



DETERMINAZIONE N. 285/2018

Oggetto

Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n.51/2018 del (OMISSIS) relativa a carenze del sito del Difensore civico per il digitale con riguardo ad alcuni aspetti legati all'accessibilità.

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 10/06/2015 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 dell'incarico del dott. Antonio Francesco Maria Samaritani;

VISTO il Decreto del Ministro per la pubblica amministrazione 13 luglio 2018, in corso di registrazione presso gli organismi competenti, con il quale è stato conferito l'incarico di Direttore generale reggente dell'AgID al dott. 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 n. 37 del 12/02/2018 con cui 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 51/2018 del 26/06/2018, acquisita dall’Agenzia per l’Italia digitale in data 12/07/2018 con prot. n. 12587;

ESAMINATA la Trattazione n. 51/2018 predisposta dal Servizio Affari Giuridici, con la quale si approfondiscono le tematiche contenute nella relativa Segnalazione, in ordine alle rappresentate carenze del sito del difensore civico per il digitale, si evidenzia che quanto segnalato risulta ora superato a seguito del compimento da parte dell’Agenzia per l’Italia digitale degli opportuni interventi correttivi e quindi si propone all’Ufficio del Difensore civico per il digitale di ritenere la Segnalazione attualmente non fondata e di archiviare la segnalazione in esame dandone comunicazione al Segnalante;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 51/2018 predisposta dall’Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n.51/2018, con la quale, ritenendo la Segnalazione in questione superata per sopravvenuto mutamento del quadro di riferimento, si ritiene di poter procedere all’archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 51/2018 e Archiviazione n. 51/2018 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 8 agosto 2018

Francesco Tortorelli

**FRANCESCO
TORTORELLI**

Firmato digitalmente da
FRANCESCO TORTORELLI
Data: 2018.08.08 15:19:40
+02'00'



Segnalazione n.51/2018

Oggetto:

Segnalante: (OMISSIS) Amministrazione segnalata Agenzia per l'Italia Digitale (Uff. Difensore civico per il digitale) -Qualificazione tematica- Uso delle tecnologie -Protocollo n.12587 del 12/07/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Buongiorno,

sperando di fare cosa gradita, segnalo alcune cose che ho notato:

1)ho difficoltà a leggere la pagina <https://difensorecivicodigitale.gov.it/> in quanto lo sfondo rende il testo quasi illeggibile.

2)su questo sito non trovo né un footer né un link a informative obbligatorie.

3)il banner dei cookies non è in posizione alta dello schermo come da istruzioni di AGID.

4)il banner dei cookies recita "Usiamo i cookie per migliorare la tua esperienza di fruizione - Cliccando su qualsiasi link in questa pagina fornisci il tuo consenso all'uso dei cookie".

Anche se non clicco alcun link, solo scorrendo, il banner scompare implicitamente e immagino di accettare la policy (che non mi viene più presentata in un'altra pagina).

5) Dichiarate di utilizzare il servizio Hotjar.

Dichiarate "I dati di navigazione sono cancellati subito dopo la relativa elaborazione statistica e in ogni caso non vengono conservati per oltre 7 giorni dal momento della raccolta, salvo che la loro ulteriore conservazione non si renda necessaria per l'accertamento di reati."

Mi confermate che anche i dati raccolti dal servizio Hotjar li eliminate dopo 7 giorni? Attendo chiarimenti,

Cordialmente.”.

Da quanto rappresentato dal Segnalante risulta che lo stesso ha consultato il sito del Difensore civico per il digitale (<https://difensorecivicodigitale.gov.it/>) rilevandovi alcune problematiche che riguardano il rispetto della normativa in materia di accessibilità, nonché in materia di trattamento dei dati personali.

Il Segnalante, invero non evidenzia alcuna specifica lesione della propria sfera giuridica, ma, correttamente, chiede chiarimenti sulle problematiche rilevate. Al riguardo, si evidenzia quanto segue.

Nel corso della riunione del 17 luglio 2018, convocata al fine di trattare il tema dell'adeguata implementazione del portale del Difensore civico per il digitale con tutte le strutture di Agid coinvolte a vario titolo (Servizio Sviluppo web e

communities, Servizio documentali, in relazione alle sue competenze sull'accessibilità, Responsabile della Protezione Dati per l'Agenzia, oltre allo stesso Ufficio del difensore civico per il digitale), si è, tra l'altro, esaminato il contenuto della segnalazione di cui in oggetto.

Al riguardo è emerso che i rilievi formulati dal segnalante sono fondati nella misura in cui, relativamente agli aspetti di cui ai punti 1), 2) e 4), occorre intervenire modificando opportunamente il portale del difensore civico per il digitale, mentre sulle questioni di cui ai punti 3) e 5) sarà sufficiente fornire all'utente opportune precisazioni.

Relativamente agli interventi da effettuare, occorre in particolare procedere urgentemente come segue:

1. effettuare validazione colori e associazione id e for delle etichette per la difficoltà del segnalante a leggere la pagina <https://difensorecivico-digitale.gov.it/> in quanto lo sfondo rende il testo quasi illeggibile;
2. implementare su questo sito un footer ed un link a informative obbligatorie.

Con riferimento alle informative obbligatorie di cui al punto n.2, si precisa che, al riguardo, occorre far riferimento al contenuto elaborato dal *Digital protection officer* dell'Agenzia. Tale contenuto è stato condiviso dalla collega Dott.ssa (OMISSIS) con mail del 23/07 alle ore 18.58.

A seguito di molteplici contatti intercorsi al fine di affrontare quanto rappresentato nella segnalazione, in data 02/08/2018 alle ore 11:08, il Difensore civico per il digitale ha inviato una richiesta ufficiale di supporto a tutti i servizi ed uffici di AgID coinvolti, per risolvere la segnalazione.

Con mail del 06/08/2018 alle ore 12.45 il dott. (OMISSIS) ha informato che i problemi tecnici rilevati sono stati ora risolti.

In base a quanto fin qui esposto si propone che la segnalazione in questione venga ritenuta superata per sopravvenuto mutamento del quadro di riferimento, e che di ciò sia data comunicazione al segnalante con una lettera di risposta in cui si forniscono i chiarimenti richiesti.

08/08/2018

Raffaele Montanaro



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ufficio del difensore civico per il digitale

Gent.mo (OMISSIS)

Oggetto:

Segnalante: (OMISSIS) Amministrazione segnalata Agenzia per l'Italia Digitale (Uff. Difensore civico per il digitale) -Qualificazione tematica- Uso delle tecnologie -Protocollo n.12587 del 12/07/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Buongiorno,

sperando di fare cosa gradita, segnalo alcune cose che ho notato:

1)ho difficoltà a leggere la pagina <https://difensorecivicodigitale.gov.it/> in quanto lo sfondo rende il testo quasi illeggibile.

2)su questo sito non trovo né un footer né un link a informative obbligatorie.

3)il banner dei cookies non è in posizione alta dello schermo come da istruzioni di AGID.

4)il banner dei cookies recita "Usiamo i cookie per migliorare la tua esperienza di fruizione - Cliccando su qualsiasi link in questa pagina fornisci il tuo consenso all'uso dei cookie".

Anche se non clicco alcun link, solo scorrendo, il banner scompare implicitamente e immagino di accettare la policy (che non mi viene più presentata in un'altra pagina).

5) Dichiarate di utilizzare il servizio Hotjar.

Dichiarate "I dati di navigazione sono cancellati subito dopo la relativa elaborazione statistica e in ogni caso non vengono conservati per oltre 7 giorni dal momento della raccolta, salvo che la loro ulteriore conservazione non si renda necessaria per l'accertamento di reati."

Mi confermate che anche i dati raccolti dal servizio Hotjar li eliminate dopo 7 giorni? Attendo chiarimenti,

Cordialmente.”.

Nel ringraziare per le sue osservazioni riguardo l'apposita area del sito istituzionale dell'AgID dedicata al Difensore civico per il digitale, con riferimento ai rilievi formulati, la informiamo che:



- 1) si è intervenuti sullo sfondo della pagina per rendere il testo più leggibile;
- 2) nella pagina è cliccabile l'informativa obbligatoria;
- 3) nell'attuale versione delle Linee guida di design per i servizi digitali della PA adottate da AgID l'unica istruzione riguardante la posizione, si riferisce alla voce "Amministrazione trasparente";
- 4) nella pagina è cliccabile l'informativa obbligatoria, fissa e non in un banner, che include anche la *cookie policy*;
- 5) I dati raccolti tramite lo strumento HotJar non sono oggetto di memorizzazione.

Fiduciosi di aver fornito una soddisfacente risposta, si ritiene che la trattazione della Sua segnalazione possa considerarsi conclusa, con conseguente archiviazione della stessa.

Cordiali saluti

