



DETERMINAZIONE N. 136/2019

Oggetto:

Approvazione della Trattazione n. 12/2019 e Comunicazione n.12/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 12/2019 concernente l'uso delle tecnologie Prot. n. 1740 del 06/02/2019.

IL DIRETTORE GENERALE

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 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei conti in data 24 settembre 2018 al n.1-1815, con il quale la dott.ssa Teresa Alvaro è stata nominata, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza dalla data del predetto decreto;

VISTA la determinazione 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. 12/2019 del 06/02/2019, acquisita dall’Agenzia per l’Italia digitale in pari data, con prot. n. 1740;

ESAMINATA la Trattazione n. 12/2019 predisposta dal Servizio Affari Giuridici, con la quale si approfondisce il tema del mancato riconoscimento della firma digitale di tipo “CadES” dal sistema SISTER dell'agenzia del territorio. L’Agenzia delle Entrate Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione, inviava in data 8/4/2019 riscontro (prot. AGID n. 4892 di pari data) alla richiesta di chiarimenti AGID (prot. n. 3818 del 14/3/2019) comunicando di *“aver contattato l’utente il 27/3/2019 informandolo dei motivi dello scarto, con la chiusura del relativo ticket di assistenza (n. 19601092). In merito alla richiesta di informazioni sull’uso della firma digitale nella procedura di adesione al servizio di presentazione documenti di SISTER si conferma che la firma digitale accettata è di tipo “CADES” e non esistono condizioni particolari per cui l’adesione al servizio non possa essere perfezionata, se non quelle relative alla validità della firma digitale.”* Di conseguenza non si determinano violazioni da parte della stessa Amministrazione, con conseguente proposta di ritenere la segnalazione infondata con archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 12/2019 predisposta dall’Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 12/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione da archiviare in quanto l’Amministrazione segnalata ha risolto la richiesta dell’utente, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione alla Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 12/2019 e Archiviazione n. 12/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 29 maggio 2019

Teresa Alvaro

Segnalazione n.12/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate -Qualificazione tematica: Uso delle Tecnologie - Protocollo n.1740 del 06/02/2019.

La Segnalante espone la seguente questione: *“Il sistema SISTER dell'agenzia del territorio <https://sister.agenziaentrate.gov.it/Main/SceltaServizioAccesso.do?tipo=PD> non riconosce la firma digitale rilasciata da regione lombardia e agenzia delle dogane in possesso della scrivente (seppur di tipo CADES) e rigetta puntualmente l'istanza di adesione al servizio. Contattato il call center ed aperte ben due segnalazioni, la sottoscritta comunica che il servizio di assistenza ha proceduto alla chiusura del ticket motivando una mancanza di risposta da parte della scrivente. Considerato che il telefono è sempre acceso e non risultano telefonate non risposte si desume che manchi la volontà di procedere a risolvere il problema da parte di detta amministrazione. A parte il disagio tecnico, questo comportamento sta cagionando un danno professionale ed economico”.*

Si premette che il difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, (CAD) modificato dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, la Segnalante lamenta il rigetto dell'istanza di adesione al servizio in quanto non riconosce la firma digitale sia quella rilasciata dalla Regione Lombardia e sia quella rilasciata dall'Agenzia delle dogane in possesso della scrivente (seppur di tipo "CadES") in presunta violazione dell'articolo 65 del CAD.

Dall'esame preliminare si è ritenuto, pertanto, che su quanto segnalato fosse necessario formulare una richiesta chiarimenti da inviare all'Amministrazione segnalata, al fine di valutare la fondatezza della segnalazione (prot. AGID n. 3818 del 14/3/2019). L'Agenzia delle Entrate - Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione- inviava riscontro ad AGID in data 8/4/2019 prot. n. 4892 comunicando che *"dall'esame del caso, questa Agenzia ha potuto constatare che l'utente avesse provato più volte ad inviare il modulo di adesione al servizio di presentazione documenti catastali, utilizzando firme digitali di tipo "CadES" con certificati diversi (nel primo invio ha utilizzato il certificato rilasciato da Regione Lombardia – Actalis S.p.A. e nel secondo invio un certificato rilasciato da Agenzia delle Dogane e dei Monopoli). Il sistema ha respinto entrambe le richieste per problemi nella verifica della firma elettronica, che non risultava rispondente agli standard richiesti. L'utente è stato contattato il 27/3/2019 informandolo dei motivi dello scarto, con la chiusura del relativo ticket di assistenza (n.19601092). In merito alla richiesta di informazioni sull'uso della firma digitale nella procedura di adesione al servizio di presentazione documenti di SISTER si conferma che la firma digitale accettata è di tipo "CADES" e non esistono condizioni particolari per cui l'adesione al servizio non possa essere perfezionata, se non quelle relative alla validità della firma digitale."*

Alla luce degli elementi appena esposti, non rilevandosi una violazione da parte dell'Amministrazione segnalata, si propone di ritenere la segnalazione non fondata, con conseguente

comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante.

11 aprile 2019

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione n.12/2019 – Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate -
Qualificazione tematica: Uso delle Tecnologie - Protocollo n.1740 del 06/02/2019.**

Gent.ma Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione: *“Il sistema SISTER dell'agenzia del territorio <https://sister.agenziaentrate.gov.it/Main/SceltaServizioAccesso.do?tipo=PD> non riconosce la firma digitale rilasciata da regione lombardia e agenzia delle dogane in possesso della scrivente (seppur di tipo CADES) e rigetta puntualmente l'istanza di adesione al servizio. Contattato il call center ed aperte ben due segnalazioni, la sottoscritta comunica che il servizio di assistenza ha proceduto alla chiusura del ticket motivando una mancanza di risposta da parte della scrivente. Considerato che il telefono è sempre acceso e non risultano telefonate non risposte si desume che manchi la volontà di procedere a risolvere il problema da parte di detta amministrazione. A parte il disagio tecnico, questo comportamento sta cagionando un danno professionale ed economico.”.*

Si premette che il difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, si osserva che L'Agenzia delle Entrate - Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione- a seguito di una richiesta di chiarimenti da parte di AGID (prot. n. 3818 del 14/3/2019) ha risposto in data 8/4/2019 prot. n. 4892 comunicando che *“dall'esame del caso, questa Agenzia ha potuto constatare che l'utente avesse provato più volte ad inviare il modulo di adesione al servizio di presentazione documenti catastali, utilizzando firme digitali di tipo “CadES” con certificati diversi (nel primo invio ha utilizzato il certificato rilasciato da Regione Lombardia – Actalis S.p.A. e nel secondo invio un certificato rilasciato da Agenzia delle Dogane e dei Monopoli). Il sistema ha respinto entrambe le richieste per problemi nella verifica della firma elettronica, che non risultava rispondente agli standard richiesti. L'utente è stato contattato il 27/3/2019 informandolo dei motivi dello scarto, con la chiusura del relativo ticket di assistenza (n.19601092). In merito alla richiesta di informazioni sull'uso della firma digitale nella procedura di adesione al servizio di presentazione documenti di SISTER si conferma che la firma digitale accettata è di tipo “CADES” e non esistono condizioni particolari per cui l'adesione al servizio non possa essere perfezionata, se non quelle relative alla validità della firma digitale.”*

Pertanto non si rilevano da parte dell'Amministrazione segnalate violazioni a disposizioni del CAD e si ritiene che la Sua segnalazione non possa considerarsi attualmente fondata, con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti

AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | protocollo@pec.agid.gov.it | www.agid.gov.it | tel. 06 85264.1



Presidenza del Consiglio dei Ministri