



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

Vigilanza sui soggetti qualificati

Rapporto di riepilogo

gennaio-dicembre 2018



Indice

| | | |
|------------|---|-----------|
| 2 | SOMMARIO | 3 |
| 3 | CONTENUTI DEL RAPPORTO E NOTE DI LETTURA..... | 5 |
| 3.1 | GRAFICO A DISPERSIONE..... | 6 |
| 3.2 | GRAFICO A BARRE..... | 6 |
| 4 | PROCEDIMENTI DI VERIFICA NEL 2018-RIEPILOGO GENERALE..... | 7 |
| 5 | RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I CONSERVATORI | 11 |
| 6 | RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I GESTORI PEC..... | 13 |
| 7 | RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I PRESTATORI DI SERVIZI FIDUCIARI QUALIFICATI (QTSP)..... | 15 |
| 8 | RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I GESTORI SPID ACCREDITATI | 17 |
| 9 | RIEPILOGO VIGILANZA 2017 - 2018 | 19 |

2 SOMMARIO

L'art. 14-bis, comma 2, lettera i) del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) stabilisce che «[...] AgID svolge funzioni di vigilanza sui servizi fiduciari ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento UE 910/2014 in qualità di organismo a tal fine designato, sui gestori di posta elettronica certificata, sui conservatori di documenti informatici accreditati, nonché sui soggetti, pubblici e privati, che partecipano a SPID di cui all'articolo 64; nell'esercizio di tale funzione l'Agenzia può irrogare per le violazioni accertate a carico dei soggetti vigilati le sanzioni amministrative di cui all'articolo 32-bis in relazione alla gravità della violazione accertata e all'entità del danno provocato all'utenza».

I soggetti vigilati sono i principali prestatori dei cosiddetti “digital trust services”, quei servizi in grado di abilitare le transazioni digitali tra le pubbliche amministrazioni, le imprese ed i cittadini, rafforzando la sicurezza delle informazioni scambiate nell'erogazione e fruizione di servizi on line.

Attualmente le funzioni di vigilanza riguardano circa 120 soggetti iscritti in quattro elenchi pubblici gestiti da AgID e consultabili sul sito istituzionale.

Con l'entrata in vigore del d. lgs. 13 dicembre 2017, n. 217, il citato art. 32-bis è stato oggetto di rilevanti modifiche: oltre ad essere state decuplicate le sanzioni, sono state definite le violazioni che si considerano gravi.

Al fine di disciplinare le modalità di esercizio del potere sanzionatorio previsto dalle norme su richiamate e anche allo scopo di garantire omogeneità di trattamento dei soggetti sottoposti alle funzioni di vigilanza ed assicurare la certezza dei tempi di conclusione di eventuali procedimenti sanzionatori, AgID ha provveduto ad emanare il “Regolamento recante le modalità per la vigilanza e per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art.32-bis del d.lgs. 7 marzo 2005, n.82 e successive modificazioni”, adottato con Determinazione n. 191/2018 del 5 giugno 2018 (<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/vigilanza>).

Il Regolamento definisce i **principi generali che guidano AgID nelle verifiche sui gestori**: da un lato la vigilanza è volta a verificare che i soggetti qualificati o accreditati ed i servizi da essi prestati rispondono nel tempo ai requisiti previsti dalle norme, accertando violazioni o irregolarità o situazioni che siano indice di degrado dei processi in uso o delle capacità tecniche dimostrate in fase di qualificazione; dall'altro, le verifiche sono volte a favorire il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi stessi.

Per dare attuazione ai principi sopra richiamati, le verifiche portano alla formulazione di rilievi, distinti rispettivamente in “Non Conformità” e “Osservazioni”. Le prime sono irregolarità o difformità da risolvere in tempi massimi prestabiliti; le seconde sono raccomandazioni o spunti per il miglioramento e hanno l'obiettivo di **invogliare i gestori a riesaminare i processi e ad adottare**

in via continuativa azioni volte ad adeguare l'offerta di servizi alle potenzialità offerte dalle evoluzioni tecnologiche in itinere, nonché a prevenire situazioni di degrado che possano minare la fiducia degli utenti nella fruizione dei servizi on line. Per tali motivi tutti i rilievi e le azioni conseguenti definite dai gestori sono oggetto di monitoraggio nell'ambito delle verifiche svolte d'ufficio e sono tenute sotto controllo fino alla completa attuazione.

Nel corso del 2018, oltre alle verifiche svolte d'ufficio per tutti i soggetti sottoposti a funzioni di vigilanza, sono stati attivati **61 procedimenti di verifica**, dei quali 5 a seguito di segnalazione esterna e 56 nell'ambito di verifiche programmate. Tali procedimenti hanno riguardato circa la metà dei gestori PEC, dei prestatori di servizi fiduciari qualificati e dei Conservatori accreditati e la quasi totalità dei gestori SpID accreditati al 31 dicembre 2018.

Complessivamente sono stati formulati **377 rilievi**, distinti in 189 "Non Conformità" e 188 "Osservazioni", che per il 60% circa hanno riguardato i Conservatori, il 20% i gestori PEC, l'8% circa i prestatori di servizi fiduciari qualificati e il 12% i gestori SpID. Tali dati si riferiscono alla quasi totalità dei procedimenti sopra indicati, con esclusione di quei procedimenti attivati nell'ultima parte dell'anno per i quali al 31/12/2018 le verifiche erano ancora in corso ed i risultati non ancora disponibili.

Nel presente rapporto si presentano i risultati relativi ai procedimenti di verifica attivati nell'ambito delle attività di vigilanza svolte nel 2018.

3 CONTENUTI DEL RAPPORTO E NOTE DI LETTURA

Il rapporto illustra i dati di riepilogo relativi ai procedimenti di verifica attivati nel corso dell'anno nell'ambito delle attività di vigilanza. Per l'analisi si è utilizzata una metodologia basata su metodi di statistica descrittiva, studiando le distribuzioni dei dati raccolti attraverso gli esiti delle verifiche svolte. Tali esiti, come previsto dal Regolamento citato in premessa, sono formalizzati attraverso **rilievi**, distinti in "**Osservazioni**" e "**Non Conformità**":

- le **Osservazioni** sono raccomandazioni o spunti per il miglioramento; hanno l'obiettivo di invogliare i gestori a riesaminare i processi e ad adottare in via continuativa azioni volte ad adeguare l'offerta di servizi alle potenzialità offerte dalle evoluzioni tecnologiche in itinere, a migliorare la qualità erogata, nonché a prevenire situazioni di degrado che possono minare la fiducia degli utenti nella fruizione dei servizi on line;
- le **Non Conformità** sono irregolarità o violazioni accertate rispetto alle norme di riferimento (CAD, Regolamento eIDAS e norme attuative o correlate), classificate secondo tre livelli di gravità crescente: "Lieve", "Media", "Grave". Ciascuna Non Conformità richiede azioni correttive da adottare entro tempi massimi stabiliti; l'eventuale mancata adozione delle azioni correttive nei tempi previsti comporta l'attivazione della fase sanzionatoria.

Osservazioni e Non Conformità danno nell'insieme un'idea di quale sia la situazione rilevata per i soggetti verificati nel corso del 2018: da un lato consentono di capire quale sia il livello di qualità, ovvero di aderenza alle norme di riferimento nel modo di operare dei gestori; dall'altro permettono di conoscere quali sono gli aspetti o le componenti dei servizi risultati più critici o per i quali più frequentemente si è riscontrata la necessità di sollecitare azioni di miglioramento o anche per i quali sono opportuni interventi di adeguamento normativo.

Una prima sezione del rapporto è dedicata alla presentazione dei dati complessivi che, nell'insieme, danno un'idea delle attività svolte nel 2018. I dettagli per ciascun ambito (Conservazione; Posta Elettronica Certificata; Identità digitale SpID; servizi fiduciari qualificati) sono descritti in sezioni specifiche, nelle quali i risultati delle verifiche sono rappresentati attraverso due tipologie di grafici con diverse finalità:

1. una tipologia (grafico a dispersione) è volta ad evidenziare quale sia il livello di qualità rilevato e come i singoli gestori sono posizionati rispetto al livello medio;
2. l'altra (grafico a barre o istogramma) permette di rilevare per ciascuna tipologia di servizi quali sono gli aspetti di maggior criticità.

Si indicano di seguito le note di lettura per le due tipologie di grafico.

3.1 GRAFICO A DISPERSIONE

L'utilizzo di tale tipologia di grafico per la rappresentazione dei dati di riepilogo delle attività di verifica risponde all'esigenza di introdurre un meccanismo semplice, applicabile a tutti i gestori indipendentemente dalla tipologia di servizio erogato, che consente di rilevare il livello di qualità per ciascun ambito (Conservazione; Posta elettronica Certificata; Identità digitale SPID; servizi fiduciari qualificati) ed effettuare analisi di tipo comparativo sulla base di indici statistici.

A tal fine i rilievi sono valorizzati attribuendo un peso in funzione della loro gravità: le Osservazioni hanno un peso più basso delle Non Conformità Lievi che, a loro volta, hanno un peso più basso delle Non conformità Medie, e così via. I rilievi risultati nella verifica concorrono così alla determinazione di un punteggio da associare al gestore, che dà un'idea del suo profilo di qualità e di quanto tale profilo si discosta dal valor medio.

Ad ogni gestore coinvolto nel 2018 in un procedimento di verifica è stato, quindi, assegnato un punteggio come sopra descritto; per ciascun ambito, i soggetti verificati sono posizionati su una griglia (grafico a dispersione) in funzione del punteggio così ottenuto: nella parte alta della griglia sono collocati i gestori con il punteggio più basso (zona verde) in basso quelli con il punteggio più alto (zona rossa). Quanto più il gestore è "in alto" ossia il totale dei rilievi pesati è prossimo allo "0", tanto più esso è virtuoso.

Ciascuna griglia evidenzia anche 2 linee che corrispondono rispettivamente alla **media** (linea Verde) e alla **mediana** (linea Blu). La media e la coppia media - mediana forniscono interessanti informazioni sulla distribuzione del campione esaminato e permettono di esprimere alcune considerazioni rispetto alle loro posizioni reciproche. In particolare:

- quanto più la media si avvicina al valore "0", ovvero la linea verde si innalza, tanto più migliora il livello di qualità complessivo e la confidenza che gli operatori operino nel rispetto delle norme.
- se media e mediana coincidono la distribuzione dei gestori rispetto ai punteggi è simmetrica, ovvero è presente un ugual numero di gestori che hanno ottenuto rispettivamente un punteggio superiore e inferiore alla media. In caso, invece, di distribuzione "asimmetrica", si può parlare di asimmetria "positiva" se la mediana è al di sopra della media, "negativa" se la mediana è al di sotto della media. Il fatto che la simmetria sia positiva significa che il numero di gestori con punteggio al di sopra della media, - ovvero collocati nella fascia tra la media e il valore "0" che rappresenta il punto di eccellenza- è maggiore di quelli al di sotto la media.

3.2 GRAFICO A BARRE

Un grafico a barre è di facile lettura ed è utilizzato nelle specifiche sezioni del presente Rapporto per dare un'immediata idea visiva di informazioni di tipo quantitativo, consentendo di rilevare esatte informazioni sul campione di dati rappresentato. È utilizzato mediante barre sia verticali che orizzontali, contigue o sovrapposte. Più alta o lunga è la barra, più grande è il volume dei dati o la frequenza del fenomeno che si rappresenta.

4 PROCEDIMENTI DI VERIFICA NEL 2018-RIEPILOGO GENERALE

Il Regolamento adottato con Determinazione n. 191/2018 del 5 giugno 2018 definisce le modalità di esecuzione della vigilanza, funzione con la quale si persegue il duplice obiettivo di accertare situazioni sanzionabili ai sensi dell'art. 32-bis del CAD e favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati dai gestori.

Le verifiche sui soggetti vigilati sono gestite come procedimenti, con un tempo massimo di conclusione di centottanta giorni, fatti salvi i termini di sospensione.

E' importante sottolineare che, a prescindere dalle caratteristiche di ciascuna tipologia di elenco, le verifiche per l'espletamento della vigilanza sono condotte secondo modalità definite, applicabili a tutti i gestori e descritte nel documento "Modalità di esecuzione delle verifiche sui soggetti qualificati o accreditati", allegato al Regolamento.

Le verifiche ispettive sono condotte in conformità ai principi della norma UNI EN ISO 19011:2012 e s.m.i. secondo il processo di verifica, articolato in tre fasi principali, descritto in figura 1.



Figura 4: Processo di verifica ispettiva

Oltre alle verifiche ispettive, ai fini dell'esercizio delle funzioni di vigilanza sono svolte - non necessariamente solo nell'ambito di procedimenti - anche verifiche di tipo documentale, test e controlli tecnici ex-ante ed on-site, test funzionali, gestione delle segnalazioni effettuate dagli utenti e gestione delle notifiche di incidenti o interruzioni di servizio effettuate dai Gestori. Non necessariamente un procedimento di verifica comporta un'attività ispettiva presso il gestore.

Nel corso del 2018 sono stati attivati **61 procedimenti di verifica**, dei quali 5 a seguito di segnalazione esterna e 56 nell'ambito di verifiche programmate.

Il grafico che segue indica la distribuzione delle verifiche per Elenco, evidenziando in particolare i procedimenti attivati per ciascun Elenco e i Gestori interessati rispetto al totale degli iscritti al 31/12/2018.

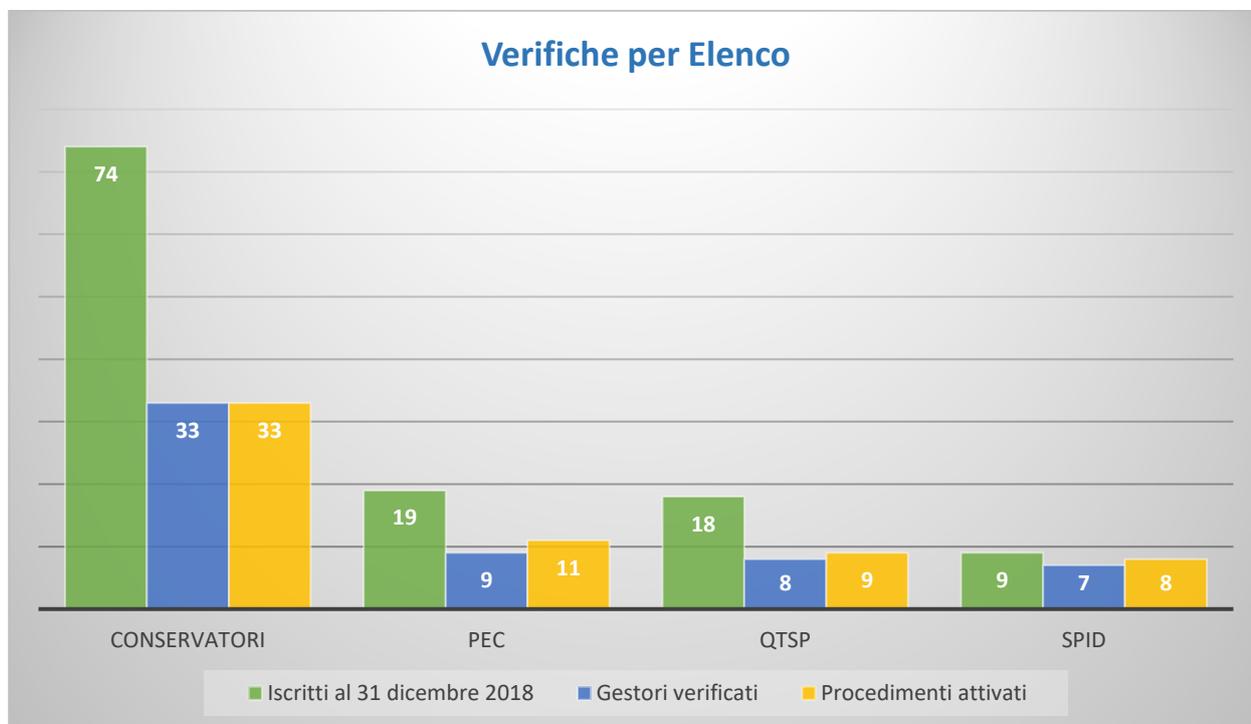


Figura 3: procedimenti di verifica attivati nel 2018

Nel corso del 2018 i procedimenti di verifica hanno riguardato circa l'80% dei gestori SpID accreditati al 31/12/2018. Sono stati inoltre effettuate verifiche che hanno riguardato il 50% circa dei gestori PEC e dei prestatori di servizi fiduciari qualificati e il 45% dei Conservatori accreditati. Al riguardo, si evidenzia che nel corso del 2018, 3 Conservatori hanno cessato l'attività e sono stati accreditati per l'ambito Conservazione 3 nuovi operatori. Nel caso dei servizi PEC, un gestore ha cessato l'attività e uno ha modificato la ragione sociale. Per i servizi fiduciari qualificati, un nuovo operatore è stato qualificato nel 2018 e due prestatori qualificati hanno modificato la ragione sociale.

Complessivamente, escludendo due procedimenti per i quali al 31/12/2018 le verifiche risultavano ancora in corso ed i risultati non ancora disponibili, sono stati formulati **377 rilievi**, distinti in 189 "Non Conformità" e 188 "Osservazioni"; il totale dei rilievi è attribuibile per il 60% circa ai Conservatori, per il 20% ai gestori PEC, per l'8% circa ai prestatori di servizi fiduciari qualificati e per il 12% i gestori SpID.

Nel grafico che segue si rappresenta la distribuzione dei rilievi per tipologia di elenco e per gravità.

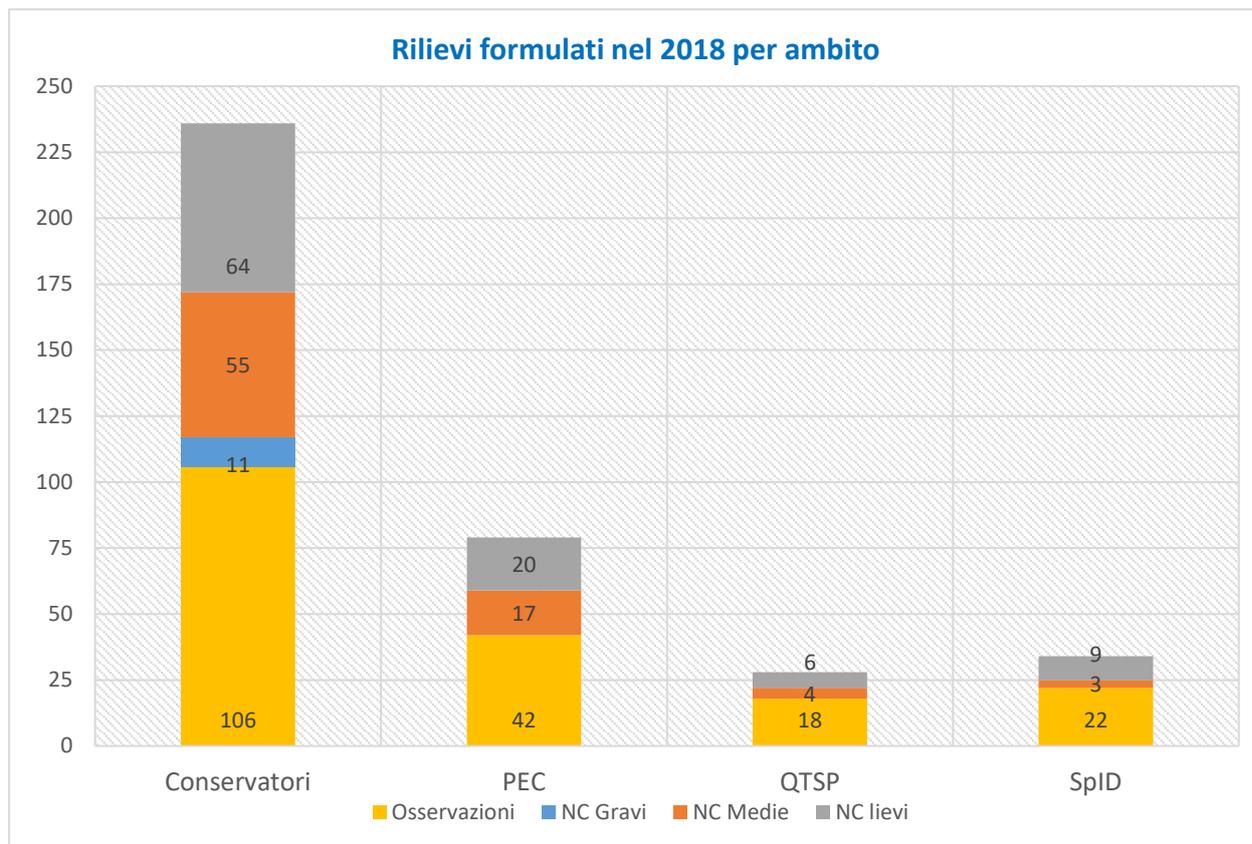


Figura 4: Totale dei rilievi per ambito

Fatti salvi i procedimenti attivati nell'ultima parte dell'anno, per i quali le azioni previste risultano, al 31/12/2018, ancora in corso, in tutti gli altri casi gli interventi per la risoluzione delle Non Conformità sono state adottati da ciascun gestore entro i tempi massimi indicati. La mancata adozione delle azioni correttive nei tempi previsti comporta infatti l'attivazione della fase sanzionatoria. Per tutte le Osservazioni sono stati proposti piani di miglioramento, che sono oggetto di monitoraggio nell'ambito delle verifiche d'ufficio e di successive ispezioni.

Con l'entrata in vigore del Regolamento, quindi a partire da giugno 2018, è stato introdotto un diverso sistema di classificazione delle Non Conformità, per il quale il livello "Grave" è attribuito ai casi di violazione espressamente indicati all'art. 32-bis del CAD; è stato inoltre definito un termine massimo per la chiusura dei procedimenti, fissato in 180 giorni, fatti salvi eventuali termini di sospensione necessari per le attività istruttorie. Pertanto, a partire dal mese di giugno 2018, le attività di *follow up* si sono intensificate così da garantire la chiusura dei procedimenti nel rispetto dei termini fissati.

Il grafico seguente mostra l'andamento della durata dei procedimenti attivati nel corso del 2018. La linea rossa indica la data di entrata in vigore del Regolamento (5 giugno 2018), che ha introdotto il termine per la conclusione dei procedimenti.

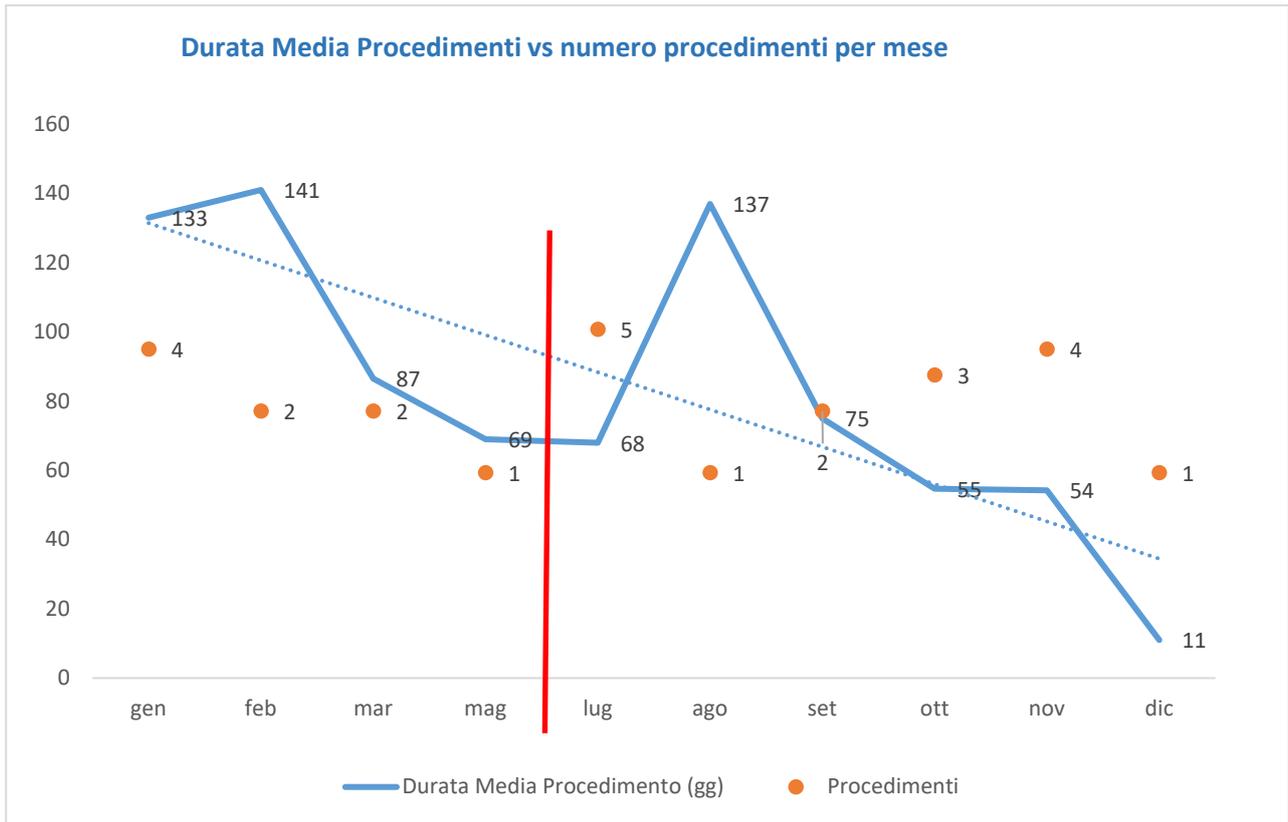


Figura 5: Andamento della durata dei procedimenti

Come si può notare, a parte il picco concomitante con il periodo di pausa estiva, si rileva una tendenza decrescente nella durata dei procedimenti, attribuibile principalmente al consolidamento e all'ottimizzazione delle procedure per la gestione delle attività conseguenti alle verifiche ispettive.

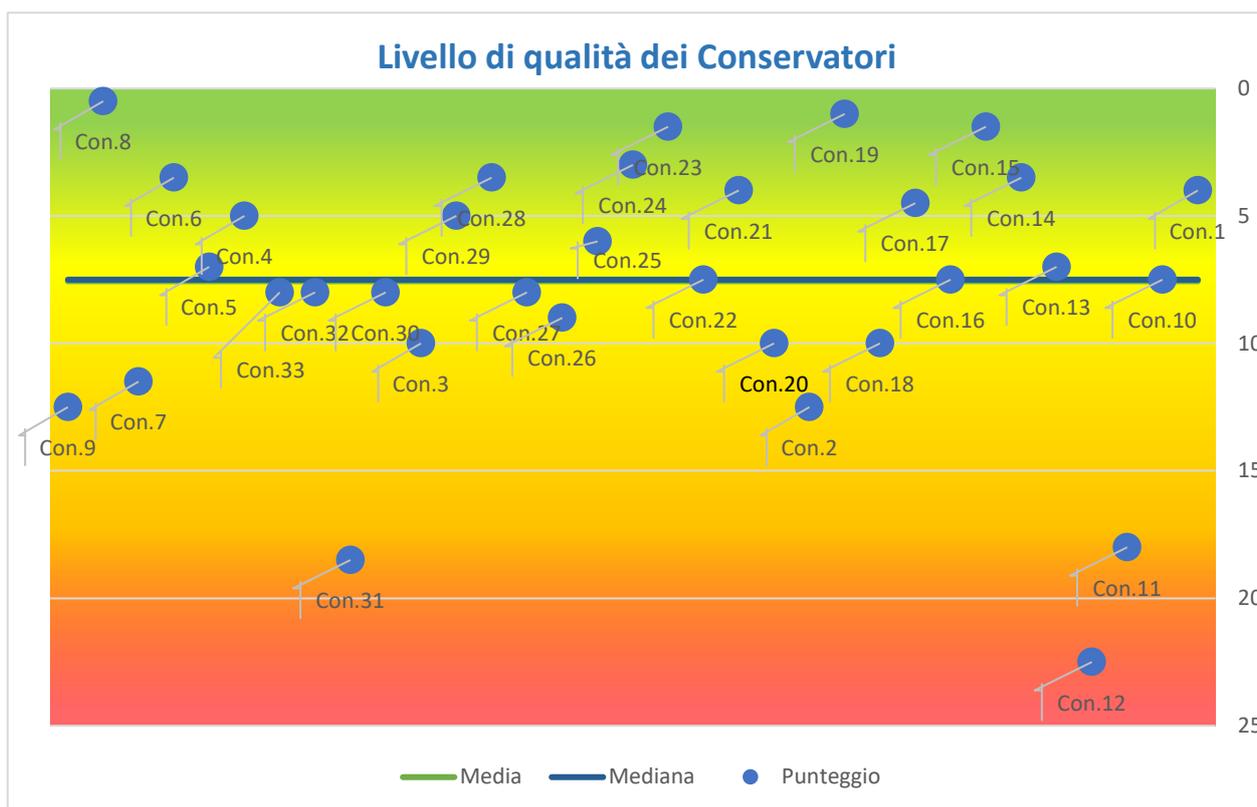
5 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I CONSERVATORI

Nel corso del 2018 sono stati attivati per i Conservatori accreditati **33 procedimenti** di verifica, che hanno portato alla formulazione di **236 rilievi**, distinti in 106 Osservazioni e 130 Non Conformità.

Come indicato al § 3, i rilievi concorrono alla valutazione di aderenza complessiva alle norme di riferimento per ciascun gestore (“livello di qualità”). Nella figura che segue si rappresenta mediante un grafico a dispersione (cfr § 3.1) la distribuzione dei punteggi ottenuti dai Conservatori, dai quali sono stati calcolati i valori della media e della mediana.

Come si rileva dal grafico, le linee che rappresentano tali valori sono pressochè coincidenti, pertanto la distribuzione risulta pressochè simmetrica ed un ugual numero di Conservatori si pone per punteggio rispettivamente sopra e sotto il valor medio. Tale valore, inoltre, risulta essere circa un terzo del punteggio di più alto ottenuto dal Conservatore numero 12, al quale corrisponde il valore di più alta “difettosità”.

Figura 6 Livello di qualità per l’ambito Conservazione



La rappresentazione grafica consente di rilevare che il comportamento complessivo dell’ambito della Conservazione può ritenersi essenzialmente positivo.

Obiettivo comune di AgID e dei Conservatori è innalzare le linee dei valori di media e mediana, riducendo sempre più i rispettivi valori. Ciò può essere perseguito da parte AgID aumentando l'efficacia delle attività di verifica, da parte di Conservatori attraverso azioni di miglioramento continuo.

Nel grafico che segue si rappresentano le 9 aree tematiche relative alle componenti di servizio esaminate che sono risultate più frequentemente affette da rilievi (sia Non Conformità che Osservazioni). Alle aree indicate si riferisce oltre il 95% dei rilievi riscontrati nel 2018.

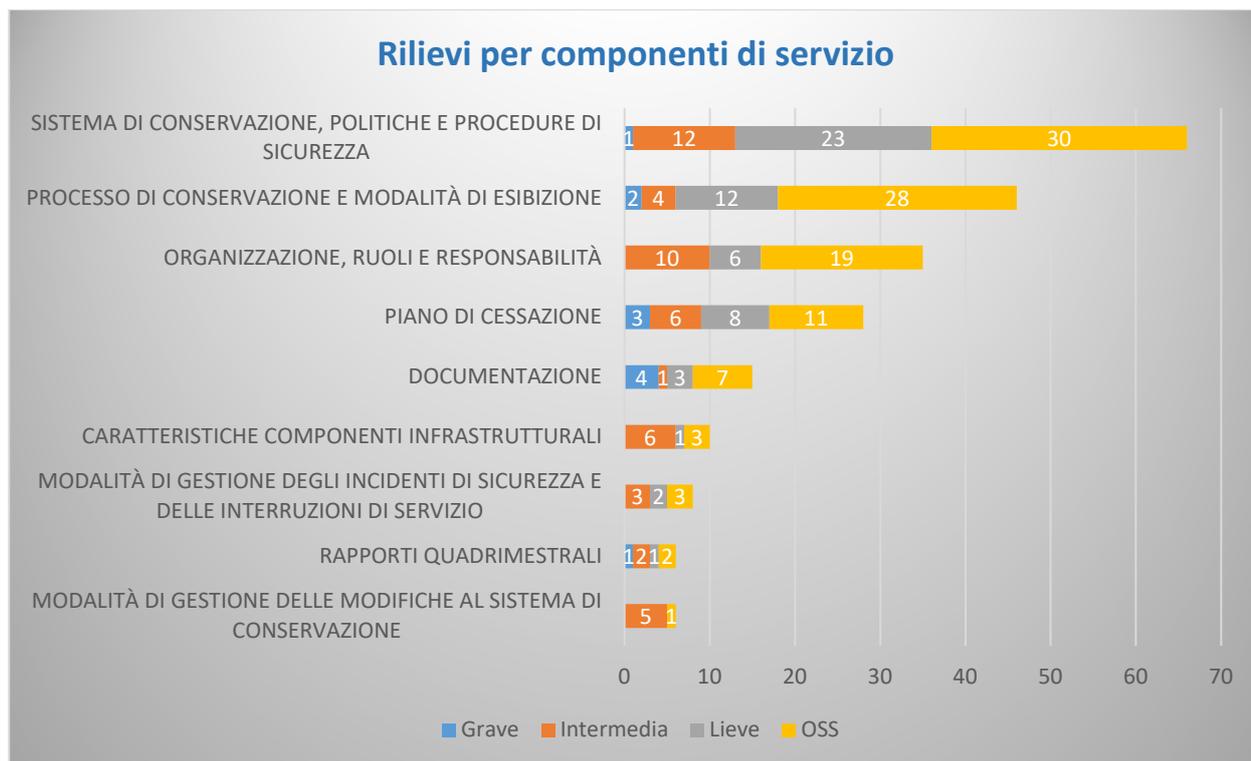


Figura 7 Componenti di servizio con maggior numero di rilievi (Conservatori)

Il maggior numero di rilievi (oltre il 65%) riguarda le componenti del servizio relative a politiche e procedure di sicurezza, organizzazione e processo di conservazione.

6 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I GESTORI PEC

Nel corso del 2018 stati attivati **11 procedimenti** di verifica per 9 gestori PEC, a cui fa capo la quasi totalità dei domini PEC ed oltre la metà delle caselle PEC gestiti nel 2018 dai soggetti presenti in Elenco.

Complessivamente, escludendo un procedimento per il quale al 31/12/2018 le verifiche risultavano ancora in corso ed i risultati non ancora disponibili, sono stati formulati **79 rilievi**. Come indicato al § 3, i rilievi concorrono alla valutazione di aderenza complessiva alle norme di riferimento per ciascun gestore ("livello di qualità"). Nella figura che segue si rappresenta mediante un grafico a dispersione (cfr § 3.1) la distribuzione dei punteggi ottenuti dai gestori PEC, dai quali sono stati calcolati i valori della media e della mediana. La distribuzione è quasi simmetrica, con tendenza ad una asimmetria positiva (ovvero mediana al di sopra della media). Il valor medio è circa quattro volte più piccolo del peggior punteggio tra i gestori PEC, risultato che evidenzia un quadro sostanzialmente positivo del comportamento dei gestori.

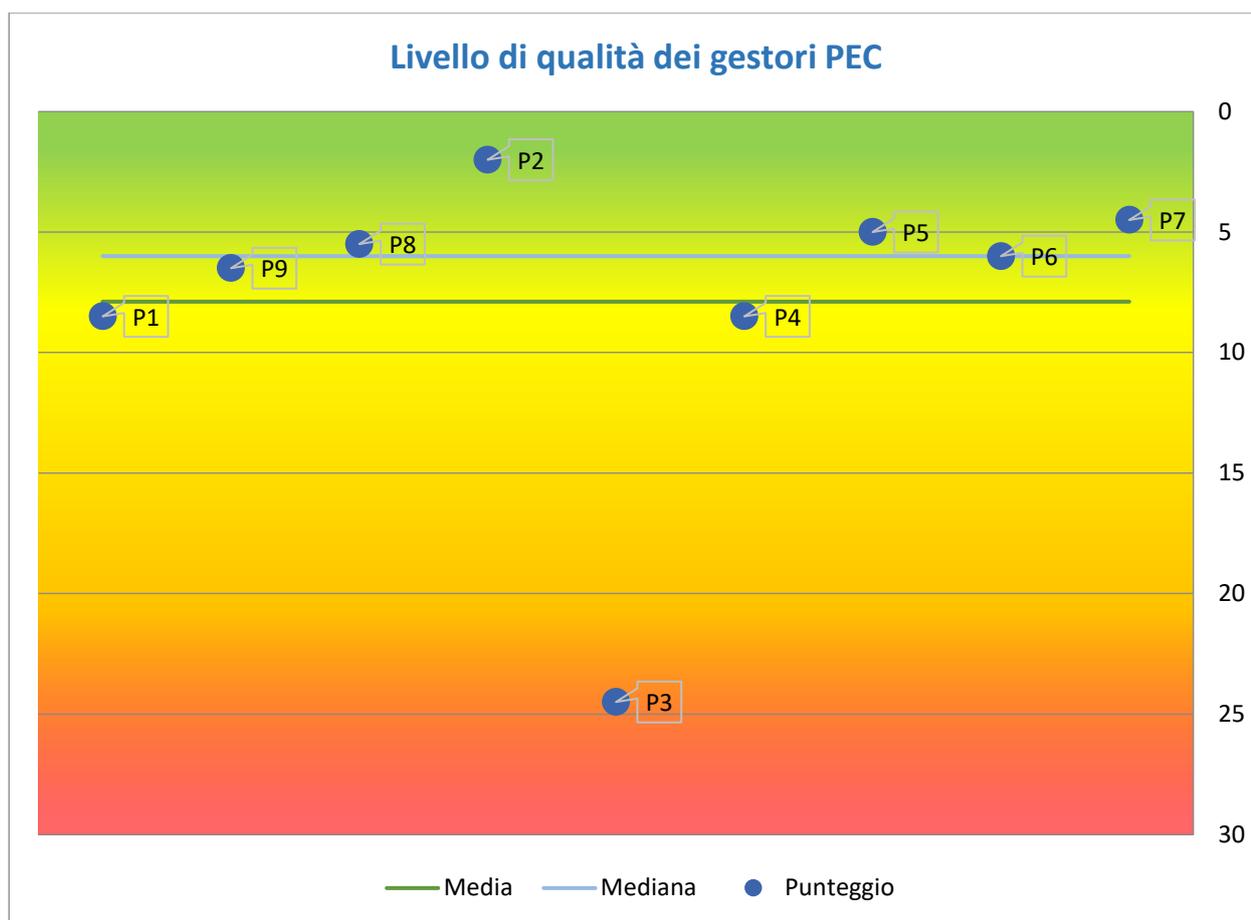


Figura 8- Livello di qualità per l'ambito Posta Elettronica Certificata

Nel grafico che segue si rappresentano le 5 aree tematiche relative alle componenti di servizio esaminate che sono risultate più frequentemente affette da rilievi (sia Non Conformità che Osservazioni). Esse comprendono quasi l'80% dei rilievi riscontrati nel 2018.

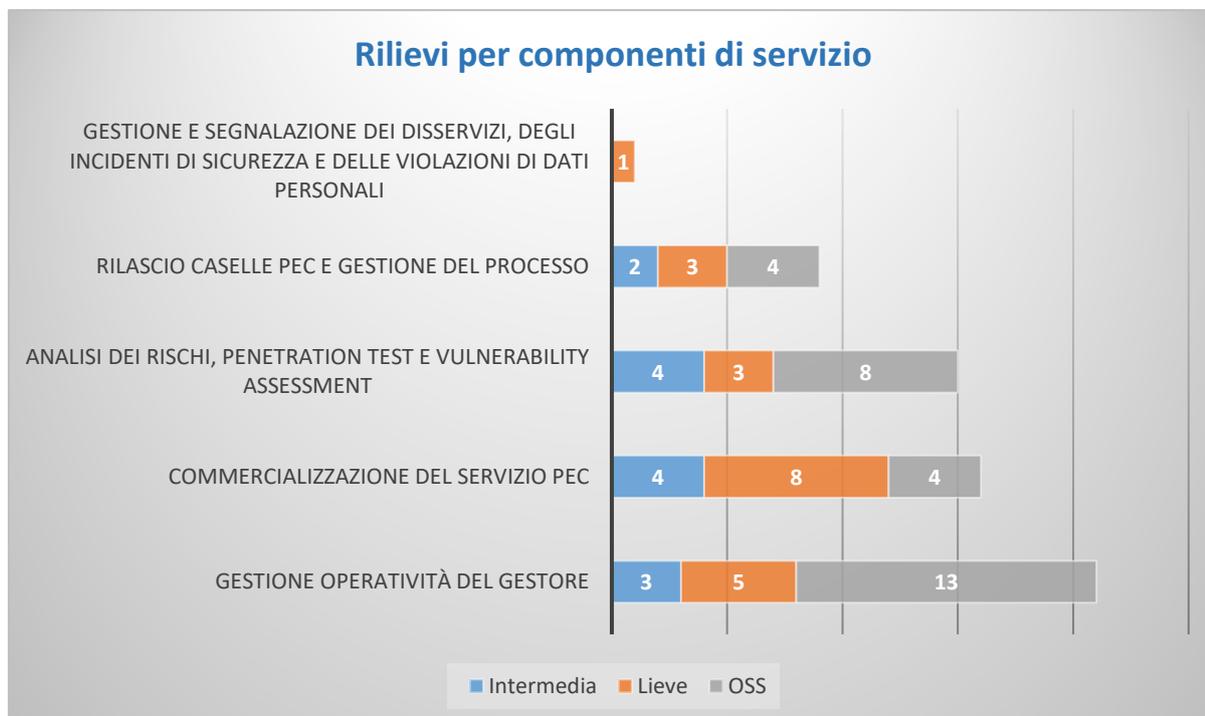


Figura 9 -Componenti di servizio con maggior numero di rilievi (PEC)

Appare evidente come la PEC rappresenti un servizio ormai consolidato, con Non Conformità e Osservazioni per singolo gestore meno rilevanti o frequenti; tuttavia maggiore attenzione va riservata alle componenti del servizio che riguardano l'operatività, la gestione dei partner commerciali e le attività di analisi dei rischi, vulnerability assessment e penetration test.

7 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I PRESTATORI DI SERVIZI FIDUCIARI QUALIFICATI (QTSP)

Nel corso del 2018 stati attivati per i QTSP **9 procedimenti** di verifica per 8 QTSP. Complessivamente, escludendo un procedimento per il quale al 31/12/2018 le verifiche risultavano ancora in corso ed i risultati non ancora disponibili, sono stati formulati **28 rilievi**.

Come indicato al § 3, i rilievi concorrono alla valutazione di aderenza complessiva alle norme di riferimento per ciascun gestore (“livello di qualità”). Nella figura che segue si rappresenta mediante un grafico a dispersione (cfr § 3.1) la distribuzione dei punteggi ottenuti dai QTSP, dai quali sono stati calcolati i valori della media e della mediana. La distribuzione è quasi simmetrica, con asimmetria tendenzialmente negativa.

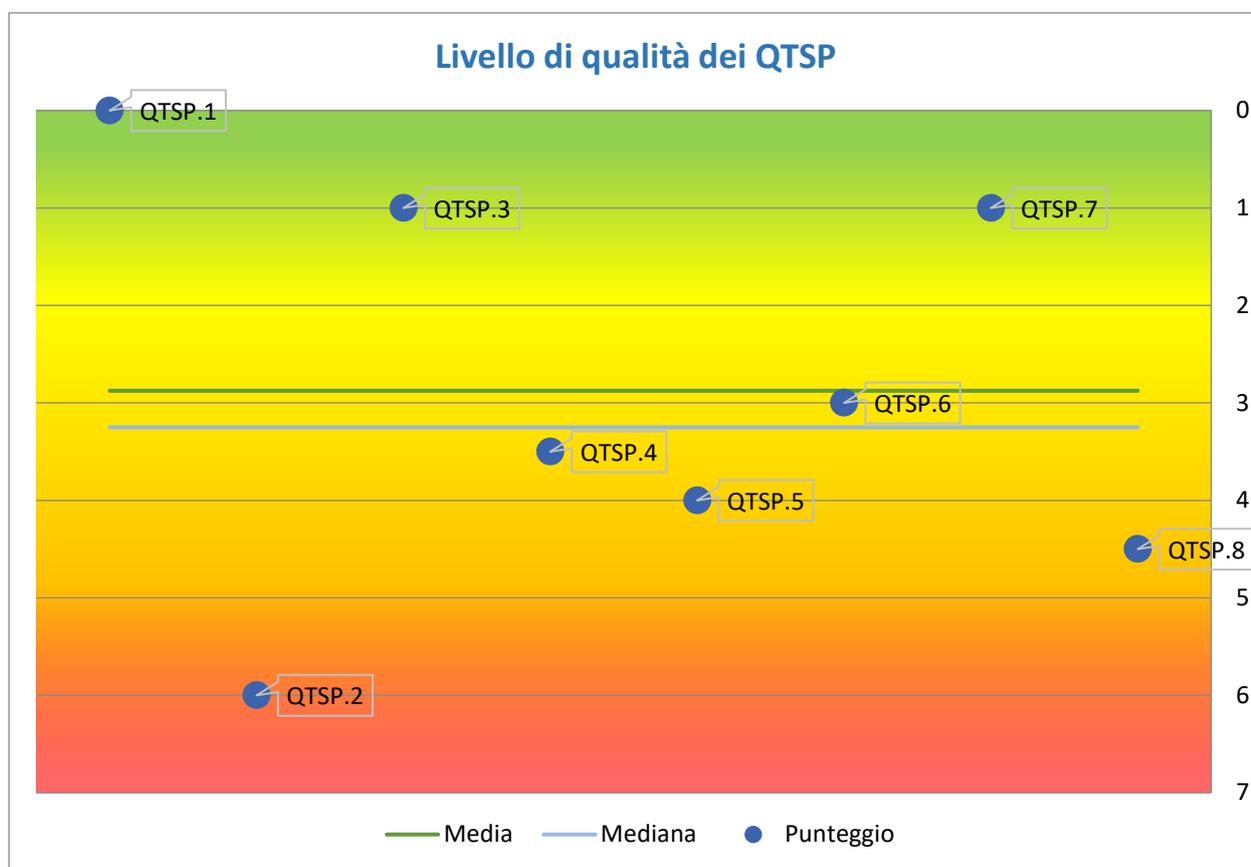


Figura 10 Livello di qualità per l'ambito servizi fiduciari qualificati

Pur trattandosi anche in questo caso, come per la PEC, di valori non particolarmente rilevanti, sarà comunque opportuno verificare nel corso del 2019 che questa tendenza si modifichi in senso positivo.

Nel grafico che segue si rappresentano le 5 aree tematiche relative alle componenti di servizio esaminate che sono risultate più frequentemente affette da rilievi (sia Non Conformità che Osservazioni). Esse comprendono quasi il 100% dei rilievi riscontrati nel 2018.

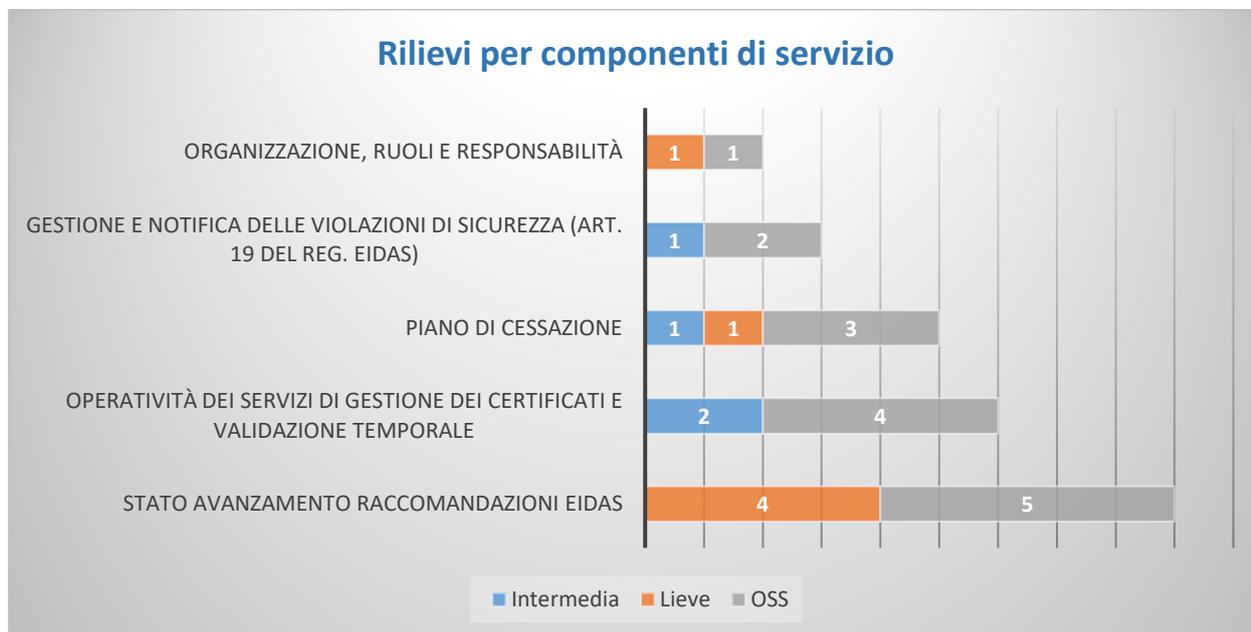


Figura 11 -Componenti di servizio con maggior numero di rilievi (QTSP)

I rilievi relativi allo “Stato avanzamento raccomandazioni eIDAS” sono stati formulati con l’obiettivo di richiedere ai gestori di dare seguito, con appropriate azioni, anche alle indicazioni formulate dal CAB (organismo di certificazione della conformità) come raccomandazioni o spunti di miglioramento, nell’ottica di favorire il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi. Sono poi risultati da migliorare gli aspetti che riguardano i contenuti e le modalità di gestione dei Piani di cessazione.

Per quanto riguarda invece le “Notifiche violazioni”, i rilievi sono stati formulati con l’obiettivo di ottenere dai prestatori una modalità comune di classificazione e notifica ad AgID delle violazioni di sicurezza, anche con riferimento all’ambito europeo e stante la necessità per AgID, in quanto organismo di vigilanza designato ai sensi del Regolamento eIDAS, di curare gli analoghi obblighi di rendicontazione verso ENISA e la Commissione.

8 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PER I GESTORI SPID ACCREDITATI

Nel corso del 2018 stati attivati per i gestori SpID accreditati **8 procedimenti** di verifica che hanno riguardato 7 IdP e che hanno portato alla formulazione di **34 rilievi**.

Come indicato al § 3, i rilievi concorrono alla valutazione di aderenza complessiva alle norme di riferimento per ciascun gestore (“livello di qualità”). Nella figura che segue si rappresenta mediante un grafico a dispersione (cfr § 3.1) la distribuzione dei punteggi ottenuti dai gestori SpID, dai quali sono stati calcolati i valori della media e della mediana.

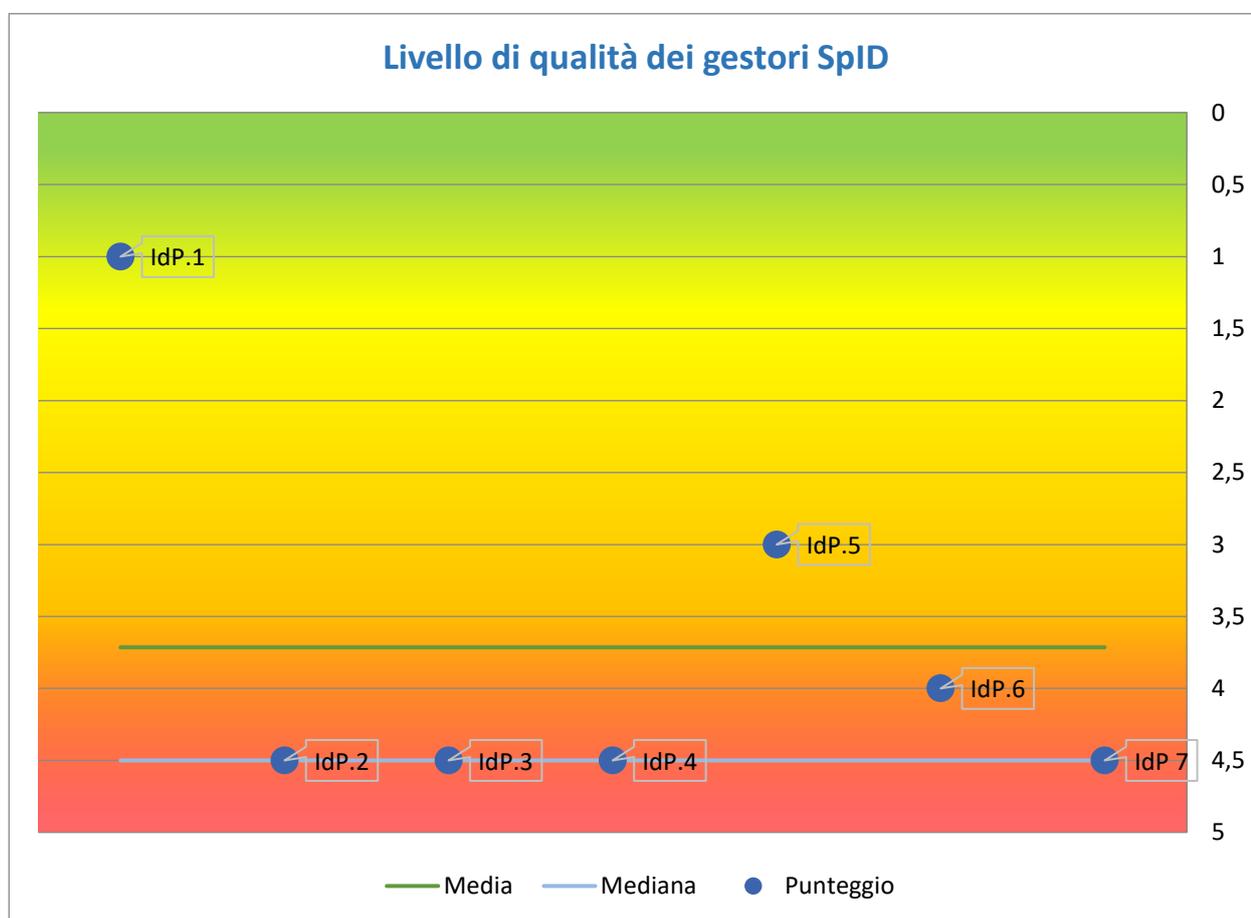


Figura 12 Livello di qualità per l'ambito SpID

Anche per i gestori SPID come per i gestori QTSP, il grafico presenta una distribuzione asimmetrica negativa. Occorrerà verificare se la risoluzione dei rilievi porterà all'innalzamento delle linee che rappresentano i valori di media e mediana.

Nel grafico che segue si rappresentano le aree tematiche relative alle componenti di servizio esaminate che sono risultate più frequentemente affette da rilievi (sia Non Conformità che Osservazioni). Esse comprendono circa l'85% dei rilievi riscontrati nel 2018.

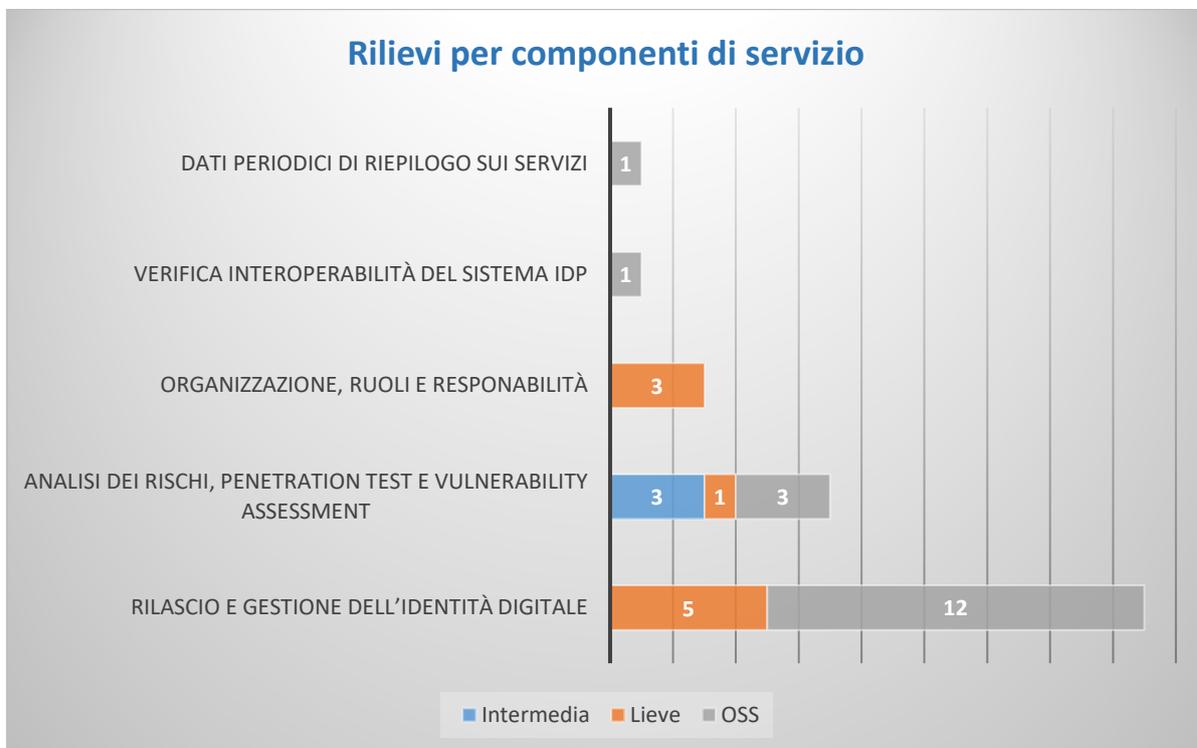


Figura 13 -Componenti di servizio con maggior numero di rilievi (SpID)

Va riservata maggiore attenzione alle componenti del servizio che riguardano le procedure per il rilascio e la gestione del ciclo di vita dell'identità digitale e le attività di analisi dei rischi, vulnerability assessment e penetration test.

9 RIEPILOGO VIGILANZA 2017 - 2018

Nel presente paragrafo si mettono a confronto i dati di riepilogo delle attività di vigilanza svolte nel 2017 e nel 2018.

La tabella che segue riepiloga le attività complessivamente svolte nel 2017 e nel 2018. Le attività nel 2017 sono state avviate a maggio. Il numero medio di procedimenti per mese risulta invariato ed è aumentata la percentuale dei Gestori interessati in almeno un procedimento di verifica, visto il periodo di attività più lungo.

| Anno | Iscritti al 31 dicembre | Procedimenti attivati | Procedimenti per mese | Gestori verificati | Gestori verificati per Elenco |
|------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| 2017 | 115 | 40 (*) | 5 | 34 | 29% |
| 2018 | 120 | 61 | 5 | 57 | 48% |

(*) Periodo [maggio-dicembre 2017]

Per quanto riguarda i risultati, la tabella che segue richiama i dati di riepilogo relativi ai rilievi complessivamente gestiti nel 2017 e nel 2018.

| Anno | Procedimenti attivati | Gestori sottoposti ad almeno un procedimento | Percentuale rispetto al totale dei soggetti iscritti | Percentuale di Osservazioni sul totale dei rilievi | Percentuale di Non Conformità sul totale dei rilievi |
|------|-----------------------|--|--|--|--|
| 2017 | 264 | 76 | 188 | 28,8% | 71,2% |
| 2018 | 377 | 188 | 189 | 49,9 % | 50,1% |

Si osserva tra il 2017 e il 2018 una diminuzione, in percentuale, dei rilievi classificati come Non Conformità, dovuta presumibilmente anche all'entrata in vigore nel corso del 2018 del nuovo quadro regolatorio relativo alla disciplina delle sanzioni.

Nella tabella che segue si fornisce un riepilogo sui procedimenti complessivamente attivati nel biennio e sul totale dei Gestori interessati da almeno un procedimento di verifica.

| Elenchi | Procedimenti attivati [2017-2018] | Gestori verificati al- meno una volta |
|----------------|--|--|
| Conservatori | 47 | 45 |
| PEC | 20 | 16 |
| QTSP | 21 | 17 |
| SPID | 13 | 7 |
| Totale | 101 | 85 |

Dai dati di sintesi cumulati si rileva che dei circa 120 soggetti iscritti negli Elenchi, circa il 72% è stato interessato almeno una volta da un procedimento di verifica.

Più soggetti sono stati interessati da più di un procedimento, sia per dare seguito a segnalazioni pervenute dagli utenti che richiedevano gli approfondimenti necessari, sia per verificare sul campo l'effettiva adozione di azioni necessarie a risolvere Non Conformità o recepire Osservazioni.