



DETERMINAZIONE N. 232/2019

Oggetto:

Approvazione della Trattazione n. 56/2018 e Comunicazione n. 56/2018 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 56/2018 concernente la tematica della comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Prot. n. 13811 del 10/08/2018.

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. 56/2018 del 10/08/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 13811 nei confronti della società Milano Ristorazione s.p.a, società in house del Comune di Milano;

ESAMINATA la Trattazione n. 56/2018 predisposta dal Servizio Affari Giuridici relativa alla segnalata mancata possibilità di presentare un'istanza sottoscritta digitalmente, con conseguente possibile

violazione dell'art. 65 del CAD, l'Agenzia ha ritenuto di richiedere chiarimenti alla società Milano Ristorazione s.p.a, società in house del Comune di Milano, segnalata, con note prot. n. 151 del 07/01/2019 e n.4109 del 20/03/201, in risposta alle quali, con nota prot. n. 5545 in data 17/04/2019, la stessa Società ha comunicato che *“vista la tematica, la nostra procedura prevedeva la compilazione di un modulo cartaceo e l'invio del modulo firmato con allegato documento d'identità e la richiesta è stata evasa con questa modalità da parte dell'utente. Ad ogni modo la società ha avviato la predisposizione di una casella pec dedicata, alla quale gli utenti in possesso di Firma Digitale potranno inviare la richiesta di adesione all'addebito in conto corrente per il contributo al servizio di refezione scolastica anche in formato completamente digitale, resterà in essere anche la possibilità di utilizzare la procedura cartacea, in quanto la quasi totalità dell'utenza non dispone di casella PEC e di firma digitale (abbiamo già provato su altri ambiti del servizio a proporre la casella PEC e purtroppo l'esito è stato residuale)”*. La società ha posto, quindi, rimedio a quanto segnalato, pubblicando sul proprio sito internet l'indirizzo PEC rette.milanoristorazione@pec.it , al quale gli utenti in possesso di firma digitale potranno inviare la richiesta di adesione all'addebito in conto corrente sopra indicato. Pertanto si propone all'Ufficio del difensore civico per il digitale di ritenere concluso l'iter della segnalazione, con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 56/2018 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 56/2018, con la quale si condivide la proposta di concludere il procedimento prevista nella Trattazione, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione e comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 56/2018 e Archiviazione n. 56/2018 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 8 agosto 2019

Teresa Alvaro



Segnalazione n. 56/2018 - Trattazione

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Milano Ristorazione S.p.A.- Qualificazione tematica:
Comunicazione mediante l'uso delle tecnologie - Prot. n. 13811 del 10/08/2018.**

Il Segnalante espone la seguente questione: “ *Dovendo richiedere la variazione dell'IBAN per l'addebito in conto delle rata per il servizio di refezione fornito da Milano Ristorazione S.p.A. (società in house del Comune di Milano), come indicato nelle FAQ (<http://www.milanoristorazione.it/23-faq/categoria-faq-2/131-come-procedere-ad-attivazione-delladdebito-bancario-sdd>) ho richiesto il modulo da compilare.*

Nell'email di risposta, come anche presente nella sopracitata FAQ, è stato indicato come unica modalità di restituzione "Dovrà essere compilato e inviato OBBLIGATORIAMENTE in originale all'ufficio scrivente (Milano Ristorazione S.p.A., Ufficio accompagnato da copia di documento di identità e del codice fiscale dell'intestatario del Conto Corrente". Il sottoscritto ha proceduto ad aprire un ticket informativo (rif. #017694) con la funzionalità del sito <http://www.milanoristorazione.it> in cui, richiamando l'art. 65 del D.Lgs. 82/2005, ho richiesto l'indirizzo PEC a cui inviare il modulo compilato e firmato digitalmente. Si riporta la risposta al sopracitato ticket:

“Premesso che la nostra società non è una pubblica amministrazione ma bensì una società per azioni "in House", la normativa a cui lei fa riferimento riguarda dichiarazioni o istanze da presentare. Nello specifico, il documento da noi richiesto con firma originale, è riconducibile alla moduli-stica richiesta dai servizi interbancari per l'adesione all'addebito diretto in conto corrente, per la quale è necessario tenere agli atti il documento con firma in originale da esibire in eventuali future contestazioni all'addebito da parte del sottoscrittore.

Pertanto, in assenza, del documento con firma in originale siamo spiacenti di doverla informare che non potremo procedere con la modalità di addebito diretto e provvederemo ad inviare i bollettini di ccp e l'avviso di pagamento pagoPa”.

Premesso quanto sopra e:

- visto che la società Milano Ristorazione S.p.A. è inserita nell'indice PA con codice iPA:

miris

- visto che l'indicePA è "... l'archivio ufficiale degli Enti pubblici e dei Gestori di pubblici servizi" (come riportato all'interno dello stesso sito internet)

- considerato che l'art. 2 comma 2 del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii indica l'ambito di applicazione del CAD

- visto che presentarsi personalmente chiedendo dei permessi di lavoro ha di fatto un costo

- considerato che l'invio di una PEC è a costo zero

- vista la disponibilità di una firma e marcatura digitale con la presente si richiede una verifica e un'eventuale intervento verso Milano Ristorazione".

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, il Segnalante lamenta la mancata possibilità di presentare un'istanza sottoscritta digitalmente in violazione dell'art. 65 del CAD.

Dall'esame preliminare si è ritenuto, pertanto, necessario inviare una richiesta di chiarimenti alla Società segnalata, al fine di valutare la fondatezza della segnalazione (note prot. AGID n. 151 del 7/1/2019 e n. 4109 del 20/03/2019). L'ufficio Rette della società Milano Ristorazione, ha fornito

riscontro ad AGID in data 17/04/2019 prot. n. 5545 comunicando che *“nel contenuto della comunicazione lo stesso richiede la disponibilità di un indirizzo PEC per mandare comunicazione circa cambio delle coordinate bancarie su cui effettuare l’addebito del contributo refezione.*

Nella richiesta non era precisato che si disponesse di una firma digitale con la quale poter verificare la provenienza e l’integrità del documento informatico come previsto dall’Art.1 comma s del D.lgs 82/2005.

Vista la tematica, la nostra procedura prevedeva la compilazione di un modulo cartaceo e l’invio del modulo firmato con allegato documento d’identità e la richiesta è stata evasa con questa modalità da parte dell’utente. Ad ogni modo la società ha avviato la predisposizione di una casella pec dedicata, alla quale gli utenti in possesso di Firma Digitale potranno inviare la richiesta di adesione all’addebito in conto corrente per il contributo al servizio di refezione scolastica anche in formato completamente digitale, resterà in essere anche la possibilità di utilizzare la procedura cartacea, in quanto la quasi totalità dell’utenza non dispone di casella PEC e di firma digitale (abbiamo già provato su altri ambiti del servizio a proporre la casella PEC e purtroppo l’esito è stato residuale). Riteniamo, che la necessità di adottare misure di sicurezza al fine di consentire una corretta identificazione del soggetto richiedente sia a totale vantaggio dei nostri utenti, trattandosi di una misura utile a tutelare l’eventuale improprio addebito su un conto corrente del quale il soggetto richiedente non possa esserne effettivo titolare.”.

Si ritiene che la società abbia posto rimedio a quanto segnalato pubblicando sul proprio sito internet l’indirizzo PEC rette.milanoristorazione@pec.it dedicato al quale gli utenti in possesso di Firma Digitale potranno inviare la richiesta di adesione all’addebito in conto corrente sopra indicato e, di conseguenza, si propone di ritenere concluso il procedimento avviato dalla segnalazione, con trasmissione al Direttore Generale per quanto di competenza, e , qualora nulla osti, con archiviazione dello stesso e comunicazione al Segnalante .

19/7/2019

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 56/2018 – Amministrazione segnalata: Milano Ristorazione S.p.A. - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante l'uso delle tecnologie - Prot. n. 13811 del 10/08/2018.

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione *“Dovendo richiedere la variazione dell'IBAN per l'addebito in conto delle rata per il servizio di refezione fornito da Milano Ristorazione S.p.A. (società in house del Comune di Milano), come indicato nelle FAQ (<http://www.milanoristorazione.it/23-faq/categoria-faq-2/131-come-procedere-ad-attivazione-delladdebito-bancario-sdd>) ho richiesto il modulo da compilare.*

Nell'email di risposta, come anche presente nella sopracitata FAQ, è stato indicato come unica modalità di restituzione "Dovrà essere compilato e inviato OBBLIGATORIAMENTE in originale all'ufficio scrivente (Milano Ristorazione S.p.A., Ufficio accompagnato da copia di documento di identità e del codice fiscale dell'intestatario del Conto Corrente". Il sottoscritto ha proceduto ad aprire un ticket informativo (rif. #017694) con la funzionalità del sito <http://www.milanoristorazione.it> in cui, richiamando l'art. 65 del D.Lgs. 82/2005, ho richiesto l'indirizzo PEC a cui inviare il modulo compilato e firmato digitalmente. Si riporta la risposta al sopracitato ticket:

“Premesso che la nostra società non è una pubblica amministrazione ma bensì una società per azioni "in House", la normativa a cui lei fa riferimento riguarda dichiarazioni o istanze da presentare. Nello specifico, il documento da noi richiesto con firma originale, è riconducibile alla modulistica richiesta dai servizi interbancari per l'adesione all'addebito diretto in conto corrente, per la quale è necessario tenere agli atti il documento con firma in originale da esibire in eventuali future contestazioni all'addebito da parte del sottoscrittore.

Pertanto, in assenza, del documento con firma in originale siamo spiacenti di doverla informare che non potremo procedere con la modalità di addebito diretto e provvederemo ad inviare i bollettini di ccp e l'avviso di pagamento pagoPa”.

Premesso quanto sopra e:

- visto che la società Milano Ristorazione S.p.A. è inserita nell'indice PA con codice iPA:

miris

- visto che l'indicePA è "... l'archivio ufficiale degli Enti pubblici e dei Gestori di pubblici servizi" (come riportato all'interno dello stesso sito internet)

- considerato che l'art. 2 comma 2 del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii indica l'ambito di applicazione del CAD

- visto che presentarsi personalmente chiedendo dei permessi di lavoro ha di fatto un costo

- considerato che l'invio di una PEC è a costo zero

- vista la disponibilità di una firma e marcatura digitale con la presente si richiede una verifica e un'eventuale intervento verso Milano Ristorazione".

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, pertanto, che quanto segnalato necessitasse di una richiesta chiarimenti alla Società segnalata, al fine di poter compiutamente valutare la segnalazione (note prot. AGID n. 151 del 7/1/2019 e n. 4109 del 20/03/2019). L'ufficio Rette della società Milano Ristorazione s.p.a., ha inviato riscontro ad AGID in data 17/04/2019 prot. n. 5545, comunicando che *"Con riferimento alla vostra comunicazione in oggetto e quanto premesso sulla segnalazione e specifica richiesta del cittadino con ticket nr.017694, desideriamo precisare che nel contenuto della*

comunicazione lo stesso richiede la disponibilità di un indirizzo PEC per mandare comunicazione circa cambio delle coordinate bancarie su cui effettuare l'addebito del contributo refezione.

Nella richiesta non era precisato che si disponesse di una firma digitale con la quale poter verificare la provenienza e l'integrità del documento informatico come previsto dall'Art.1 comma 5 del D.lgs 82/2005. Vista la tematica, la nostra procedura prevedeva la compilazione di un modulo cartaceo e l'invio del modulo firmato con allegato documento d'identità e la richiesta è stata evasa con questa modalità da parte dell'utente. Ad ogni modo la società ha avviato la predisposizione di una casella pec dedicata, alla quale gli utenti in possesso di Firma Digitale potranno inviare la richiesta di adesione all'addebito in conto corrente per il contributo al servizio di refezione scolastica anche in formato completamente digitale, resterà in essere anche la possibilità di utilizzare la procedura cartacea, in quanto la quasi totalità dell'utenza non dispone di casella PEC e di firma digitale (abbiamo già provato su altri ambiti del servizio a proporre la casella PEC e purtroppo l'esito è stato residuale).

Riteniamo, che la necessità di adottare misure di sicurezza al fine di consentire una corretta identificazione del soggetto richiedente sia a totale vantaggio dei nostri utenti, trattandosi di una misura utile a tutelare l'eventuale improprio addebito su un conto corrente del quale il soggetto richiedente non possa esserne effettivo titolare.”.

In considerazione che sul sito della società Milano Ristorazione è stato indicato l'indirizzo PEC rette.milanoristorazione@pec.it , al quale è possibile inviare la modulistica, anche firmata digitalmente, si ritiene che la medesima Società abbia posto rimedio a quanto segnalato e si possa, quindi, ritenere positivamente conclusa la Sua cortese segnalazione.

Cordiali saluti