



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

DETERMINAZIONE N. 305/2019

OGGETTO: Approvazione della Trattazione n. 97/2018 e Comunicazione n. 97/2018 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 97/2018.

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) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale –C.A.D.) e s.m.i. nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del medesimo CAD 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. 15 del 26/01/2018 con la quale, in attuazione del richiamato art.17, comma 1-quater del CAD, è stato istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale;

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. 97/2018 del 17/12/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data con prot. N.19386, relativa ad una

lamentata disabilitazione da parte di Poste Italiane spa del servizio via sms relativamente a PostelD;

PRESO ATTO della Trattazione n. 97/2018, predisposta dall'Ufficio Difensore Civico per il Digitale, sulla base degli elementi forniti dai competenti uffici dell'Agenzia, in base ai quali è emerso che: *“Poste Italiane s.p.a. non ha affatto abbandonato l'utilizzo degli sms e la possibilità di utilizzare un'applicazione web. Il messaggio tendeva, da un lato, a proporre strumenti più facili, veloci e sicuri attraverso una app da cellulare, dall'altro, a risparmiare i costi degli SMS, si rammenta che il servizio è attualmente senza costi a carico dello Stato o dei cittadini...”*. Da quanto sopra risulta che l'Ente segnalato abbia deciso di procedere alla limitazione del numero di accessi mensili via SMS e non alla soppressione del servizio, al fine di contenere i costi e quindi si propone all'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale di considerare infondata la Segnalazione, di trasmettere la nota di archiviazione al Direttore Generale, per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione, dandone comunicazione al Segnalante;

PRESO ATTO della comunicazione di archiviazione n.97/2018 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 97/2018, con la quale, ritenendo la Segnalazione in questione non fondata, si trasmette la comunicazione di archiviazione al Direttore Generale, per quanto di competenza e, qualora nulla osti, si procede all'archiviazione, dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione 97/2018 e comunicazione di archiviazione che, allegati alla presente determinazione, ne formano parte integrante.

p. Teresa Alvaro

Segnalazione n.97/2018

Oggetto: Amministrazione segnalata -Qualificazione tematica: - -Protocollo n. 19386 del 17/12/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Il sito dello SPID sostiene che è utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

Recentemente ho ricevuto una comunicazione da parte di poste italiane relativa a PostelD in cui mi si comunicava che la funzionalità del servizio via sms sarà a breve disabilitata. Questo concretamente significa che poste ID sarà disponibile solo per chi utilizza app IOS o Android quindi non per più per PC. Con buona pace degli anziani che non dispongono di uno smartphone o di tutti gli utenti che hanno dispositivi windows!!! Poste italiane risponde ancora ai criteri di fruibilità generalizzata del servizio che immagino siano previsti per essere segnalati sul sito governativo? Quando ci sarà una effettiva governance di questi che sono veri e propri soprusi che impongono l'acquisto di determinati dispositivi per non essere tagliati fuori dall'accesso ai servizi! Si segnali sul sito SPID quali sono le modalità tecnologiche supportate dai fornitori per non ingannare gli utenti che magari dopo una trafila di attivazione complessa si rendono conto di non potere utilizzare il servizio con i dispositivi a loro disposizione”.

Da quanto sopra si evince, da parte del segnalante un problema duplice sia riguardo la comunicazione di disabilitazione del servizio relativo a PostelD tramite sms, sia riguardo la possibilità per il futuro di utilizzare tale servizio solo per gli utenti che utilizzano sistemi IOS e Android e non più disponibile per PC.

Ora, poiché il problema rilevato dal cittadino sulla impossibilità di utilizzare il servizio PostelD dal PC, attiene ad un aspetto strettamente connesso con l'innovazione ed il progresso tecnologico, si ritiene che esuli dalle competenze dell'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale, per cui appare opportuno circoscrivere la trattazione alla criticità segnalata sulla disabilitazione del servizio Poste ID tramite sms.

Poiché “SPID” rientra nella progettualità di AgID si è provveduto ad acquisire informazioni, chiedendo, con apposita mail del 15 gennaio 2019, il supporto ai competenti

uffici, nello specifico appartenenti “all’ Area Architettura, standard e infrastrutture – Servizio Accreditamento”.

Con e – mail in pari data il predetto ufficio ha rappresentato che:

- I gestori di identità, fra cui Poste Italiane, forniscono l’identità digitale ai cittadini a titolo gratuito;
- Non vi è alcun vincolo normativo che imponga la gratuità di cui al punto 1., ne consegue che la scelta di Poste sia lecita;
- Esistono altri gestori che consentono l’utilizzo del servizio sms (Aruba PEC, Infocert, Lepida, Namirial, Register, Sielte, TI Trust Technologies);
- Nulla impedisce di dotarsi di altra identità digitale presso altro gestore. Al fine di scegliere il gestore desiderato (ad esempio in base alla modalità del riconoscimento –gratuito o meno), si consiglia di visitare il sito www.spid.gov.it e di selezionare il tasto richiedi “richiedi spid”;
- In ogni caso si può anticipare che Poste ci ha informato di volere rivedere tale decisione.

In una fase successiva, al fine di concludere l’iter procedimentale, si è proceduto con l’acquisizione di un ulteriore supporto presso il “Servizio Vigilanza” di AgID, dal quale è emerso che: *“Poste Italiane s.p.a. non ha affatto abbandonato l’utilizzo degli sms e la possibilità di utilizzare un’applicazione web. Il messaggio tendeva, da un lato, a proporre strumenti più facili, veloci e sicuri attraverso una app da cellulare, dall’altro, a risparmiare i costi degli SMS, si rammenta che il servizio è attualmente senza costi a carico dello Stato o dei cittadini e quindi a maggior ragione Poste ha operato correttamente”*.

Quanto sopra riportato è stato condiviso dal Servizio Accreditamento in relazione alla limitazione, e non esclusione, introdotta da Poste Italiane s.p.a. al numero degli accessi mensili via SMS, al fine di contenere i costi.

Pertanto, dalle informazioni fornite in fase istruttoria emerge che la scelta di Poste Italiane sia logica e comprensibile in un’ottica di analisi costi- benefici.

Da quanto sopra emerge che nel caso di specie non si pone in evidenza alcuna problematica in ordine a presunte violazioni del Codice dell’amministrazione digitale (CAD)

o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione in quanto tali.

Pertanto, si conclude la presente trattazione proponendo all'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale di considerare infondata la segnalazione in questione e di trasmettere la nota di archiviazione e comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione, dandone contestuale comunicazione al segnalante.

26 settembre 2019

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Gent.mo sig. Segnalante

Oggetto:

Segnalazione 97/2018- codice ticket E4E-PWM-NE27 - Amministrazione segnalata: SPID - Indirizzo web del servizio <https://www.spid.gov.it> – Qualificazione tematica: - Protocollo n. 19386 del 17/12/2018.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Il sito dello SPID sostiene che è utilizzabile da computer, tablet e smartphone.*

Recentemente ho ricevuto una comunicazione da parte di poste italiane relativa a PostelD in cui mi si comunicava che la funzionalità del servizio via sms sarà a breve disabilitata. Questo concretamente significa che poste ID sarà disponibile solo per chi utilizza app IOS o Android quindi non per più per PC. Con buona pace degli anziani che non dispongono di uno smartphone o di tutti gli utenti che hanno dispositivi windows!!! Poste italiane risponde ancora ai criteri di fruibilità generalizzata del servizio che immagino siano previsti per essere segnalati sul sito governativo? Quando ci sarà una effettiva governance di questi che sono veri e propri soprusi che impongono l'acquisto di determinati dispositivi per non essere tagliati fuori dall'accesso ai servizi! Si segnali sul sito SPID quali sono le modalità tecnologiche supportate dai fornitori per non ingannare gli utenti che magari dopo una trafila di attivazione complessa si rendono conto di non potere utilizzare il servizio con i dispositivi a loro disposizione”.

Questo Ufficio, in ordine alla prima questione posta con la segnalazione, relativa alla impossibilità di utilizzare il servizio PostelD dal PC, ritiene che la stessa esuli dalle competenze attribuite al Difensore Civico per il Digitale, poiché attiene ad un aspetto strettamente connesso a scelte strategiche relative ai processi d'innovazione e agli strumenti messi a disposizione dal progresso tecnologico.

Per quanto riguarda la disabilitazione del servizio Poste ID tramite sms, a seguito di informazioni acquisite presso i competenti uffici di AgID è emerso che *“Poste Italiane s.p.a. non ha affatto abbandonato l'utilizzo degli sms e la possibilità di utilizzare un'applicazione web. Il messaggio tendeva, da un lato, a proporre strumenti più facili, veloci e sicuri*



attraverso una app da cellulare, dall'altro, a risparmiare i costi degli SMS, si rammenta che il servizio è attualmente senza costi a carico dello Stato o dei cittadini".

Per quanto sopra rappresentato si ritiene non fondata la Segnalazione con conseguente archiviazione.

Infine si fa presente che sono disponibili altri Gestori che consentono l'utilizzo del servizio sms e che al fine di scegliere il Gestore ritenuto maggiormente adeguato in base alle proprie esigenze, si suggerisce di visitare il sito www.spid.gov.it e di selezionare il tasto richiedi "richiedi spid".

Fiducioso di averLe fornito utili informazioni su quanto segnalato, colgo l'occasione per porgerle cordiali saluti.

Massimo Macchia