



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

VIGILANZA SUI SOGGETTI QUALIFICATI O ACCREDITATI

(art. 14-bis, comma 2, lettera i) del d. lgs. 7 marzo 2015, n. 82)

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 D. LGS. 7 MARZO 2005, N. 82

INDICE

PARTE I-DISPOSIZIONI GENERALI	3
ART. 1 - DEFINIZIONI	3
ART. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE	3
PARTE II – FASE DI VERIFICA	3
ART. 3 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	4
ART. 4 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO NEI CONFRONTI DEL GESTORE	4
ART. 5 - ISTRUTTORIA	4
ART. 6 - TERMINI	4
ART. 7 - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	5
ART. 8 - RIUNIONE DI PROCEDIMENTI	5
ART. 9 - PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO	6
PARTE III – ESITO DELLA VERIFICA	6
ART. 10 – RAPPORTO DI VERIFICA	6
ART. 11 – OSSERVAZIONI	6
ART. 12 – NON CONFORMITA’	6
ART. 13 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA’	7
PARTE IV – CONCLUSIONE DELLA FASE DI VERIFICA	7
ART. 14 – ARCHIVIAZIONE	7
ART. 15 – SEGUITO	8
ART. 16 – DIFFIDA	8
PARTE V – PROCEDIMENTO SANZIONATORIO	8
ART. 17 – CONTESTAZIONE DELLA VIOLAZIONI	8
ART. 18 – TERMINI DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO	9
ART. 19 - CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO	9
ART. 20 – CANCELLAZIONE DALL’ELENCO PUBBLICO	10
PARTE VI- DISPOSIZIONI FINALI	10
ART. 21 – MISURE URGENTI	10
ART. 22 - COMUNICAZIONI E PUBBLICAZIONI	10
ART. 23 – ENTRATA IN VIGORE	11

PARTE I-DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1 - DEFINIZIONI

Nel presente Regolamento si utilizzano i termini che seguono con le definizioni corrispondentemente indicate.

- a) **AgID**: Agenzia per l'Italia Digitale.
- b) **Area Vigilanza**: l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale, in base al Regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale e agli atti organizzativi adottati dal Direttore Generale, sono conferite le responsabilità relative alla vigilanza e nella quale opera il Servizio svolge le attività di vigilanza.
- c) **CAD**: Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2015, n. 82 e successive modifiche.
- d) **Direttore Generale**: l'organo di AgID cui spetta il potere di adottare i provvedimenti sanzionatori di cui al presente Regolamento.
- e) **Elenco pubblico**: ciascuno degli elenchi tenuti da AgID di cui all'art. 29 e all'art. 64 CAD,
- f) **Gestore**: il fornitore di servizi fiduciari ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento eIDAS o Gestore di posta elettronica certificata al quale sia stata rilasciata la qualificazione o l'accreditamento ai sensi dell'art. 29 del CAD; 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; il soggetto al quale sia stato rilasciato l'accreditamento a SPID ai sensi dell'art. 64 del CAD.
- g) **Regolamento eIDAS**: 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.
- h) **Ufficio Affari Legali**: l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale, in base al Regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale e agli atti organizzativi adottati dal Direttore Generale, sono conferite le responsabilità relative alla contestazione di violazioni amministrative e nella quale opera il Servizio Sanzioni.
- i) **Vigilanza**: funzione prevista all'art. 14-bis, comma 2, lettera i) del CAD.

ART. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Regolamento disciplina i procedimenti di verifica, contestazione e irrogazione delle sanzioni in relazione all'articolo 32bis del CAD.

PARTE II – FASE DI VERIFICA

ART. 3 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

1. Il Responsabile del procedimento è il Responsabile dell'Area o altro funzionario dallo stesso incaricato.
2. Il Responsabile del procedimento, avvalendosi del Servizio, assicura il corretto, completo e tempestivo svolgimento delle attività e adempimenti relativi al procedimento e acquisisce ogni elemento utile di valutazione.

ART. 4 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO NEI CONFRONTI DEL GESTORE

1. Il Responsabile del procedimento dà avvio alla verifica sui gestori, d'ufficio o a seguito di una segnalazione, come indicato al successivo Art. 5.
2. La comunicazione di avvio del procedimento contiene:
 - a. l'indicazione del Responsabile del procedimento,
 - b. l'oggetto della verifica
 - c. l'indicazione che la fase di verifica si concluderà entro 180 giorni e che l'intero procedimento si concluderà entro 280 giorni, salvo eventuali sospensioni indicate nel presente Regolamento.
3. La procedura per l'esecuzione delle verifiche nell'ambito della vigilanza di cui all'art. 14-bis comma 2, lett. l) del CAD è indicata in apposito documento recante le "Modalità di esecuzione delle verifiche sui soggetti qualificati o accreditati", allegato A al presente Regolamento e pubblicato sul sito istituzionale di AgID.

ART. 5 - ISTRUTTORIA

1. Il Responsabile del procedimento, anche avvalendosi di strumenti informatici e sistemi per l'individuazione di potenziali criticità o rischi, acquisisce gli elementi necessari per la valutazione, attraverso analisi di documenti, richieste di informazioni, analisi di segnalazioni, esame di registrazioni, audizioni o ispezioni.
2. Nel corso dell'istruttoria il Responsabile del procedimento può:
 - a. effettuare ispezioni – in loco o da remoto - presso il Gestore o presso terzi, programmate o disposte in via estemporanea;
 - b. rivolgere al Gestore o a terzi quesiti in forma scritta o richiedere documenti, assegnando un termine per la risposta o l'invio, fermo restando il termine di conclusione del procedimento di cui all'Art. 4, comma 2.
3. Gli esiti dell'istruttoria sono inseriti nel fascicolo del procedimento.

ART. 6 - TERMINI

1. Entro 90 giorni dalla notifica della comunicazione di avvio del procedimento di cui all'Art. 4, comma 1, il Responsabile del procedimento, procede come indicato nell'Art. 10.

2. Nel caso in cui nel corso dell'istruttoria vi sia la necessità di svolgere approfondimenti particolarmente complessi il termine di cui al comma 1 può essere sospeso fino a un massimo di 60 giorni.
3. Il termine di cui al comma 1 è inoltre sospeso:
 - a. a seguito di richiesta motivata da parte del Gestore, per la presentazione degli scritti difensivi e per la risposta o l'invio dei documenti richiesti da AgID;
 - b. per i periodi [10-20 agosto] e [25 dicembre-1 gennaio].

ART. 7 - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

1. Ferme restando le verifiche svolte d'ufficio nell'ambito della vigilanza, i soggetti interessati possono 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'articolo 65 del CAD, con le modalità indicate sul sito web. La nota di segnalazione, a pena di inammissibilità, deve indicare almeno:
 - 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 delle presunta violazione o irregolarità, il Gestore del servizio a cui si riferisce la segnalazione o suo delegato, i fatti e le circostanze all'origine della segnalazione, il periodo al quale la presunta violazione o irregolarità sarebbe riferita;
 - c. la documentazione, se disponibile, a sostegno della presunzione di violazione normativa o irregolarità.
3. Il Responsabile del procedimento può richiedere al segnalante o al Gestore del servizio a cui si riferisce la segnalazione ogni ulteriore elemento necessario per l'eventuale avvio di procedimento di verifica.
4. Il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione delle segnalazioni irricevibili ai sensi del comma 2 o manifestamente infondate.
5. Ove non disponga l'archiviazione il Responsabile del procedimento dà avvio alla verifica ai sensi dell'Art. 4.

ART. 8 - RIUNIONE DI PROCEDIMENTI

1. Al fine di promuovere l'esame organico di questioni, anche pervenute in tempi diversi, che possono rendere opportuna l'adozione di un rapporto unico nei confronti di un medesimo Gestore, oppure con riferimento alla erogazione di servizi correlati, il Responsabile dell'Area può disporre la riunione di procedimenti.
2. Nel caso di cui al comma 1 del presente articolo si osservano i termini relativi al procedimento iscritto per ultimo in ordine di tempo.

3. Il provvedimento di riunione è notificato al Gestore con l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento.

ART. 9 - PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO

1. Nel procedimento il Gestore può farsi assistere da un procuratore o da altra persona di fiducia.
2. Le notifiche al Gestore sono effettuate a mezzo PEC o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui all'articolo 1, comma 1-ter del CAD.

PARTE III – ESITO DELLA VERIFICA

ART. 10– RAPPORTO DI VERIFICA

1. Al termine dell'istruttoria il Responsabile del procedimento redige un rapporto di verifica nel quale può formulare rilievi, distinti in "Osservazioni" e "Non Conformità".
2. Il Responsabile del procedimento notifica al Gestore il rapporto di verifica, avvertendolo che ha facoltà di prendere visione ed estrarre copia degli atti del procedimento e di formulare osservazioni entro il termine di 10 giorni.

ART. 11– OSSERVAZIONI

1. Le "Osservazioni" sono proposte o richieste finalizzate al miglioramento.
2. Con il rapporto di verifica il Responsabile del procedimento richiede al Gestore di trasmettere entro 10 giorni dalla notifica un piano di miglioramento che definisca le azioni da intraprendere ed i relativi tempi di attuazione.
3. Il piano di miglioramento è oggetto di monitoraggio nell'ambito delle verifiche svolte d'ufficio da AgID.

ART. 12– NON CONFORMITA'

1. Le "Non Conformità" sono irregolarità o violazioni delle norme di riferimento (CAD, Regolamento eIDAS e norme attuative o correlate), classificate secondo tre livelli di gravità crescente "Lieve", "Media", "Grave".
2. Le non Conformità sono classificate secondo un livello di gravità crescente come segue:
 - a. Lieve - si intende una violazione con impatto sui servizi o sugli utenti che non impedisce di continuare l'erogazione del servizio e che deve essere risolta con specifiche azioni correttive individuate dal Gestore, da attuarsi entro un termine massimo di 60 giorni.

- b. Media - si intende una violazione con impatto sui servizi o sugli utenti che non impedisce di continuare l'erogazione del servizio e che deve essere risolta con specifiche azioni correttive individuate dal Gestore, da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni.
- c. Grave- si intende una violazione con impatto sui servizi o sugli utenti che non impedisce di continuare l'erogazione del servizio e che deve essere risolta con specifiche azioni correttive individuate dal Gestore, da attuarsi entro un termine massimo di 10 giorni.

ART. 13– GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

1. In caso di Non Conformità il Responsabile del procedimento nell'atto di cui all'Art 10 notifica al Gestore le irregolarità riscontrate. e richiede al Gestore di trasmettere, entro il termine di 10 giorni dalla notifica, un piano di rientro che indichi le specifiche azioni correttive da adottare per risolvere le irregolarità e i tempi previsti per la loro attuazione, non superiori ai tempi massimi rispettivamente previsti per i tre livelli di gravità indicati all'Art. 12, comma 2, fatto salvo quanto indicato al comma 2.
2. Il Gestore comunica tempestivamente, e comunque non oltre il termine massimo indicato nel piano di rientro di cui al comma 1, 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 indicati all'Art. 12, comma 2, specificando altresì il nuovo termine massimo entro il quale si impegna a completare tali azioni. Valutata la proposta, il Responsabile del procedimento può concedere una proroga per l'attuazione delle azioni correttive, contestualmente sospendendo i termini di conclusione del procedimento.

PARTE IV – CONCLUSIONE DELLA FASE DI VERIFICA

ART. 14– ARCHIVIAZIONE

1. Il Responsabile dell'Area esamina gli atti e il rapporto di cui all'art 10 dispone l'archiviazione del procedimento nei seguenti casi:
 - a. nel caso in cui non siano rilevate irregolarità o nel caso in cui non sia necessaria alcuna azione da parte del Gestore;
 - b. nel caso di cui all'art. 11 all'esito della definizione del piano di miglioramento;
2. Nei casi di cui agli art. 12 e 13 il Responsabile dell'Area può disporre l'archiviazione del procedimento all'esito del completamento delle azioni correttive nei termini indicati, tenuto conto dell'impatto e della gravità delle Non Conformità rilevate. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di procedere d'ufficio con un approfondimento istruttorio, fondato su elementi sopravvenuti.
3. Il provvedimento di archiviazione è notificato al Gestore

ART. 15– SEGUITO

1. Ove non disponga l'archiviazione il Responsabile dell'Area trasmette gli atti al Responsabile dell'Ufficio Affari Legali per la contestazione della violazione amministrativa, unitamente ad una relazione di riepilogo delle attività istruttorie svolte e dei relativi esiti.
2. Unitamente alla relazione di cui al comma 1 il Responsabile dell'Area trasmette al Direttore Generale il provvedimento di diffida eventualmente adottato nei confronti del Gestore.

ART. 16– DIFFIDA

1. In caso di interruzione di servizio o mancata o intempestiva comunicazione di disservizio, di cui all'articolo 32-bis, comma 2 del CAD, il Responsabile dell'Area, esaminati gli atti e il rapporto di verifica, notifica al Gestore la diffida a ripristinare la regolarità del servizio o ad effettuare le comunicazioni previste.
2. Il Responsabile dell'Area inoltre diffida il Gestore a conformare la propria condotta agli obblighi previsti dalla disciplina vigente qualora il Gestore entro i termini previsti:
 - i. non adotti le azioni correttive;
 - ii. le azioni adottate non risultino adeguate;
 - iii. non dia la comunicazione di cui all'art. 13, comma 2 al Responsabile del procedimento di verifica;
3. Il Responsabile dell'Area procede con la diffida di cui ai commi precedenti in tutti gli altri casi in cui lo ritenga opportuno, in considerazione della natura della irregolarità riscontrate o del loro impatto sull'utenza.
4. Nel caso in cui l'interruzione del servizio ovvero la mancata o intempestiva comunicazione del disservizio di cui al comma 1 siano reiterati nel corso di un biennio, con la diffida il Responsabile dell'Area informa il Gestore che gli atti saranno trasmessi al Direttore Generale per la cancellazione del Gestore dall'elenco pubblico.

PARTE V – PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

ART. 17 – CONTESTAZIONE DELLA VIOLAZIONI

1. Nel caso indicato all'Art. 15 il Direttore Generale trasmette gli atti al Responsabile dell'Ufficio Affari Legali, per la contestazione al Gestore della violazione amministrativa con atto che contiene:
 - a. L'indicazione delle irregolarità 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'articolo 16 della legge 689/1981;
 - b. l'indicazione del Responsabile del procedimento sanzionatorio;

- c. l'invito ad inviare, entro il termine di 30 giorni, documentazione o scritti difensivi o la richiesta di essere sentiti;
 - d. i termini per l'adozione del provvedimento finale.
2. Il Responsabile del procedimento è il Responsabile dell'Ufficio Affari Legali o altro funzionario dallo stesso incaricato.

ART. 18 – TERMINI DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

1. Nel caso in cui, ai sensi dell'Art. 17, il Gestore richieda di essere sentito, l'audizione è fissata entro 30 giorni dalla richiesta. La nota di convocazione, inviata con un preavviso di almeno 7 giorni, indica la data ed il luogo dell'audizione, che potrà essere svolta anche in videoconferenza, secondo parametri di collegamento indicati nella stessa nota di convocazione. 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 riporta le eventuali dichiarazioni rese dal Gestore.
2. Il termine per l'adozione del provvedimento finale può essere altresì sospeso, su richiesta di parte motivata dalla necessità di completare le prescrizioni indicate nel rapporto di verifica e per il periodo ritenuto congruo dal Responsabile del procedimento.
3. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è altresì sospeso nei seguenti casi:
 - a. fino a un massimo di 30 giorni nel caso in cui il Responsabile della fase sanzionatoria 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.

ART. 19 - CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

1. Al termine dell'attività istruttoria il Responsabile del procedimento sanzionatorio propone al Direttore Generale uno schema di provvedimento finale.
2. Il Direttore Generale, con provvedimento motivato, dispone l'archiviazione del procedimento o l'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria
3. L'importo della sanzione amministrativa pecuniaria è determinato entro i valori minimo e massimo indicati all'articolo 32-bis del CAD, tenuto conto della gravità della violazione e dei danni provocati all'utenza, e tenendo altresì conto degli ulteriori criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/1981.
4. Il Direttore Generale inoltre, con le modalità di cui al comma 2:
 - a. dispone la cancellazione del Gestore dall'elenco pubblico nei casi indicati all'Art. 20;
 - b. può prevedere l'applicazione della sanzione amministrativa accessoria della pubblicazione dei provvedimenti di diffida e di cancellazione sul sito istituzionale di AgID, in apposita sezione in evidenza.
5. Il provvedimento è notificato al destinatario in esso indicato a cura del Responsabile della fase sanzionatoria e 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 dell'applicazione di sanzioni diverse da quella pecuniaria;
 - d. l'indicazione del termine per ricorrere e dell'autorità giurisdizionale a cui è possibile fare ricorso.
6. Il Direttore Generale dichiara l'estinzione del procedimento, nel caso in cui il Gestore abbia provveduto al pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 17, comma 1 lettera a.
 7. I proventi delle sanzioni vengono assegnati ad AgID in conformità e nella misura prevista dall'art. 18-bis comma 5.

ART. 20– CANCELLAZIONE DALL'ELENCO PUBBLICO

1. La cancellazione del Gestore dall'elenco pubblico può essere disposta nei seguenti casi:
 - 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;
 - b. la Non Conformità rilevata si configura come “grave” ai sensi dell'art. 32-bis del CAD, in quanto riguarda significative carenze infrastrutturali o di processo del fornitore di servizio;
 - c. l'interruzione del servizio ovvero la mancata o intempestiva comunicazione, di cui all'art. 15 comma 1, sono stati reiterati nel corso di un biennio.

PARTE VI- DISPOSIZIONI FINALI

ART. 21– MISURE URGENTI

1. In casi di particolare gravità e urgenza, in particolare ove vengano meno uno o più requisiti previsti per la qualificazione o per l'accreditamento, AgID può disporre la sospensione immediata dei servizi erogati, disponendo altresì le misure necessarie per informare gli utenti.

ART. 22- COMUNICAZIONI E PUBBLICAZIONI

1. Salvi gli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 12 del d.lgs. 14. Marzo 2013 n. 33, e il regime di pubblicità stabilito ai sensi dell'art. 32-bis del CAD, i provvedimenti di AgID sono pubblicati per estratto sul sito istituzionale di Agid.
2. Decorsi due anni dalla loro adozione, i provvedimenti di cui al comma 1 del presente articolo recanti dati personali delle parti o di terzi restano accessibili tramite il sito istituzionale ma

sono adottate, tenuto conto delle tecnologie disponibili, misure volte ad impedire ai motori di ricerca di indicizzarli ed effettuare ricerche rispetto ad essi.

3. In ogni caso, sono adottate opportune misure per salvaguardare:
 - a) la sicurezza, la difesa nazionale e le relazioni internazionali;
 - b) la politica monetaria e valutaria;
 - c) l'ordine pubblico e la prevenzione e repressione dei reati;
 - d) la protezione dei dati personali, in conformità alla disciplina in materia. In ogni caso non formano oggetto di pubblicazione i nominativi degli istanti nonché delle persone fisiche che li rappresentano;
 - e) la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali.
4. A margine del provvedimento pubblicato sono annotate, a cura della competente unità organizzativa, le informazioni riguardanti l'avvenuta presentazione di ricorso giurisdizionale da parte del soggetto interessato con l'indicazione del suo esito.
5. Le comunicazioni e le notificazioni al Gestore sono effettuate a mezzo posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui all'articolo 1, comma 1-ter del CAD

ART. 23– ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale di AgID, dandone notizia mediante avviso sulla Gazzetta Ufficiale, ed entra in vigore il giorno successivo alla data della sua pubblicazione.
2. Il presente Regolamento sostituisce il precedente adottato con Determinazione N. 1/2022 del 12 gennaio 2022 di cui all'Avviso su Gazzetta Ufficiale n. 22 del 28.01.22.