

# Servizi in rete

## Organizzazione e finalità dei servizi in rete

1. Le pubbliche amministrazioni individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.
2. Le pubbliche amministrazioni progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.
3. Le pubbliche amministrazioni collaborano per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

## Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni

1. La *carta d'identità elettronica* e la *carta nazionale dei servizi* costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'autenticazione informatica.
2. Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'autenticazione informatica anche con strumenti diversi dalla *carta d'identità elettronica* e dalla *carta nazionale dei servizi*, purché tali strumenti consentano di accertare l'identità del soggetto che richiede l'accesso. L'accesso con *carta d'identità elettronica* e *carta nazionale dei servizi* è comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.
3. Ferma restando la disciplina riguardante le trasmissioni telematiche gestite dal Ministero dell'economia e delle finanze e dalle agenzie fiscali, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie, di concerto con il Ministro per la funzione pubblica e d'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del [decreto legislativo 28 agosto](#)

[1997, n. 281](#), è fissata la data, comunque non successiva al 31 dicembre 2009, a decorrere dalla quale non è più consentito l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni, con strumenti diversi dalla *carta d'identità elettronica* e dalla *carta nazionale dei servizi*. È prorogato alla medesima data il termine relativo alla procedura di accertamento preventivo del possesso della Carta di identità elettronica (CIE), di cui all'articolo 8, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica [2 marzo 2004, n. 117](#), limitatamente alle richieste di emissione di Carte nazionali dei servizi (CNS) da parte dei cittadini non residenti nei comuni in cui è diffusa la CIE.

## **Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica**

1. Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica [28 dicembre 2000, n. 445](#), sono valide:
  - a. se sottoscritte mediante la *firma digitale*, il cui certificato è rilasciato da un *certificatore accreditato*;
  - b. ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della *carta d'identità elettronica* o della *carta nazionale dei servizi*, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;
  - c. ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'[articolo 64](#), comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente e fermo restando il disposto dell'[articolo 64](#), comma 3.
2. Le istanze e le dichiarazioni inviate o compilate sul sito secondo le modalità previste dal comma 1 sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento; resta salva la facoltà della pubblica amministrazione di stabilire i casi in cui è necessaria la sottoscrizione mediante la firma digitale.
3. Dalla data di cui all'[articolo 64](#), comma 3, non è più consentito l'invio di istanze e dichiarazioni con le modalità di cui al comma 1, lettera c).
4. Il comma 2 dell'articolo 38 del decreto del Presidente della Repubblica [28 dicembre 2000, n. 445](#), è sostituito dal seguente: "2. Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica sono valide se effettuate secondo quanto previsto dall'articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82".