



DETERMINAZIONE N. 241/2018

Oggetto

Approvazione della Trattazione n. 39/2018 e Comunicazione n. 39/2018 relativa alla Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 39/2018 della (OMISSIS) concernente impossibilità di utilizzo delle tecnologie ICT ai fini della partecipazione ad un procedimento amministrativo.

IL DIRETTORE GENERALE REGGENTE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e Statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione, successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (Agenzia per l'Italia Digitale), nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i. e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito, presso l'AgID, l'ufficio del difensore civico per il digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 aprile 2015, registrato alla Corte dei conti in data 10 giugno 2015 al n.1574, con il quale il dott. Antonio Francesco Maria Samaritani è stato nominato Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale;

VISTA la comunicazione del 28 giugno 2018, prot. Agid n. 12101 del 2 luglio 2018, con la quale il Ministro per la Pubblica Amministrazione ha comunicato la cessazione del mandato del dottor Antonio Francesco Maria Samaritani;

VISTO il DM del 13 luglio 2018 con il quale il Ministro per la Pubblica Amministrazione ha conferito l'incarico di Direttore generale reggente dell'AgID al dottor Francesco Tortorelli, a decorrere dalla data del citato decreto e fino al giorno antecedente alla data di insediamento del nuovo Direttore generale;



VISTA la determinazione AgID n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al difensore civico per il digitale.;

VISTA la segnalazione al difensore civico per il digitale n. 39/2018 del 04/05/2018., acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n.9048;

ESAMINATA la Trattazione n. 39/2018 predisposta dal Servizio Affari Giuridici, con la quale si approfondiscono le tematiche contenute nella relativa Segnalazione, in ordine alla rappresentata impossibilità di partecipare al procedimento amministrativo inerente l'esenzione dal pagamento di ticket sanitario, a causa della mancata indicazione di indirizzo di posta elettronica certificata attraverso il quale comunicare ufficialmente con la P.A., e si evidenzia che sul nuovo sito web dell'amministrazione segnalata, (in corso di riorganizzazione a seguito del mutato assetto della sfera territoriale d) è stata accertata la presenza di indirizzi di posta elettronica istituzionali, e che pertanto si propone all'Ufficio del Difensore civico per il digitale di ritenere la Segnalazione non fondata e di archivarla dandone comunicazione alla Segnalante;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 39/2018 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n.39/2018, con la quale, ritenendo la Segnalazione in questione non fondata, si ritiene di poter procedere all'archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 39/2018 e Archiviazione n. 39/2018 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 18 luglio 2018

Francesco Tortorelli

**FRANCESCO
TORTORELLI**

Firmato digitalmente da
FRANCESCO TORTORELLI
Data: 2018.07.18
15:05:21 +02'00'



Segnalazione n.39/2018

Oggetto:

Segnalante: (OMISSIS) Amministrazione segnalata OSPEDALE DI CISANELLO – PISA Qualificazione tematica- uso delle tecnologie -Protocollo n.9048 del 04/05/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Il giorno 11 aprile scrivo per e-mail al medico del reparto che cura mia madre (non avendo trovato un indirizzo specifico sul sito) in merito alla richiesta di esenzione ticket E01 di mia madre, che riceve medicazioni da circa 5 mesi nel reparto di Angiologia Universitaria dell'Ospedale di Cisanello (Pisa). A tale e-mail non ricevo risposta scritta (né a quella che ho indirizzato all'impiegato competente, il cui indirizzo è stato fornito oralmente dall'infermiera che cura mia madre). In tale comunicazione facevo presente che mia madre non è soggetta al rinnovo dell'esenzione E01 in quanto rientrando nella fattispecie disciplinata con delibera GR della Regione Toscana 1066/2013.

Ad oggi mia madre ha ricevuto risposta orale dall'infermiera, che ha reiterato la richiesta originaria (senza quindi prendere in considerazione quanto previsto dalla delibera GR sopra citata), avvisandola che in assenza di esplicita richiesta di rinnovo, mia madre si vedrebbe costretta a pagare tutte le prestazioni ricevute dal 1° gennaio 2018.

Credo di essere stata privata di un mio diritto garantito dall'art. 3 del CAD, in quanto mi vedo privata di ricevere il servizio o comunque di poter partecipare al procedimento amministrativo mediante l'uso delle tecnologie della comunicazione. Tale comportamento, inoltre, integra i presupposti di violazione della legge 241/1990.

Tale situazione è ancora più grave in considerazione dell'età dell'assistito (80 anni) e della mia temporanea inabilità dovuta ad un incidente stradale, che mi vede costretta a rimanere a casa.

Faccio presente, inoltre, che la pratica amministrativa di cui trattasi non può essere risolta facendo uso delle tecnologie della comunicazione perché l'ASL di competenza per residenza (ossia ASL 6 di Livorno) ha solo il telefono per comunicare: infatti sul sito non è pubblicato alcun indirizzo di posta elettronica e al telefono non rispondono (dopo reiterate telefonate effettuate in data odierna). Fiduciosa in un vs. interessamento, sarei grata di poter ricevere risposta in merito. Grazie per l'attenzione Distinti saluti. (OMISSIS)”.

Da quanto rappresentato dalla Segnalante risulta che la stessa, a fronte della richiesta di rinnovo dell'esenzione dal pagamento del ticket per una prestazione sanitaria cui



è sottoposta la propria madre presso un ospedale di Pisa, intendendo far valere la documentazione attestante la circostanza che la paziente non è soggetta al procedimento di rinnovo dell'esenzione ha provato a produrre la relativa documentazione giustificativa, provando a trasmetterla tramite posta elettronica (peraltro, apparentemente, non tramite posta elettronica certificata) all'ospedale stesso, non ottenendo però alcun riscontro.

In proposito, la Segnalante lamenta la lesione del proprio diritto all'uso delle tecnologie, sancito dall'articolo 3 del Codice dell'Amministrazione Digitale (di seguito CAD), in base al quale: *“Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con [le pubbliche amministrazioni e i soggetti a cui si applica il CAD], anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo.*

A questo riguardo si evidenzia, preliminarmente, che l'invio è stato effettuato a indirizzi non PEC e che esula dalle competenze del Difensore civico per il digitale valutare profili giuridici inerenti all'assenza di risposta ai messaggi inviati (*A tale e-mail non ricevo risposta scritta (né a quella che ho indirizzato all'impiegato competente, il cui indirizzo è stato fornito oralmente dall'infermiera che cura mia madre).* Si ritiene questi aspetti attengano all'avvio formale di un procedimento amministrativo, la cui organizzazione e gestione rientra nella discrezionalità dall'amministrazione stessa.

Ciò che concerne il difensore civico per il digitale si ritiene possa essere, invece, l'eventuale mancata indicazione di un indirizzo mail a cui rivolgersi per il caso specifico sul sito web dell'ospedale; tale elemento viene aggravato dalla asserzione secondo cui *“la pratica amministrativa di cui trattasi non può essere risolta facendo uso delle tecnologie della comunicazione perché l'ASL di competenza per residenza (ossia ASL 6 di Livorno) ha solo il telefono per comunicare: infatti sul sito non è pubblicato alcun indirizzo di posta elettronica.*

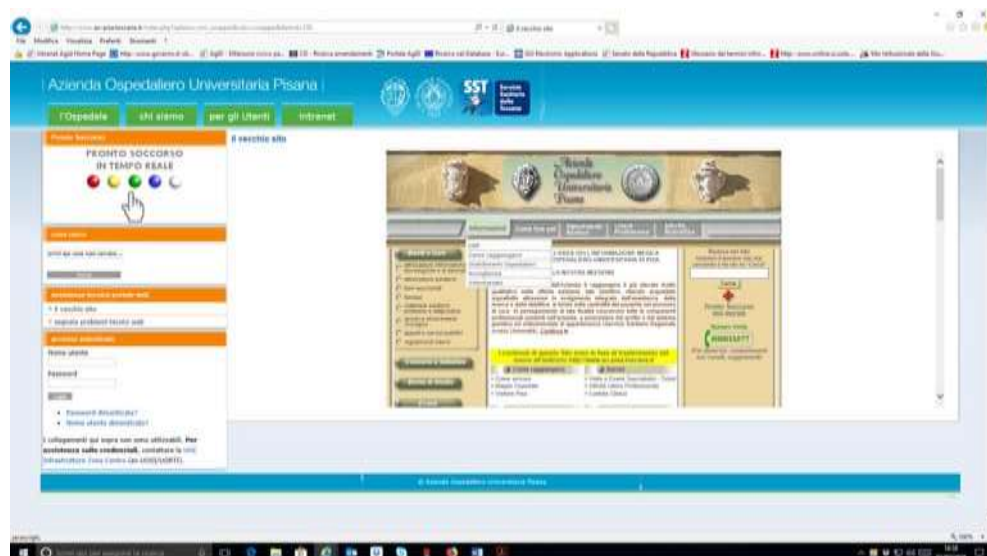
In pratica ciò configurerebbe una violazione dell'articolo 53 del CAD.

Al fine di accertare l'effettiva sussistenza di violazione di questo tipo, si è proceduto ad esaminare sia il sito web istituzionale dell'amministrazione segnalata, sia, per completezza di approfondimento, quello dell'ASL 6 di Livorno.

Con riferimento al sito web istituzionale dell'ospedale, sebbene effettivamente non sia stato possibile reperirvi un indirizzo mail dello specifico reparto e pur riconoscendo che il sito stesso non è di agevole consultazione, si rappresenta che il predetto sito web risulta oggetto di ristrutturazione e il suo contenuto è in fase di

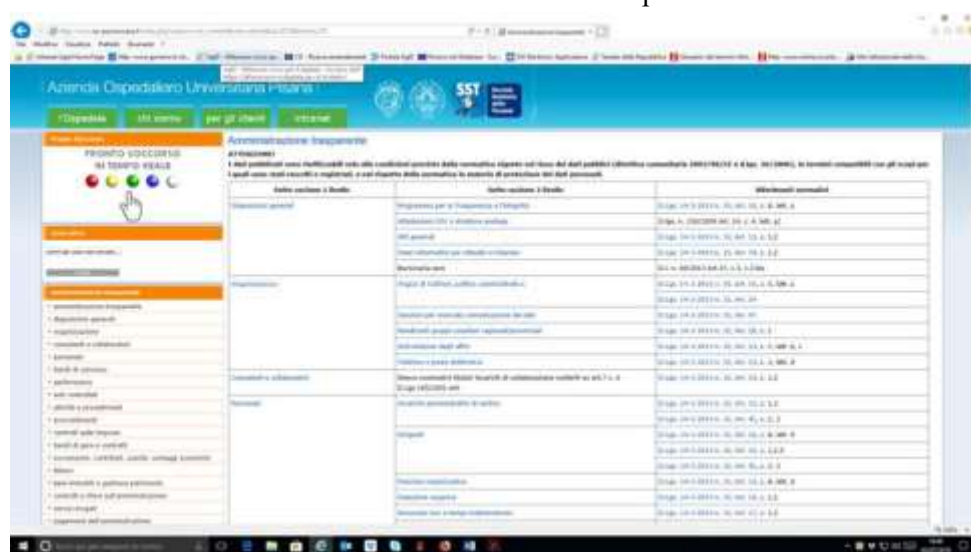


trasferimento su nuovo sito web istituzionale (come si può desumere in particolare dal primo screenshot sotto riportato).



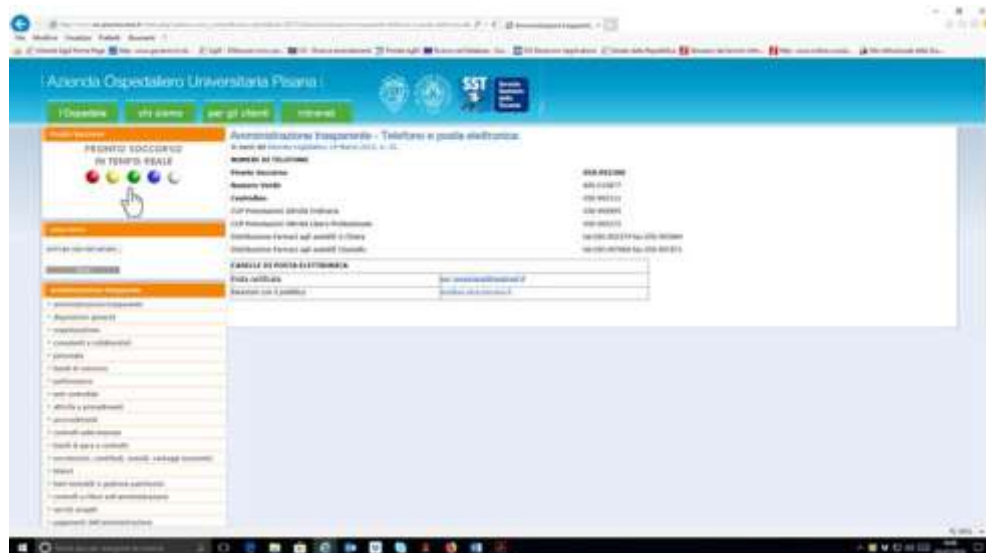
Screenshot 1 - Pagina del nuovo sito web istituzionale contenente i riferimenti al precedente sito dell'ospedale

Ciò non di meno al momento attuale risulta possibile, attraverso la sezione Amministrazione trasparente del sito (http://www.ao-pisa.toscana.it/index.php?option=com_content&view=article&id=3072&Itemid=274), risalire all'indirizzo di posta elettronica certificata (unico per l'intera struttura) nonché all'indirizzo mail dell'Ufficio relazioni con il pubblico.





Screenshot 2 - Pagina del nuovo sito contenente la sezione Amministrazione trasparente.



Screenshot 3 - Pagina del nuovo sito contenente l'indirizzo PEC della struttura

Con riferimento alla ASL di competenza per residenza (ossia ASL 6 di Livorno), si rappresenta che la stessa risulta essere stata oggetto di accorpamento in un ambito geografico-territoriale più vasto (come si evince dallo screenshot qui riportato).





Nel sito della nuova Azienda Usl Toscana nord ovest sono riportati sia l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Azienda (direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it) sia gli indirizzi mail degli uffici relazioni con il pubblico dei vari distretti territorialmente competenti, attraverso i quali si ritiene sia possibile dare avvio ad un eventuale procedimento amministrativo



In ragione di quanto fin qui esposto, che dà conto di riorganizzazioni amministrative che coinvolgono l'amministrazione segnalata, si propone di ritenere la segnalazione in oggetto non ricevibile o, comunque non più fondata e di procedere alla sua archiviazione.

10/07/2018

Raffaele Montanaro



Ufficio del difensore civico per il digitale

Gent.ma OMISSIS

Oggetto:

Segnalante: OMISSIS Amministrazione segnalata OSPEDALE DI CISANELLO – PISA Qualificazione tematica- uso delle tecnologie -Protocollo n.9048 del 04/05/2018

La gent.ma Segnalante espone la seguente questione: *“Il giorno 11 aprile scrivo per e-mail al medico del reparto che cura mia madre (non avendo trovato un indirizzo specifico sul sito) in merito alla richiesta di esenzione ticket E01 di mia madre, che riceve medicazioni da circa 5 mesi nel reparto di Angiologia Universitaria dell'Ospedale di Cisanello (Pisa). A tale e-mail non ricevo risposta scritta (né a quella che ho indirizzato all'impiegato competente, il cui indirizzo è stato fornito oralmente dall'infermiera che cura mia madre). In tale comunicazione facevo presente che mia madre non è soggetta al rinnovo dell'esenzione E01 in quanto rientrante nella fattispecie disciplinata con delibera GR della Regione Toscana 1066/2013.*

Ad oggi mia madre ha ricevuto risposta orale dall'infermiera, che ha reiterato la richiesta originaria (senza quindi prendere in considerazione quanto previsto dalla delibera GR sopra citata), avvisandola che in assenza di esplicita richiesta di rinnovo, mia madre si vedrebbe costretta a pagare tutte le prestazioni ricevute dal 1° gennaio 2018.

Credo di essere stata privata di un mio diritto garantito dall'art. 3 del CAD, in quanto mi vedo privata di ricevere il servizio o comunque di poter partecipare al procedimento amministrativo mediante l'uso delle tecnologie della comunicazione. Tale comportamento, inoltre, integra i presupposti di violazione della legge 241/1990.

Tale situazione è ancora più grave in considerazione dell'età dell'assistito (80 anni) e della mia temporanea inabilità dovuta ad un incidente stradale, che mi vede costretta a rimanere a casa.

Faccio presente, inoltre, che la pratica amministrativa di cui trattasi non può essere risolta facendo uso delle tecnologie della comunicazione perché l'ASL di competenza per residenza (ossia ASL 6 di Livorno) ha solo il telefono per comunicare: infatti sul sito non è pubblicato alcun indirizzo di posta elettronica e al



telefono non rispondono (dopo reiterate telefonate effettuate in data odierna). Fiduciosa in un vs. interessamento, sarei grata di poter ricevere risposta in merito. Grazie per l'attenzione Distinti saluti. OMISSIS".

Da quanto rappresentato dalla Segnalante risulta che la stessa, a fronte della richiesta di rinnovo dell'esenzione dal pagamento del ticket per una prestazione sanitaria cui è sottoposta la propria madre presso un ospedale di Pisa, intendendo far valere le prove della circostanza che la paziente non è soggetta al procedimento di rinnovo dell'esenzione ha provato a produrre la relativa documentazione giustificativa, provando a trasmetterla tramite posta elettronica (peraltro, apparentemente, non tramite posta elettronica certificata) all'ospedale stesso, non ottenendo però alcun riscontro.

In proposito, la Segnalante, ha evidenziato in particolare la possibile violazione del proprio diritto all'uso delle tecnologie, sancito articolo 3 del Codice dell'amministrazione digitale.

Al riguardo, esaminando la segnalazione sono stati considerati due differenti profili: il mancato riscontro ai messaggi di posta elettronica ordinaria inviati, nonché la mancata indicazione di un indirizzo mail a cui rivolgersi per il caso specifico sul sito web dell'ospedale; in relazione a quest'ultimo aspetto, si è altresì presa in considerazione la asserita mancanza sul sito web dell'Azienda sanitaria territorialmente competente (ossia ASL 6 di Livorno) di un qualsiasi indirizzo di posta elettronica dell'amministrazione attraverso il quale comunicare con l'Azienda sanitaria.

Con riferimento al primo profilo, si rileva che esso appare riguardare un aspetto connesso allo svolgimento del procedimento presso l'amministrazione segnalata; la sua valutazione non rientra tra le funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale, ma si ritiene debba ricondursi, piuttosto, all'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione.

Con riferimento al secondo profilo esso è stato oggetto di specifica attenzione da parte dello scrivente Ufficio che ha svolto gli approfondimenti del caso.

Da tali approfondimenti è emerso che le amministrazioni coinvolte sono oggetto di una profonda riorganizzazione e trasformazione istituzionale la quale non può che riflettersi sui loro rispettivi siti web istituzionali, in ristrutturazione. È indubbio che questa circostanza crea difficoltà e certo non agevola chi necessita di mettersi in contatto con le amministrazioni stesse.



Tuttavia, proprio a seguito dei suddetti approfondimenti su entrambi i siti, si sono individuati i riferimenti di posta elettronica anche certificata che si ritiene utili nel caso di specie.

In particolare, la pagina web relativa alla sezione “Amministrazione Trasparente” del sito dell’Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana (reperibile all’indirizzo http://www.ao-pisa.toscana.it/index.php?option=com_content&view=article&id=3072&Itemid=274), contiene, tra l’altro, una sottosezione in cui sono riportati gli indirizzi di posta elettronica (anche certificata) utilizzabili per comunicare con l’amministrazione e trasmettere eventuali istanze (Posta certificata: pec-aoupisana@legalmail.it ; Relazioni con il pubblico: urp@ao-pisa.toscana.it).

Similmente, nel sito della nuova Azienda Usl Toscana nord ovest (risultante dall’unificazione delle precedenti aziende sanitarie locali) sono riportati sia l’indirizzo di posta elettronica certificata dell’Azienda stessa(direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it) sia gli indirizzi mail degli uffici relazioni con il pubblico dei vari distretti territorialmente competenti, attraverso i quali si ritiene sia possibile dare avvio ad un eventuale procedimento amministrativo.

In ragione del reperimento dei suddetti elementi informativi si ritiene di non poter dare ulteriore corso alla Sua cortese segnalazione.

Cordiali saluti