



DETERMINAZIONE N. 137/2019

Oggetto:

Approvazione della Trattazione n. 66/2018 e Comunicazione n. 66/2018 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 66/2018 concernente la tematica della comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Prot. n. 14708 del 14/09/2018.

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. 66/2018 del 14/09/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 14708;

ESAMINATA la Trattazione n. 66/2018 predisposta dall'Ufficio Difensore Civico per il Digitale, con la quale è stata presa in esame la tematica relativa ad una istanza inviata tramite PEC firmata digitalmente all'AdER (Agenzia Entrate e Riscossione) dal segnalante a cui era stato richiesto di inviare una nuova richiesta sottoscritta con allegata copia del documento d'identità, si è palesata la necessità con nota Prot.n.2586 del 20.02.2019 di chiedere chiarimenti all'Amministrazione segnalata. Con Nota Prot. AgID n.4982 dell'8/4/2019 l'Agenzia delle Entrate e Riscossione ha riscontrato la richiesta rappresentando che *“dalle verifiche effettuate è emerso che nella fattispecie oggetto della segnalazione, il Customer Service abbia effettivamente richiesto, per mero errore dell'operatore, la copia del documento d'identità, pur a fronte di un'istanza sottoscritta con firma digitale”*. L'Agenzia delle entrate – Riscossione inoltre ha precisato che, prendendo atto delle disfunzioni del servizio clienti dovuto all'ingente numero di richieste alle quali la struttura deve quotidianamente far fronte, al fine di porre rimedio alla disfunzione riscontrata a seguito della segnalazione al Difensore Civico per il Digitale, ha provveduto ad emanare in data 4 marzo u.s. il Manuale unico n.9 *“La relazione e i servizi dei contribuenti”*, pubblicato sulla Intranet aziendale nel quale è stata esplicitamente chiarita la corretta operatività in argomento, ai sensi dell'art. 65 comma 1 lettera a) del D.lgs n. 82/2005 (CAD).

Pertanto, preso atto degli interventi posti in essere dall'Amministrazione segnalata per scongiurare problematiche similari in futuro, si propone di ritenere la segnalazione attualmente infondata con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 66/2018 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 66/2018, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione da archiviare, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 66/2018 e Archiviazione n. 66/2018 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 29 maggio 2019

Teresa Alvaro



Segnalazione n. 66/2018 - Trattazione

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate - Riscossione - Qualificazione
tematica: Comunicazione mediante l'uso delle tecnologie - Protocollo n. 14708 del
14/09/2018.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

"Il 28 agosto 2018, avendo la necessità di ottenere copia della relata di notifica di una cartella esattoriale a me intestata, trasmettevo apposita istanza, sottoscritta con firma digitale, all'indirizzo documentazionecc@agenziariscossione.gov.it dell'Agenzia delle entrate-Riscossione (AdER);

il 28 agosto ricevevo una prima risposta dell'AdER alla mia istanza con cui mi veniva richiesto di inviarla nuovamente sottoscritta e FIRMATA, allegando necessariamente copia di un documento di identità;

il 28 agosto 2018 rispondevo che a tale comunicazione rappresentando che l'istanza che da me trasmessa era da "ritenersi valida in quanto sottoscritta con firma digitale, secondo quanto previsto dall'at.65 del d.lgs 7 marzo 2005, n. 82 (di seguito CAD);

il 29 agosto 2018 ricevevo una comunicazione dell'AdER in cui mi veniva confermata la ricezione dell'istanza e mi veniva comunicato il Case-ID assegnato alla stessa;

il 14 settembre 2018, tuttavia, ricevevo un riscontro dell'AdER in cui mi veniva richiesto di "inviare una nuova richiesta sottoscritta, allegando necessariamente copia di un documento di identità".

Esame preliminare

Il segnalante per ottenere copia della relata di notifica di una cartella esattoriale a lui intestata ha trasmesso, in data 28 agosto 2018, apposita istanza sottoscritta con firma digitale all'indirizzo di posta elettronica dell'Agenzia delle entrate-Riscossione (AdER) dedicato:

documentazionecc@agenziariscossione.gov.it e, nonostante avesse ricevuto una comunicazione con cui veniva confermata la ricezione dell'istanza contenente il Case-ID assegnato alla stessa, per due

volte è stato invitato a trasmettere nuovamente l'istanza sottoscritta e firmata allegando documento d'identità.

Nella segnalazione n. 66/2018 il cittadino/segnalante ritiene che siano stati violati i suoi diritti per la mancata accettazione di un documento sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 65 del CAD.

La segnalazione è **ricevibile**.

Preistruttoria

L'art.65 del CAD recita al co. 1: *"Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori di servizi pubblici ai sensi dell'art. 38, commi 1 e 3 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide...lett. a) se sottoscritte mediante una delle forme di cui all'art. 20)..." e l'art. 20 co.1 – bis dispone che: "il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale , altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata.....".*

Inoltre l'art. 21 co. 2 dispone che: "salvo il caso di sottoscrizione autenticata, le scritture private di cui all'art. 1350, primo comma, numeri da 1 a 12, del codice civile, se fatte con documento informatico, sono sottoscritte, a pena di nullità, con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale. Gli atti di cui all'art. 1350, numero 13), del codice civile redatti su documento informatico o formati attraverso procedimenti informatici sono sottoscritti, a pena di nullità, con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale".

La fruizione del sistema a chiavi asimmetriche (l'una delle quali pubblica, l'altra privata) ha come effetto quello di determinare una presunzione *juris tantum* di paternità del documento informatico, la cui valenza è quella della scrittura privata.

In esito alla modificazione intervenute all'art. 20, non sembra revocabile in dubbio che l'unico soggetto legittimato a contestare la riconducibilità del documento a colui che appare esserne l'autore per averlo sottoscritto con la firma elettronica qualificata è lui stesso. L'espressione "salvo sia data prova contraria" è stata sostituita da quella, ben differente "salvo che questi dia prova contraria".

La scrittura privata fa prova sino a querela di falso, ai sensi dell'art.2702 del codice civile, della provenienza delle dichiarazioni che si trovano riprodotte a condizione che colui contro il quale viene prodotta ne riconosca la sottoscrizione, ovvero se questa possa essere riconosciuta come

legalmente riconosciuta (perché autenticata o verificata nel corso del procedimento civile).

Conclusioni

Si premette che l'ufficio del difensore civico per il digitale, istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale (di seguito CAD), 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.

In particolare il difensore non svolge funzioni di risoluzione o mediazione di 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.

Da un esame preliminare della segnalazione, nelle more di ulteriori chiarimenti a fini istruttori da parte dell'Agenzia delle Entrate-riscossione, si evince una problematica relativa alla mancata attribuzione di valore giuridico alla firma digitale. Ciò contrasterebbe in particolare con le disposizioni contenute nel comma 1 bis dell'art.20 del Codice dell'amministrazione digitale "il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche di cui all'art. 20, comma 3 che garantiscono l'identificabilità dell'autore, integrità o l'immodificabilità del documento, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile".

In conclusione, da un esame preliminare si configura la necessità di procedere in istruttoria al fine di ricevere chiarimenti dall'Agenzia delle Entrate Riscossione in merito alle motivazioni del diniego.

Sulla scorta di quanto sopra si è palesata la necessità di inviare, con nota Prot.n.2586 del 20.02.2019, una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione segnalata. Con Nota Prot. AgID n.4982 dell'8/4/2019 l'Agenzia delle Entrate e Riscossione ha riscontrato la richiesta rappresentando che *"dalle verifiche effettuate è emerso che nella fattispecie oggetto della segnalazione, il Customer Service abbia effettivamente richiesto, per mero errore dell'operatore, la copia del documento d'identità, pur a fronte di un'istanza sottoscritta con firma digitale"*. L'Agenzia delle entrate – Riscossione inoltre ha precisato che, prendendo atto delle disfunzioni del servizio clienti dovuto all'ingente numero di richieste alle quali la struttura deve quotidianamente far fronte, al fine di porre rimedio alla disfunzione riscontrata a seguito della segnalazione al Difensore Civico per il Digitale, ha provveduto

ad emanare in data 4 marzo u.s. il Manuale unico n.9 “La relazione e i servizi dei contribuenti”, pubblicato sulla Intranet aziendale nel quale è stata esplicitamente chiarita la corretta operatività in argomento, ai sensi dell’art. 65 comma 1 lettera a) del D.lgs n. 82/2005 (CAD).

In conclusione sulla base di quanto fin qui esposto, preso atto degli interventi posti in essere dall’Amministrazione segnalata per evitare che in futuro si possano verificare situazioni analoghe, si propone all’Ufficio del Difensore civico per il digitale di ritenere attualmente non fondata la segnalazione, di trasmettere la nota di archiviazione e comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all’archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 66/2018 – Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate e Riscossione – Codice segnalazione: 1YY-7NP-GYWZ - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante l'uso delle tecnologie - Protocollo n. 14708 del 14/09/2018.

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione:

“Il 28 agosto 2018, avendo la necessità di ottenere copia della relata di notifica di una cartella esattoriale a me intestata, trasmettevo apposita istanza, sottoscritta con firma digitale, all'indirizzo documentazionecc@agenzia riscossione.gov.it dell'Agenzia delle entrate-Riscossione (AdER);

il 28 agosto ricevevo una prima risposta dell'AdER alla mia istanza con cui mi veniva richiesto di inviarla nuovamente sottoscritta e FIRMATA, allegando necessariamente copia di un documento di identità;

il 28 agosto 2018 rispondevo che a tale comunicazione rappresentando che l'istanza che da me trasmessa era da “ritenersi valida in quanto sottoscritta con firma digitale, secondo quanto previsto dall'at.65 del d.lgs 7 marzo 2005, n. 82 (di seguito CAD);

il 29 agosto 2018 ricevevo una comunicazione dell'AdER in cui mi veniva confermata la ricezione dell'istanza e mi veniva comunicato il Case-ID assegnato alla stessa;

il 14 settembre 2018, tuttavia, ricevevo un riscontro dell'AdER in cui mi veniva richiesto di “inviare una nuova richiesta sottoscritta, allegando necessariamente copia di un documento di identità”.

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.

Dall'esame preliminare si è ritenuto che quanto segnalato dovesse formare oggetto di richiesta di chiarimenti all'Amministrazione segnalata, al fine di valutare la fondatezza della segnalazione (note prot. AGID n. 16413 del 22/10/2018 e n.2586 del 20/02/2019).

L'Agenzia delle entrate –Riscossione, Area Innovazione e Servizi Operativi, con Nota n. 2019/2257168 del 28 marzo 2019 (acquisita con Protocollo AgID n.4982 dell'8/4/2019), ha rappresentato che *“dalle verifiche effettuate, è emerso che, nella fattispecie oggetto della segnalazione, il Customer Service abbia effettivamente richiesto, per mero errore dell'operatore, la copia del documento di identità, pur a fronte di un'istanza sottoscritta con firma digitale. Si precisa al riguardo che, benché Agenzia delle entrate-Riscossione effettui costanti verifiche a campione per monitorare la corretta adozione da parte degli operatori del Customer Service di condotte conformi alla normativa e alla regolamentazione interna vigenti, naturalmente anche con riferimento alle disposizioni del CAD in tema di gestione, accesso, trasmissione, conservazione e fruibilità delle informazioni in modalità digitale, non si può peraltro escludere, stante l'ingente numero di richieste alle quali tale struttura deve quotidianamente far fronte, che singoli operatori possano occasionalmente adottare comportamenti errati. Ciò precisato, al fine di porre rimedio alla disfunzione riscontrata a seguito della segnalazione di Codesta Agenzia e di prevenire il possibile ripetersi di episodi analoghi per il futuro, lo scrivente Ente ha emanato in data 4 marzo u.s. il Manuale unico n.9, La relazione e i servizi dei contribuenti, pubblicato sulla Intranet aziendale, nella quale è stata esplicitamente chiarita la corretta operatività in argomento.....”*.

Pertanto, in considerazione delle attività poste in essere dall'Amministrazione al fine di porre rimedio a quanto segnalato, si ritiene che la Sua segnalazione possa ritenersi attualmente non fondata, con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti

