| <b>Art. 2 - Definizioni</b> .....                                     | <b>3</b>                              |
| <b>PARTE II - ATTIVITÀ PRE-ISTRUTTORIA DI VERIFICA</b> .....          | <b>4</b>                              |
| <b>Art. 3 - Gestione delle segnalazioni e delle richieste</b> .....   | <b>4</b>                              |
| <b>Art. 4 - Attività pre-istruttoria e rapporto di verifica</b> ..... | <b>4</b>                              |
| <b>Art. 5 - Piano di miglioramento</b> .....                          | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| <b>Art. 6 - Piano di rientro</b> .....                                | <b>5</b>                              |
| <b>Art. 7 - Diffide e atti urgenti</b> .....                          | <b>5</b>                              |
| <b>Art. 8 - Archiviazione</b> .....                                   | <b>6</b>                              |
| <b>Art. 9 - Trasmissione degli atti della verifica</b> .....          | <b>6</b>                              |
| <b>PARTE III - PROCEDIMENTO SANZIONATORIO</b> .....                   | <b>6</b>                              |
| <b>Art. 10 - Avvio del procedimento</b> .....                         | <b>6</b>                              |
| <b>Art. 11 - Termini del procedimento</b> .....                       | <b>7</b>                              |
| <b>Art. 12 - Conclusione del procedimento</b> .....                   | <b>7</b>                              |
| <b>Art. 13 - Cancellazione dall'elenco pubblico</b> .....             | <b>8</b>                              |
| <b>Art. 14 - Misure urgenti</b> .....                                 | <b>8</b>                              |
| <b>PARTE IV - DISPOSIZIONI FINALI</b> .....                           | <b>8</b>                              |
| <b>Art. 15 - Comunicazioni e pubblicazioni</b> .....                  | <b>8</b>                              |
| <b>Art. 16 - Entrata in vigore</b> .....                              | <b>9</b>                              |

## PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1 - Ambito di applicazione

Il presente Regolamento si applica alle attività di verifica svolte nell'ambito delle funzioni di vigilanza di competenza di AGID ai sensi dell'art. 14-*bis* comma 2, lettera i), del CAD e ai procedimenti per l'esercizio del potere sanzionatorio di cui all'art. 32-*bis* del CAD.

### Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente regolamento si intendono per:

- a) **AGID**: l'Agenzia per l'Italia Digitale.
- b) **Area Vigilanza e Sicurezza**: l'unità organizzativa avente natura di ufficio dirigenziale di livello non generale alla quale, in base al Regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale e agli atti organizzativi attuativi adottati dal Direttore Generale, sono conferite le responsabilità relative alla vigilanza e nella quale opera l'unità competente per l'attività pre-istruttoria di verifica.
- c) **CAD**: il Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche.
- d) **Direttore Generale**: l'organo di AGID a cui spetta il potere di adottare il provvedimento conclusivo del procedimento di cui al presente Regolamento.
- e) **Elenco pubblico**: ciascuno degli elenchi in cui sono iscritti i soggetti sottoposti alla Vigilanza di AGID.
- f) **Gestore**: il fornitore di servizi fiduciari ai sensi del Regolamento eIDAS; oppure il gestore di posta elettronica certificata al quale sia stata rilasciata la qualificazione o l'accreditamento ai sensi dell'art. 29 del CAD; oppure, il soggetto a cui è affidata la conservazione dei documenti informatici di una pubblica amministrazione ai sensi dell'articolo 34, comma 1-*bis*, lettera b), del CAD; oppure, il soggetto al quale sia stato rilasciato l'accreditamento al sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) ai sensi dell'art. 64 del CAD.
- g) **Osservazione**: la proposta o richiesta finalizzata al miglioramento dei servizi erogati.
- h) **Non conformità**: la violazione delle norme di riferimento (CAD, Regolamento eIDAS e norme attuative o correlate), classificata secondo uno dei tre livelli di gravità crescente "Lieve", "Media", "Grave".
- i) **Non conformità "Lieve"**: la violazione con impatto lieve sui servizi o sugli utenti che deve essere risolta con specifiche azioni correttive individuate dal Gestore, da attuarsi entro un termine massimo di 60 giorni dalla richiesta di AGID.
- j) **Non conformità "Media"**: la violazione con impatto medio sui servizi o sugli utenti che deve essere risolta con specifiche azioni correttive individuate dal Gestore, da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni dalla richiesta di AGID.
- k) **Non conformità "Grave"**: la violazione con impatto grave sui servizi o sugli utenti che deve essere risolta con specifiche azioni correttive individuate dal Gestore, da attuarsi entro un termine massimo di 10 giorni dalla richiesta di AGID.
- l) **Regolamento eIDAS**: il Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per

le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE, e successive modifiche.

- m) **Area Affari giuridici e contratti pubblici:** l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale, in base al Regolamento di organizzazione dell'AGID e agli atti organizzativi adottati dal Direttore Generale, sono conferite le responsabilità relative alla contestazione di violazioni amministrative e nella quale opera l'unità competente per l'istruzione del procedimento sanzionatorio.
- n) **Vigilanza:** la funzione prevista all'art. 14-*bis*, comma 2, lettera i), del CAD.

## PARTE II - ATTIVITÀ PRE-ISTRUTTORIA DI VERIFICA

### Art. 3 - Gestione delle segnalazioni e delle richieste

1. Ferme restando le verifiche svolte d'ufficio nell'ambito delle competenze di vigilanza e le richieste provenienti dall'Autorità giudiziaria o da altri soggetti istituzionali, chiunque può segnalare ad AGID presunte violazioni normative o irregolarità da parte dei Gestori.
2. Le segnalazioni, a pena di irricevibilità, sono trasmesse ad AGID esclusivamente ai sensi dell'art. 65 del CAD, con le modalità indicate sul sito web istituzionale. La nota di segnalazione, a pena di inammissibilità, deve indicare:
  - a) i recapiti completi del soggetto che effettua la segnalazione (dati identificativi della persona fisica o giuridica; indirizzo di posta elettronica certificata o, in mancanza, di posta elettronica ordinaria, che AGID possa utilizzare per le comunicazioni);
  - b) la descrizione della presunta violazione o irregolarità;
  - c) il Gestore del servizio oggetto della segnalazione o suo delegato;
  - d) la ricostruzione in fatto e le circostanze all'origine della segnalazione;
  - e) il contesto temporale della presunta violazione o irregolarità segnalate;
  - f) la documentazione, qualora disponibile, a sostegno delle presunte violazioni normative o irregolarità.
3. Le richieste provenienti dall'Autorità giudiziaria o da altri soggetti istituzionali sono inviate esclusivamente tramite posta elettronica certificata.
4. Le segnalazioni e le richieste di cui ai commi precedenti sono valutate dall'Area Vigilanza e Sicurezza che può aggregarle per procedere ad una verifica d'insieme e all'individuazione delle condotte più rilevanti ai fini della pre-istruttoria e dell'eventuale avvio del procedimento sanzionatorio.

### Art. 4 - Attività pre-istruttoria e rapporto di verifica

1. Il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza, o altro funzionario dallo stesso incaricato, assicura il corretto, completo e tempestivo svolgimento delle attività pre-istruttorie e acquisisce ogni elemento utile di valutazione, attraverso richieste di informazioni e documenti, somministrazione di questionari o liste di controllo, audizioni, segnalazioni o richieste relative ai servizi vigilati, ispezioni.

2. Le modalità di esecuzione delle attività di verifica nell'ambito della Vigilanza sono indicate nell'allegato documento recante le "Modalità di esecuzione delle verifiche sui soggetti vigilati", parte integrante del presente Regolamento.
3. È facoltà del Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza disporre la riunione delle attività pre-istruttorie concernenti possibili violazioni per le quali si ritiene opportuna l'adozione di un unico Rapporto di verifica nei confronti di un medesimo Gestore, oppure con riferimento all'erogazione di servizi correlati.
4. A conclusione dell'attività pre-istruttoria, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza, ove non proceda ai sensi dell'art. 8, notifica al Gestore un Rapporto di verifica contenente:
  - a) il riepilogo delle attività svolte;
  - b) i riferimenti alla documentazione acquisita;
  - c) l'indicazione di "Osservazioni" o "Non conformità", con l'invito a presentare, rispettivamente, il Piano di miglioramento o il Piano di rientro nonché eventuali osservazioni sul Rapporto di verifica.

#### **Art. 5 - Piano di miglioramento**

1. In caso di formulazione di Osservazioni, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza invita il Gestore a trasmettere, entro 10 giorni dalla notifica del Rapporto di verifica, eventuali osservazioni al Rapporto e un Piano di miglioramento che definisca le azioni da intraprendere e i relativi tempi di attuazione.
2. Il Piano di miglioramento è oggetto di monitoraggio nell'ambito delle verifiche svolte d'ufficio da AGID.

#### **Art. 6 - Piano di rientro**

1. In caso di formulazione di Non conformità, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza invita il Gestore a trasmettere, entro il termine di 10 giorni dalla notifica del Rapporto di verifica, eventuali osservazioni al Rapporto e un Piano di rientro che indichi le specifiche azioni correttive da adottare per risolvere le violazioni e i tempi previsti per la loro attuazione, non superiori ai tempi massimi rispettivamente previsti per i tre livelli di gravità delle relative Non conformità di cui all'art. 2, lett. i), j) e k), fatto salvo quanto indicato al comma 2.
2. Il Gestore comunica tempestivamente, e comunque non oltre il termine massimo indicato nel Piano di rientro, eventuali circostanze dipendenti da terzi o determinate da situazioni di particolare complessità che impediscono l'adozione di una o più azioni correttive entro i termini massimi relativi ai livelli di Non conformità, specificando, altresì, il nuovo termine entro il quale si impegna a completare tali azioni. Valutata la proposta, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza può concedere una proroga per l'attuazione delle azioni correttive.

#### **Art. 7- Diffide e atti urgenti**

1. Il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza può diffidare il Gestore a conformare la propria condotta agli obblighi previsti dalla disciplina vigente nel caso in cui, entro i termini previsti:

- a) non presenti il Piano di miglioramento o il Piano di rientro;
  - b) non adottati le azioni previste nel Piano di miglioramento o nel Piano di rientro;
  - c) adottati azioni correttive non adeguate;
2. Al di fuori delle ipotesi di cui al comma 1, è facoltà del Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza procedere a diffida o adottare altri atti urgenti in considerazione della natura delle violazioni riscontrate o del loro impatto sull'utenza, ivi compresa la sospensione immediata dei servizi erogati dal Gestore.

#### **Art. 8 - Archiviazione**

1. Il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza dispone l'archiviazione dell'attività pre-istruttoria di verifica:
- a) nel caso in cui le segnalazioni siano irricevibili o manifestamente infondate;
  - b) nel caso in cui non siano rilevate Non conformità oppure nel caso in cui non sia necessaria alcuna azione da parte del Gestore;
  - c) nel caso di formulazione di Osservazioni, all'esito della definizione del Piano di miglioramento;
  - d) nel caso di formulazione di Non conformità, a conclusione delle azioni correttive indicate nel Piano di rientro di cui all'art. 6, quando l'impatto e la gravità delle violazioni rilevate non siano tali da determinare l'applicazione della sanzione di cui all'art. 32-bis, comma 1. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di procedere d'ufficio con un approfondimento istruttorio, fondato su elementi sopravvenuti.
2. Nelle ipotesi di cui al comma 1, lett. b), c) e d), l'archiviazione è notificata al Gestore a cura del Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza.

#### **Art. 9 - Trasmissione degli atti della verifica**

Qualora non disponga l'archiviazione, il Dirigente dell'Area Vigilanza e Sicurezza trasmette al Dirigente dell'Area Affari giuridici e contratti pubblici gli atti relativi alla verifica, unitamente ad una relazione di riepilogo delle attività pre-istruttorie svolte e dei relativi esiti, nonché ad eventuali diffide o atti urgenti adottati nei confronti del Gestore.

### **PARTE III - PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

#### **Art. 10 - Avvio del procedimento**

1. Nel caso di trasmissione degli atti di cui all'art. 9, è avviato nei confronti del Gestore il procedimento sanzionatorio.
2. Il Responsabile del procedimento è il Dirigente dell'Area Affari giuridici e contratti pubblici o un funzionario appositamente incaricato. È facoltà del Dirigente dell'Area Affari giuridici e contratti pubblici individuare, all'interno della struttura organizzativa, un funzionario istruttore che coadiuvi il Responsabile del procedimento.

3. Il procedimento è avviato mediante la contestazione al Gestore della violazione amministrativa, con atto del Responsabile del procedimento che contiene:
  - a) l'indicazione delle violazioni accertate, delle disposizioni violate, delle sanzioni comminabili all'esito del procedimento e della possibilità di effettuare, entro 60 giorni, il pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689;
  - b) l'indicazione dell'Unità organizzativa competente, del domicilio digitale e il nominativo del Responsabile del procedimento;
  - c) l'invito ad inviare, entro il termine di 30 giorni, documentazione o scritti difensivi o la richiesta di essere sentiti;
  - d) l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento ai sensi dell'art. 11.

#### **Art. 11 - Termini del procedimento**

1. Il procedimento si conclude nel termine di 180 giorni decorrenti dalla data di notifica dell'atto di avvio.
2. Nel caso in cui il Gestore chieda di essere sentito ai sensi dall'art. 10, comma 3, lett. c), l'audizione è fissata entro 30 giorni dalla richiesta. La nota di convocazione, inviata con un preavviso di almeno 7 giorni, indica la data e il luogo dell'audizione, che potrà essere svolta anche in videoconferenza, secondo parametri di collegamento indicati nella stessa nota. In tale eventualità, il termine per l'adozione del provvedimento finale è sospeso per il periodo compreso tra la data di convocazione dell'audizione e la data di espletamento. Dell'audizione è redatto apposito verbale che è incluso nel fascicolo del procedimento.
3. Il termine per l'adozione del provvedimento finale può essere altresì sospeso:
  - a) fino a un massimo di 30 giorni, nel caso in cui il Responsabile del procedimento disponga ulteriori accertamenti in esito all'audizione o alla ricezione degli scritti difensivi;
  - b) fino a un massimo di 30 giorni, nel caso in cui il Direttore Generale disponga ulteriori accertamenti, ai sensi dell'art. 12, comma 1;
  - c) su richiesta del Gestore, motivata dalla necessità di completare le prescrizioni indicate nel Rapporto di verifica, e per il periodo ritenuto congruo dal Responsabile del procedimento.

#### **Art. 12 - Conclusione del procedimento**

1. Al termine dell'attività istruttoria, il Dirigente dell'Area Affari giuridici e contratti pubblici propone al Direttore Generale uno schema di provvedimento finale. Il Direttore Generale può disporre ulteriori accertamenti istruttori, disponendo la sospensione dei termini ai sensi dell'art. 11, comma 3, lett. b).
2. Il Direttore Generale, con provvedimento motivato, può:
  - a) disporre l'archiviazione del procedimento, oppure
  - b) irrogare la sanzione amministrativa pecuniaria. In tal caso l'importo è determinato entro i valori minimo e massimo indicati all'articolo 32-bis del CAD, sulla base della gravità della violazione e dei danni provocati all'utenza, e tenendo altresì conto della condotta

collaborativa e del comportamento complessivo del Gestore nonché degli ulteriori criteri di cui all'articolo 11 della legge n. 689/1981, oppure

c) dichiarare l'estinzione del procedimento, nel caso in cui il Gestore abbia provveduto al pagamento in misura ridotta come previsto dall'art. 10, comma 3, lett. a).

3. Il provvedimento di irrogazione della sanzione di cui al comma 2, lett. b), contiene:

- a) l'indicazione della sanzione pecuniaria irrogata e del relativo importo;
- b) le modalità ed i termini per il relativo pagamento;
- c) l'indicazione del termine per ricorrere e dell'autorità giurisdizionale competente a cui è possibile fare ricorso;
- d) la diffida a conformare la propria condotta agli obblighi previsti dalla disciplina vigente.

In caso di irrogazione della sanzione, il Direttore Generale con provvedimento motivato può, inoltre:

- a) disporre la cancellazione del Gestore dall'elenco pubblico nei casi indicati all'art. 13;
- b) applicare la sanzione amministrativa accessoria della pubblicazione dei provvedimenti di diffida e di cancellazione in apposita sezione del sito istituzionale di AGID.

4. Il provvedimento conclusivo del procedimento è notificato al Gestore a cura del Responsabile del procedimento.

5. I proventi delle sanzioni vengono assegnati ad AGID in conformità a quanto previsto dall'art. 18-bis, commi 5 e 8-bis, del CAD.

### **Art. 13 - Cancellazione dall'elenco pubblico**

1. La cancellazione del Gestore dall'elenco pubblico può essere disposta nel caso in cui:

- a) la Non Conformità rilevata si configura come "grave" ai sensi dell'art. 32-bis del CAD, in quanto violazione idonea a esporre a rischio i diritti e gli interessi di una pluralità di utenti o relativa a significative carenze infrastrutturali o di processo del fornitore di servizio;
- b) l'interruzione del servizio ovvero la mancata o intempestiva comunicazione, di cui all'art. 32-bis, comma 2, sono stati reiterati nel corso di un biennio.

### **Art. 14 - Atti urgenti**

In casi di particolare gravità e urgenza il Direttore Generale può adottare atti urgenti, ivi compresa la sospensione immediata dei servizi erogati dal Gestore.

## **PARTE IV - DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 15 - Comunicazioni e pubblicazioni**

- 1. Il provvedimento di cui all'art. 12 è pubblicato per estratto sul sito web di AGID.
- 2. Nei casi previsti dall'art. 32-bis, commi 1, 1-bis e 2 del CAD può essere applicata la sanzione amministrativa accessoria della pubblicazione dei provvedimenti di diffida o di cancellazione secondo la legislazione vigente in materia di pubblicità legale.

3. A margine del provvedimento pubblicato sono annotate le informazioni riguardanti l'avvenuta presentazione di ricorso giurisdizionale da parte del soggetto interessato con l'indicazione del suo esito.

#### **Art. 16 - Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo alla data della sua pubblicazione sul sito istituzionale di AGID, di cui è data notizia mediante pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.
2. A far data dall'entrata in vigore delle presenti disposizioni, è abrogato il Regolamento adottato con Determinazione n. 270/2022 del 18/10/2022 che continua a produrre effetti esclusivamente in relazione alle attività di verifica avviate prima di tale data e ai relativi procedimenti sanzionatori.