



# **L'uso di app e piattaforme digitali nei servizi pubblici: gestione dei rischi per la privacy**

**A domanda risponde Prof. Avv. Michele IASELLI**

7 gennaio 2025 - dalle ore 11.30 alle 12.30

ASMEL - Associazione per la Sussidiarietà e la Modernizzazione degli Enti Locali

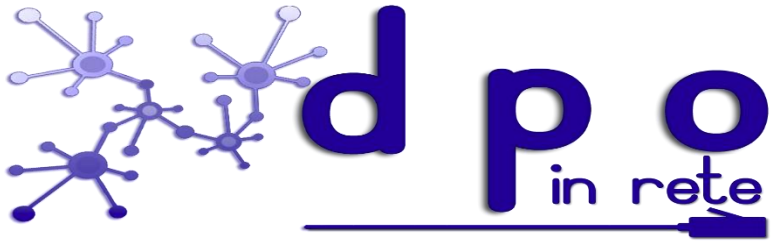
Email [info@dpoinrete.it](mailto:info@dpoinrete.it)

Numero Verde 800.16.56.54

Web: [www.dpoinrete.it](http://www.dpoinrete.it)

[www.asmel.eu](http://www.asmel.eu)

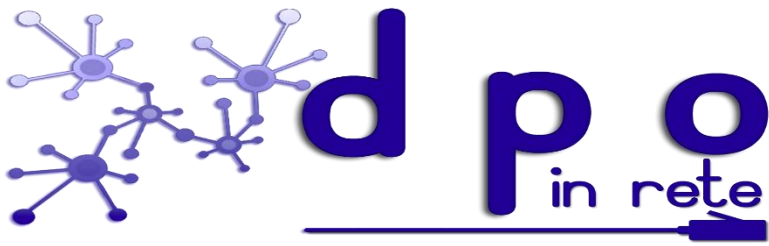




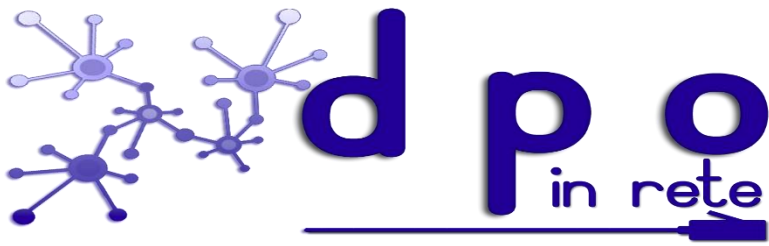
Crescita dell'uso delle tecnologie digitali nei  
servizi pubblici



La digitalizzazione dei servizi nel campo della pubblica amministrazione rimane uno degli argomenti più complessi e di difficile realizzazione sia per il proliferare di norme che spesso hanno disciplinato la materia in modo confusionario e non sempre attento sia per le concrete problematiche di carattere organizzativo e tecnologico.

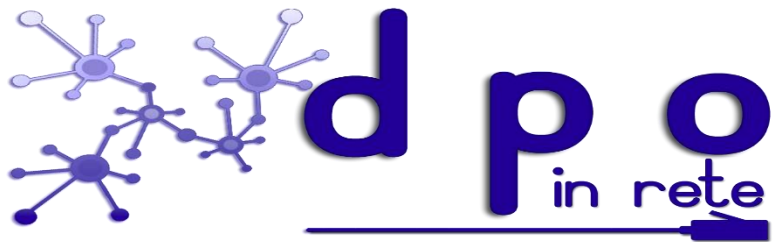


La stessa digitalizzazione oggi ha assunto un grande rilevanza poiché il PNRR del nostro Governo tra le sue missioni annovera: digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo; rivoluzione verde e transizione ecologica; infrastrutture per una mobilità sostenibile; istruzione e ricerca; inclusione e coesione; salute.

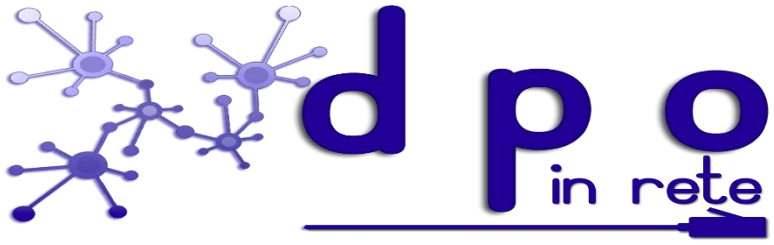


Negli ultimi anni, la digitalizzazione dei servizi pubblici ha subito un'accelerazione significativa, portando all'adozione di tecnologie quali:

- **App mobili:** strumenti che consentono ai cittadini di accedere a servizi pubblici ovunque, in tempo reale (es. prenotazione di appuntamenti sanitari, pagamenti elettronici di tasse).
- **Piattaforme web:** portali per la gestione di pratiche amministrative, dichiarazioni fiscali e accesso a documenti pubblici.
- **Servizi cloud:** soluzioni che migliorano l'efficienza, riducono i costi infrastrutturali e facilitano la condivisione di dati tra enti pubblici.

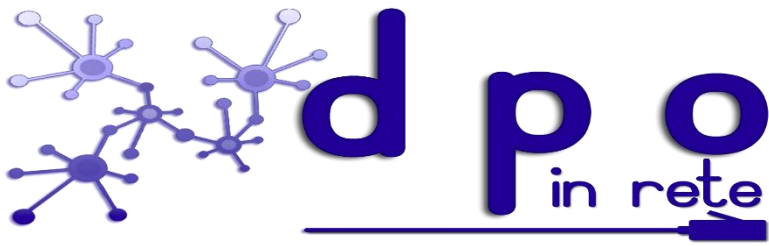


La normativa



# L'E-Government



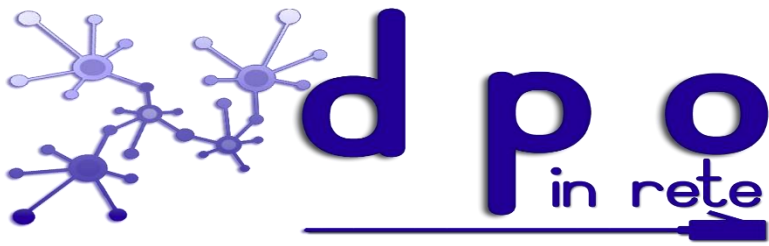


Una tappa fondamentale è stata sicuramente il piano di e-government varato nel giugno 2000 dal Consiglio dei Ministri su iniziativa del Ministro della Funzione Pubblica, Franco Bassanini contraddistinto da una 1<sup>a</sup> ed una 2<sup>a</sup> fase. Tale progetto aveva come suo obiettivo fondamentale proprio quello di garantire ai cittadini l'accesso on-line a tutti i servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni nell'ottica di quella che rappresentava la nuova frontiera di Internet.





Protagoniste dell'innovazione dovevano essere le amministrazioni locali, che nel modello decentrato e federale dello Stato rappresentavano il *front-office* dell'intero sistema amministrativo a disposizione diretta dei cittadini, mentre le amministrazioni centrali dovevano svolgere per lo più il ruolo di *back-office*.



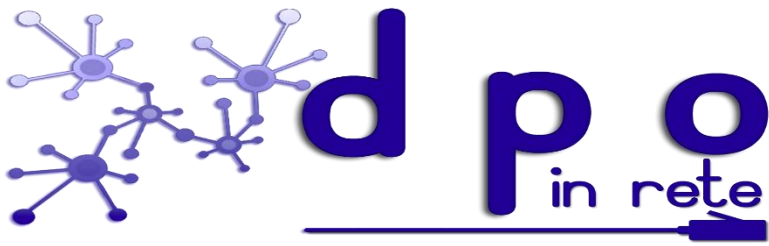
L'idea di fondo era quella della realizzazione di un grande processo di innovazione tecnologica che coinvolgesse tutto il sistema pubblico italiano mettendolo così sullo stesso piano rispetto a quello di altri paesi più progrediti nelle nuove tecnologie della comunicazione.

Ma già allora ci si rese conto che per realizzare un simile processo c'era bisogno di una serie di condizioni che rendessero possibile l'integrazione fra le diverse attività e funzioni delle varie pubbliche amministrazioni e la loro fruibilità da parte dei cittadini.

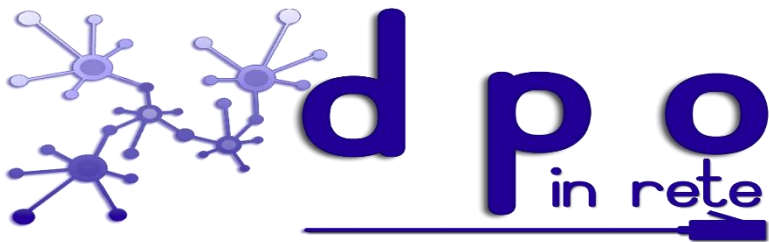


# L'agenda Digitale



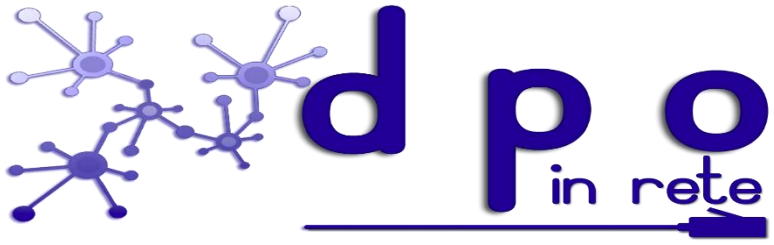


Sicuramente il lento ma inesorabile percorso del nostro paese verso la completa digitalizzazione di tutte le fondamentali attività di rilevanza pubblicistica ha conosciuto con l'Agenda digitale, i cui principi informatori sono contenuti nel Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito dalla legge di conversione 17 dicembre 2012, n. 221, un momento importante e nello stesso tempo molto delicato poiché il nostro paese si dota di uno strumento normativo che, si spera, costituirà un'efficace leva per la crescita economica ed occupazionale.

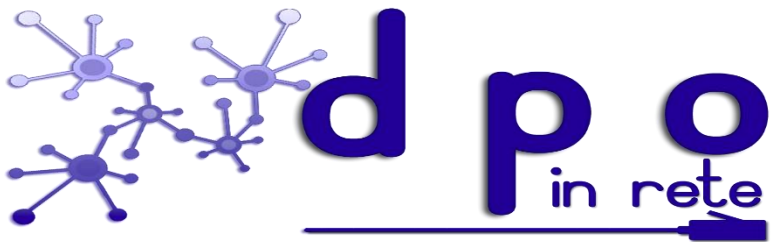


Come noto i "pilastri" dell'Agenda Digitale europea sono:

1. Mercato digitale unico
2. Internet veloce e superveloce
3. Interoperabilità e standard
4. Fiducia e sicurezza informatica
5. Ricerca e innovazione
6. Alfabetizzazione informatica
7. ICT per la società.



## Le misure dell'Agenda digitale italiana



Il documento digitale unificato

Anagrafe nazionale e censimento della popolazione

PEC e domicilio digitale

Comunicazioni telematiche

Biglietto elettronico e trasporto intelligente

Open data

Scuola digitale

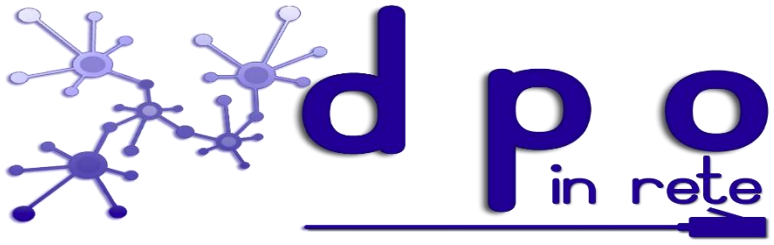
Sanità digitale

Banda larga e digitale divide

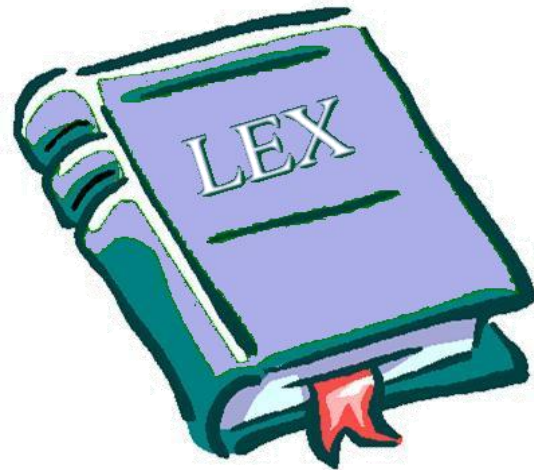
Pagamenti elettronici

Giustizia digitale

Comunità intelligenti



# **Il Codice dell'Amministrazione Digitale**





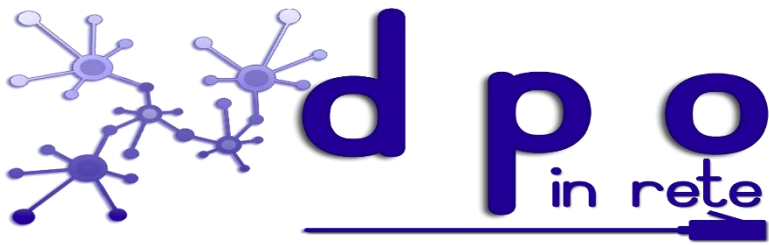


Come è noto tutte le norme - emanate per favorire la diffusione delle nuove tecnologie e l'ammodernamento delle strutture pubbliche - sono state raccolte in un codice approvato con *il decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82 recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD)*.



Quest'ultimo decreto legislativo ha subito diverse modifiche ed integrazioni:

- D. Lgs. 4 aprile 2006, n. 159
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244
- Legge 28 gennaio 2009 n. 2
- Legge 18 giugno 2009, n. 69
- Legge 3 agosto 2009,
- D.lgs. 30 dicembre 2010, n. 235
- Legge n. 221/2012
- Legge n. 98/2013 (decreto del fare)
- L.lgs. n. 179 del 26 agosto 2016
- L.lgs n. 217 del 13 dicembre 2017
- Legge di conversione 11 settembre 2020 n. 120 del DL 16 luglio 2020, n. 76.

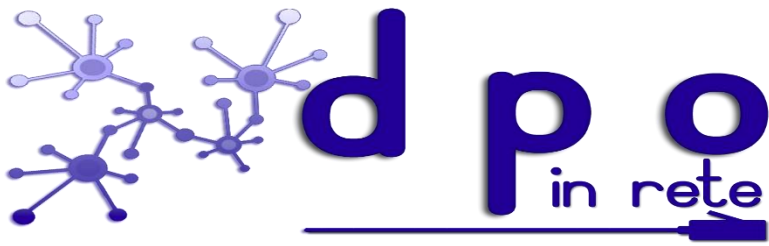


Con le ultime riforme non solo si è proceduto ad una modifica ed integrazione delle norme del CAD ma ne sono state abrogate diverse anche attraverso vari accorpamenti e semplificazioni.

L'obiettivo è innanzitutto quello di promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale dei cittadini e delle imprese, garantendo, contestualmente, il diritto di accesso ai dati, ai documenti e ai servizi di loro interesse in modalità digitale, semplificando le modalità di accesso ai servizi alla persona e realizzando - come indicato dal titolo con cui è rubricato l'art. 1 della legge n. 124 del 2015 - una vera e propria *"carta della cittadinanza digitale"*.



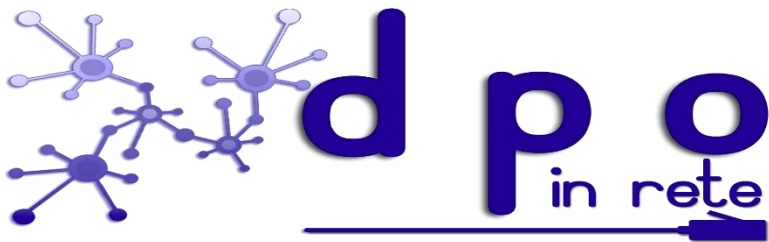
Altro obiettivo fondamentale è quello di spostare l'attenzione dal processo di digitalizzazione ai diritti digitali di cittadini e imprese. Con la "carta della cittadinanza digitale" si riconoscono direttamente diritti a cittadini e imprese e si costituisce la base giuridica per implementare Italia Login, la piattaforma di accesso che, attraverso il Sistema pubblico d'identità digitale (SPID) e l'Anagrafe nazionale della popolazione residente, permette ai cittadini di accedere ai servizi pubblici - e a quelli degli operatori privati che aderiscono - con un unico nome utente e un'unica *password* (prenotazioni di visite mediche, iscrizioni a scuola, pagamento dei tributi).



L'opportunità delle ultime riforme dell'intero CAD nasce anche dalla necessità di adeguare lo stesso al Regolamento comunitario n. 910/2014 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari nel mercato interno pubblicato nella G.U. dell'Unione Europea del 28 agosto 2014 che è entrato in vigore nel nostro ordinamento il 1 luglio 2016.

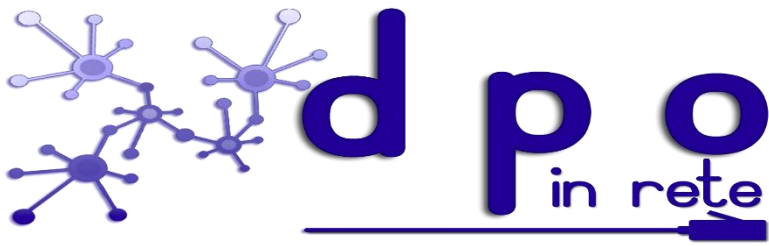


Il Regolamento è noto con l'acronimo e-IDAS che sta per electronic IDentification Authentication and Signature (eTS electronic Trust Services) e stabilisce le condizioni per il riconoscimento reciproco in ambito di identificazione elettronica e le regole comuni per le firme elettroniche, l'autenticazione web ed i relativi servizi fiduciari per le transazioni elettroniche (Recentemente è stato pubblicato anche il Regolamento e-IDAS 2.0).



Il Regolamento, quindi, innanzitutto disciplina l'identificazione elettronica intesa 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"*, preoccupandosi del riconoscimento reciproco fra gli Stati membri dei mezzi di identificazione e autenticazione elettroniche per accedere a un servizio prestato da un organismo del settore pubblico online in uno Stato membro.

L'identificazione elettronica va distinta dalla c.d. "autenticazione" intesa come *"un processo elettronico che consente di confermare l'identificazione elettronica di una persona fisica o giuridica, oppure l'origine e l'integrità di dati in forma elettronica"*.



Particolare attenzione viene rivolta dal Regolamento ai prestatori di servizi fiduciari qualificati e non qualificati che devono rispettare determinati requisiti, alle firme elettroniche, alla validazione temporale elettronica (marca temporale), ai servizi elettronici di recapito certificato.

Viene creato anche un nuovo strumento il c.d. "sigillo elettronico", creato per le specifiche esigenze dell'e-business, che è da intendersi come "dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi".

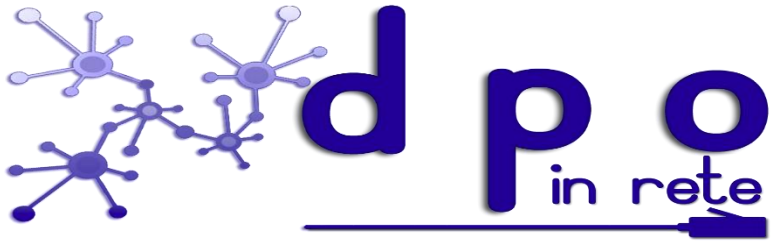




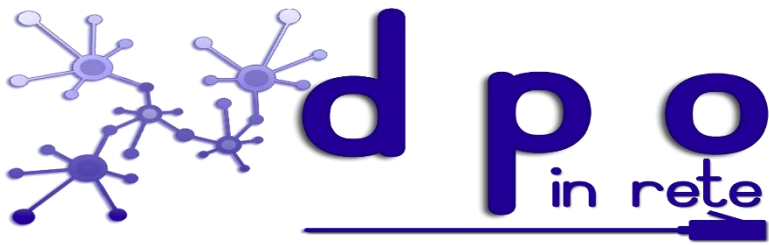
Il Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2024/1183/UE (c.d. eIDAS 2.0) modifica il regolamento (UE) n. 910/2014 per quanto riguarda l'istituzione del quadro europeo relativo a un'identità digitale.

Il regolamento riveduto costituisce un chiaro cambiamento di paradigma per l'identità digitale in Europa. Mira a garantire che le persone e le imprese in tutta Europa abbiano accesso universale a un'identificazione e un'autenticazione elettroniche sicure e affidabili.

A norma del nuovo regolamento, gli Stati membri offriranno ai cittadini e alle imprese portafogli digitali in grado di collegare le loro identità digitali nazionali alla prova di altri attributi personali (ad esempio patente di guida, qualifiche, conto bancario). I cittadini potranno dimostrare la propria identità e condividere documenti elettronici dal proprio portafoglio digitale in modo semplice, utilizzando il loro cellulare.

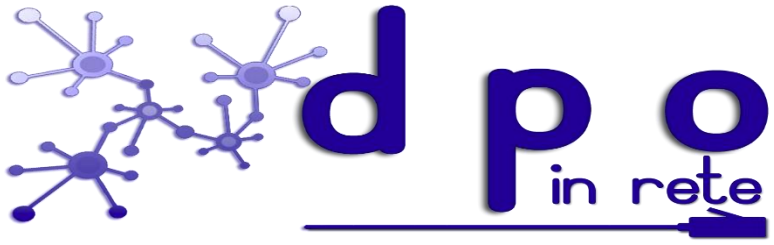


# **Impatti della digitalizzazione nella gestione dei dati personali**



La digitalizzazione comporta una gestione più ampia e complessa dei dati personali, con impatti significativi:

- **Volume di dati trattati:** le piattaforme digitali raccolgono e gestiscono grandi quantità di dati, spesso sensibili, come dati sanitari, economici e identificativi.
- **Rischi di utilizzo improprio:** l'accesso a dati da parte di terzi o la profilazione non autorizzata possono violare i diritti dei cittadini.
- **Trasferimenti transfrontalieri di dati:** l'uso di servizi cloud, soprattutto da fornitori extra-UE, introduce complessità legate alla conformità al GDPR.



## **Identificazione e gestione dei rischi per la privacy**

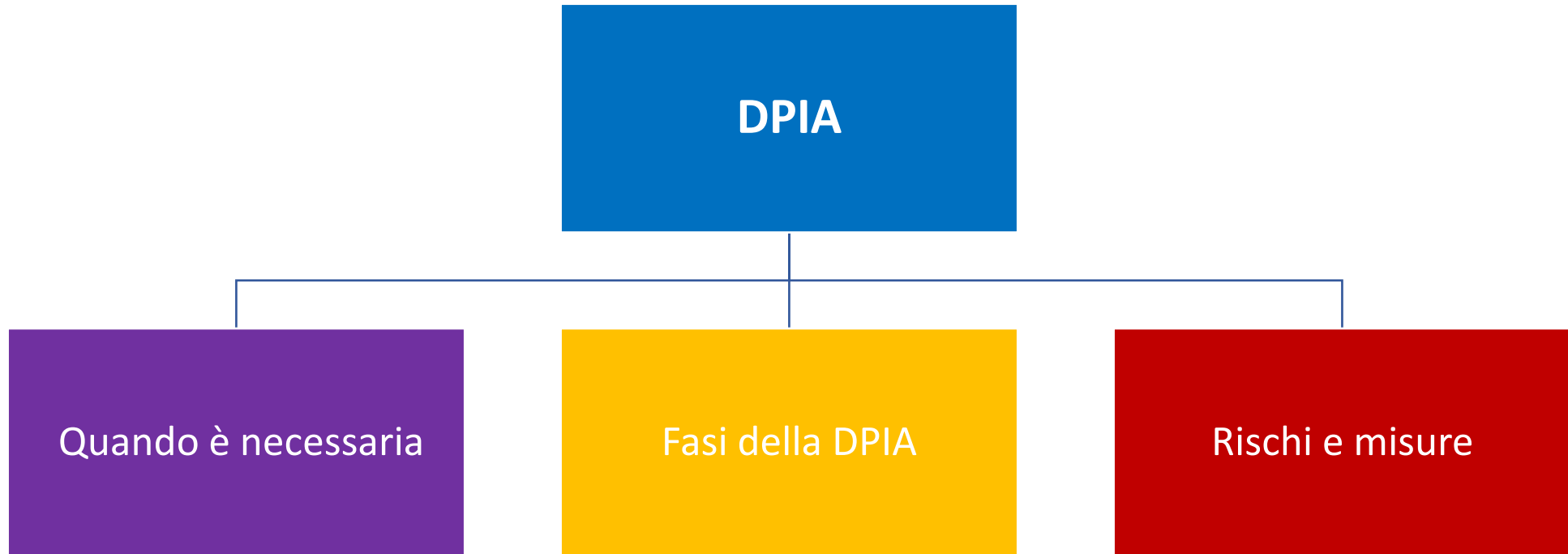
**Principali rischi per la  
privacy nell'uso di app  
e piattaforme digitali**

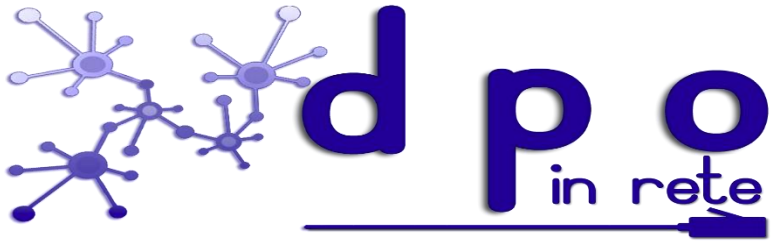
Profilazione

Raccolta di dati non  
necessari

Geolocalizzazione

Condivisione non  
autorizzata con terze  
parti



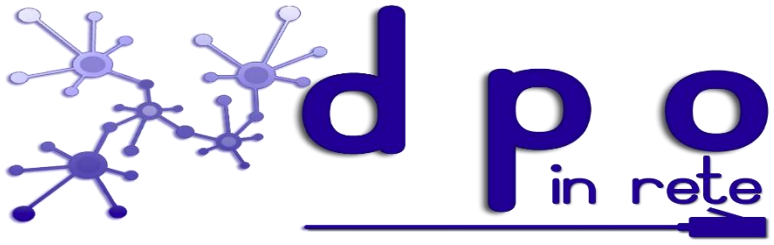


Misure tecniche ed  
organizzative per  
mitigare i rischi

Tecniche di sicurezza

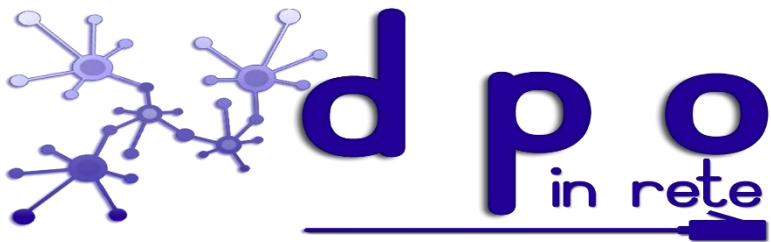
Misure organizzative

Design e default privacy



## **Gestione del consenso e trasparenza nei servizi digitali**





Il consenso come base giuridica per il trattamento dei dati

Linee guida per la raccolta del consenso

Creazione di informative chiare e comprensibili

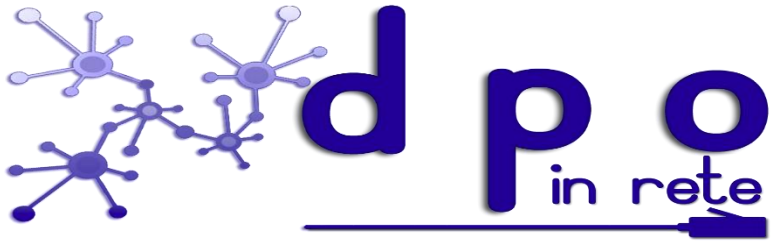
Strumenti per garantire la trasparenza

Tecnologie e buone pratiche per la gestione del consenso

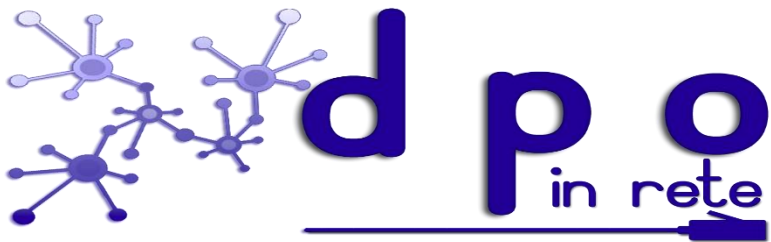
Sfide comuni e soluzioni

Esempi pratici

Ruolo delle Autorità di Controllo



## **Contratti e relazioni con i fornitori di servizi digitali**



Nomina dei responsabili del trattamento

Verifica dei contratti con i fornitori

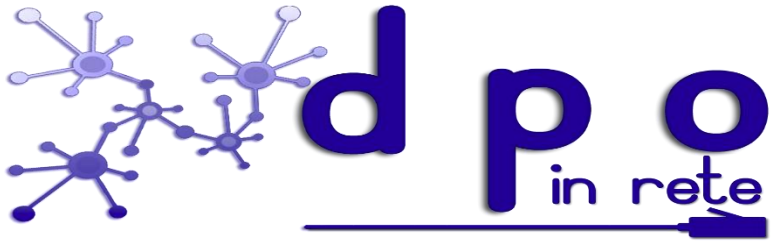
Monitoraggio ed audit dei fornitori

Specificità dei fornitori cloud

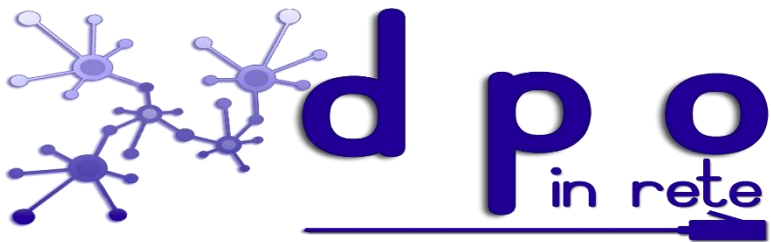
Trasferimenti internazionali dei dati

Misure organizzative

Esempi pratici



## **Diritti degli utenti e gestione delle richieste**



Diritti degli utenti

Gestione delle richieste degli utenti

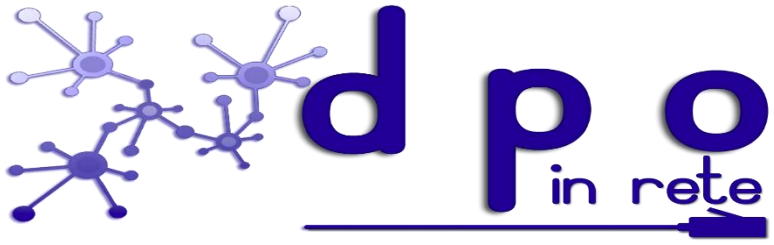
Strumenti per la gestione automatizzata delle richieste

Misure organizzative per facilitare la gestione delle richieste

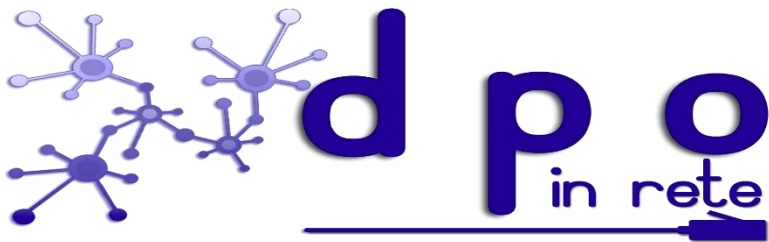
Sfide comuni e soluzioni

Casi pratici

Best practices per la PA



# I servizi digitali e le Piattaforme Nazionali



Lo sforzo di trasformazione sugli elementi “di base” dell’architettura digitale della PA, come infrastrutture (cloud) e interoperabilità dei dati è accompagnato da investimenti mirati a migliorare i servizi digitali offerti ai cittadini.



## Soluzioni per erogare servizi di qualità

Software as a service

Riuso

Modelli e strumenti validati

Monitoraggio dei servizi on line

Accessibilità





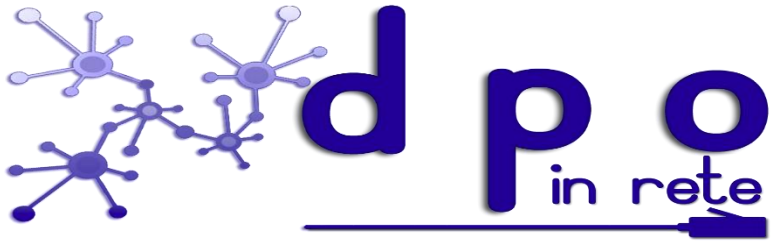
## Strumenti disponibili

Linee guida

Designers Italia

Developers Italia

Forum Italia



# Principali Piattaforme e servizi digitali



PagoPA

SIOPE +

SPID

Nodo eIDAS italiano

E-procurement

Fatturazione elettronica

ANPR

Carta d'identità elettronica