

Sportello Virtuale per gli Incontri in Contraddittorio

1 Informazioni documento

Data	Descrizione	Versione
21/12/2021	Prima versione bozza	0.1
07/01/2022	Seconda versione bozza	0.2
10/01/2022	Prima versione finale	1.0
28/01/2022	Revisione: uniformato il riferimento al "tecnico AgEA"	1.1

2 Scopo del documento

Scopo del presente documento è quello di descrivere le modalità di svolgimento dell'incontro in contraddittorio "da remoto" tra i tecnici delle sedi periferiche incaricate dei controlli oggettivi per conto di AgEA (in seguito genericamente "tecnico AgEA") e le Aziende che al termine dei controlli oggettivi presentano discordanze o anomalie relative ai controlli di ammissibilità e condizionalità BCAA, dalla convocazione fino alla redazione del verbale d'incontro.

AgEA, nell'ottica di innovazione digitale, per promuovere la dematerializzazione dei documenti cartacei e per evitare determinate situazioni non compatibili con le disposizioni normative vigenti in tema di distanziamento sociale e misure di contenimento dell'epidemia COVID-19 ha predisposto una modalità di convocazione "virtuale", facilmente fruibile anche da utenti non esperti, che permette di eseguire "on line" le procedure normalmente previste in presenza ma senza la necessità di un incontro fisico, consentendo di concludere il processo con la produzione di un verbale finale con firma e controfirma a valore legale (firma digitale "one shot").

Tale soluzione fa uso di una piattaforma integrata tra lo strumento di video-colloquio VIVOCHA per la sessione di incontro ed il servizio Trusted Onboarding Platform (TOP) di InfoCert per la sottoscrizione del verbale con firma digitale.

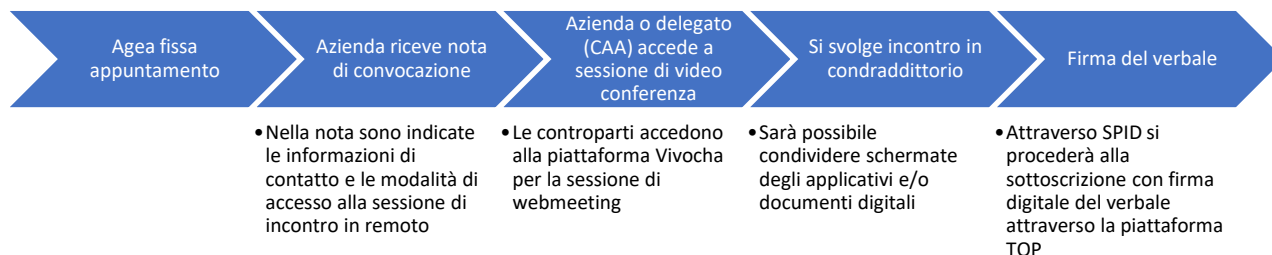
3 Prerequisiti

I prerequisiti richiesti dalle due controparti (tecnico AgEA e rappresentante dell'Azienda o suo delegato) per l'utilizzo della piattaforma sono:

- disponibilità di un computer con accesso a internet (*sconsigliato il browser Internet explorer*) e con dispositivi audio-video (microfono, speaker/cuffie, webcam) per la sessione di incontro in remoto
- possesso di una identità SPID per la sottoscrizione con firma digitale del verbale

4 Processo

Si mostra di seguito l'intero flusso del processo di incontro, dalla convocazione alla sottoscrizione del verbale



La trattazione delle varie fasi delle attività si riferisce sia alle Domande Uniche di Pagamento che alle domande di Sviluppo Rurale, qualora non diversamente specificato.

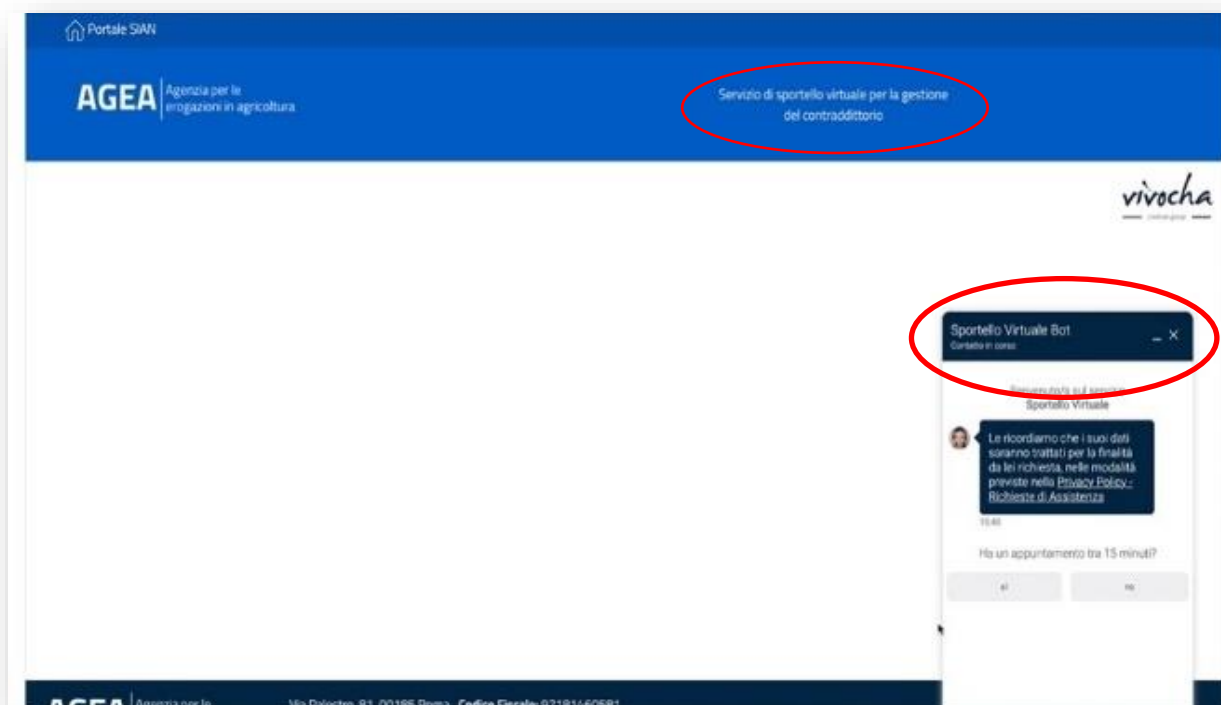
4.1 Convocazione

Il tecnico AgEA della sede periferica definisce un calendario di incontri con le aziende da contattare.

L'azienda viene informata dell'incontro con le consuete modalità in uso: viene inviata una PEC o una raccomandata con la nota di convocazione, che riporta le ragioni dell'incontro e la data e l'ora dell'appuntamento, oltre al nominativo del referente/responsabile con relativi recapiti telefonici; nel testo della comunicazione sono inoltre inserite le necessarie informazioni per una gestione della convocazione da remoto, in particolare il link per l'accesso alla sessione di video comunicazione ed i parametri di accesso alla stessa (codice sede)

4.2 Accesso all'incontro da remoto

Nel giorno e all'orario concordati per l'incontro, il delegato dell'Azienda deputato alla partecipazione all'incontro accede al link riportato nella nota di convocazione, che corrisponde ad una pagina di accoglienza dedicata sul sito web AGEA: qui è necessario cliccare sul pulsante *"Servizio di sportello virtuale per la gestione del contraddittorio"* che farà partire una finestra di dialogo (ChatBOT).



Nella finestra di dialogo, dopo un primo messaggio sulla privacy, ai fini dell'avvio della sessione di videocomunicazione sarà richiesto di inserire:

- il codice della sede provinciale di riferimento del tecnico AgEA, riportata sulla nota di convocazione ricevuta
- l'anagrafica del soggetto che si sta presentando all'incontro in rappresentanza dell'Azienda convocata (titolare, legale rappresentante o funzionario CAA delegato), consistente in *nome, cognome, Codice Fiscale (necessario per verificare la successiva autenticazione SPID), e-mail e cellulare (necessaria per ricevere via sms il codice temporaneo OTP per le operazioni di firma digitale)*.

AGEA Agenzia per le erogazioni in agricoltura

Servizio di sportello virtuale per la gestione del contraddittorio

vivocha

Sportello Virtuale Bot
 Contatto in corso

Qual è il suo **COGNOME**?
 15:49
 Rossi

Qual è il suo **NOME**?
 15:49
 Mario

Qual è il suo **CODICE FISCALE**?
 15:49
 RSSMROL7909H118J

Qual è la sua **EMAIL**?
 Email con cui ha preso appuntamento
 15:49
 mario.rossi@vivocha.com

AGEA Agenzia per le erogazioni in agricoltura
 Via Palestro, 81, 00185 Roma
 Telefono: +39 06 494991
 Codice Fiscale: 97181460581
 PEC: protocollo@pec.agea.gov.it

Dopo l'inserimento di tutte le informazioni viene mostrato un riepilogo delle stesse per conferma od eventuale correzione:

Sportello Virtuale Bot
 Contatto in corso

Qual è il suo **CELLULARE**?
 Numero registrato per ricevere il codice OTP
 15:49
 34712345

Riepilogo
 OPERATORE ID: matzoni
 COGNOME: Rossi
 NOME: Mario
 CF: RSSMROL7909H118J
 EMAIL: mario.rossi@vivocha.com
 CELLULARE: 34712345
 15:49

I dati inseriti sono corretti?

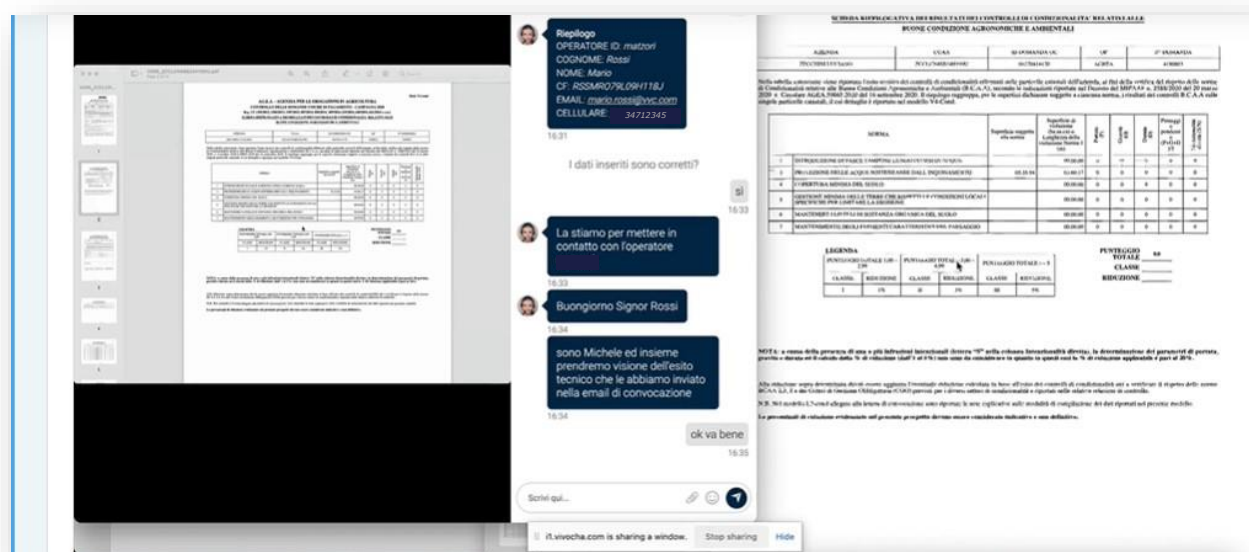
Scrivi qui...

Dall'altra parte, il tecnico AgEA della sede convocante accederà alla piattaforma di video comunicazione e tramite gli strumenti a disposizione avrà evidenza che il rappresentante dell'Azienda ha fornito le informazioni al ChatBOT ed è in attesa di

avviare l'incontro da remoto: accetterà quindi la connessione e si avvierà la sessione di video comunicazione.

4.3 Conduzione dell'incontro

Il tecnico AgEA che ha avviato la sessione condurrà l'incontro in contraddittorio attraverso la videoconferenza riservata, interagendo con il produttore utilizzando i diversi strumenti a supporto, sia audio/video che chat, e condividendo se necessario il proprio schermo per una totale illustrazione dei contenuti oggetto dell'incontro.



4.4 Sottoscrizione del verbale

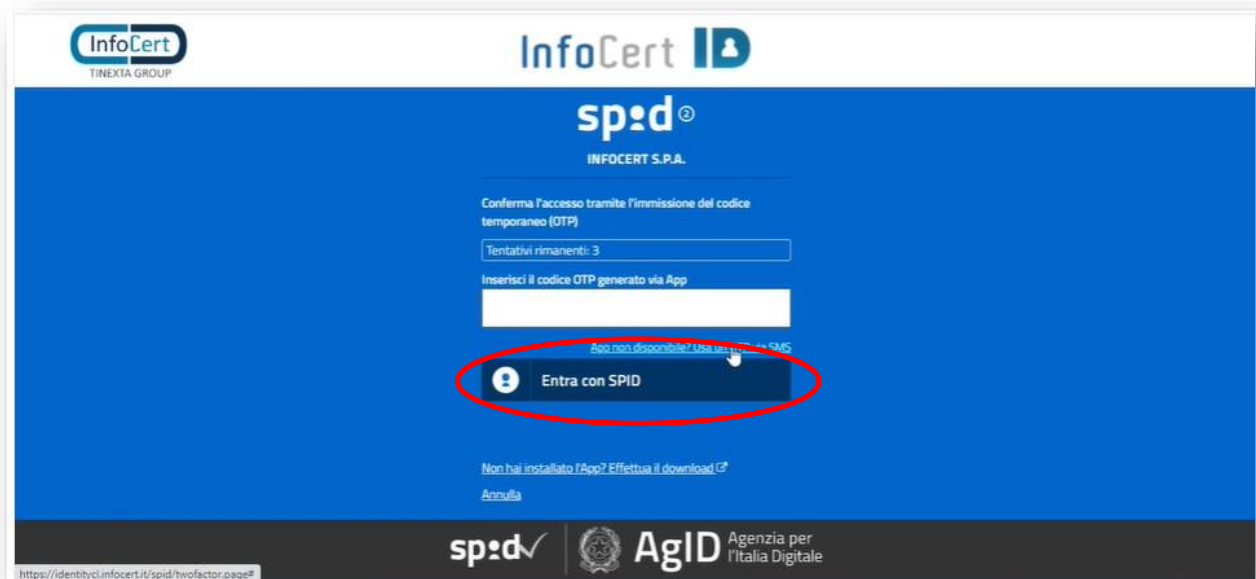
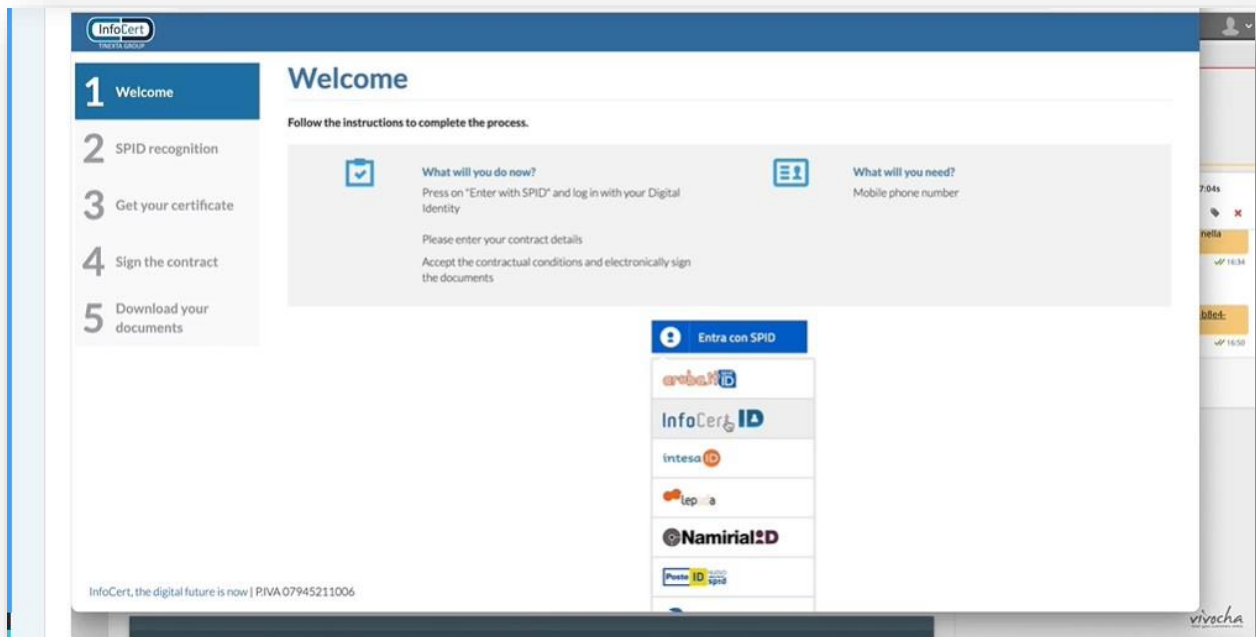
Al termine della fase di "contraddittorio", condivise le conclusioni, il tecnico AgEA provvede a generare il verbale per la relativa sottoscrizione.

Il documento sarà firmato da entrambe le parti con firma elettronica qualificata (valida a norma di legge) in modalità PaDES (PDF) con firma visibile sul documento nel campo firma. La firma digitale sarà possibile anche se i soggetti firmatari non sono dotati di un proprio certificato digitale, grazie all'utilizzo di un certificato di firma remota "one shot" che sarà emesso in tempo reale da InfoCert a valle del completamento dell'autenticazione SPID di secondo livello e che sarà utilizzabile esclusivamente e limitatamente a quella sessione.

Pertanto, il verbale generato in formato PDF viene caricato in un "dossier" che è il canale di integrazione con la piattaforma TOP di InfoCert. Al termine della predisposizione del "dossier" vengono dunque generati due link per la firma, uno per il rappresentante dell'Azienda ed uno per il tecnico AgEA.

Il tecnico AgEA invierà il link al rappresentante dell'Azienda tramite la chat della sessione di video conferenza.

Il rappresentante, cliccando sul link ricevuto, accederà al sito di servizi digitali *InfoCert* per avviare la procedura di firma. Il primo passaggio sarà la necessaria autenticazione tramite SPID, che dovrà essere relativo alla persona fisica che ha partecipato all'incontro e che è stato riportato nel verbale. L'autenticazione SPID andrà completata attraverso un codice OTP inviato tramite SMS sul cellulare precedentemente comunicato al ChatBOT.



InfoCert, il futuro digitale è adesso. | RIVA 07945211006

InfoCert, il futuro digitale è adesso. | RIVA 07945211006

Una volta che il produttore (o il suo delegato) ha terminato il processo di firma, arriverà una notifica al tecnico AgEA che potrà quindi procedere con la controfirma del verbale attraverso l'utilizzo del proprio link.

Quando il verbale sarà stato sottoscritto da entrambe le parti, il tecnico AgEA avrà cura di consegnare alla controparte la copia del verbale firmato, per e-mail o attraverso gli strumenti di condivisione di Vivocha.

Nel caso in cui il produttore o delegato, al termine dell'incontro in contraddittorio, NON accetti di sottoscrivere il verbale proposto, il tecnico AgEA configura il verbale per ricevere un'unica firma, inserendo i propri dati come unico firmatario.