



DETERMINAZIONE N. 313/2019

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 99/2018 e Comunicazione n. 99/2018 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 99/2018 nell'ambito uso delle tecnologie. Prot. n. 19959 del 31/12/2018.

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. 99/2018 del 29/12/2018, acquisita in data 31/12/2018 dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 19959, relativa alla impossibilità di connettersi al sito <http://farnesina.esteri.it>;

ESAMINATA la Trattazione n. 99/2018 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, a seguito di istruttoria e contatti con l'Ufficio del Responsabile per la transizione al digitale, quest'ultimo ha comunicato che: *“per ragioni legate alla sicurezza informatica (...) nel mese di dicembre 2018 si è reso necessario restringere l'accesso alla MAEnet, consentendolo solo dalle postazioni informatiche ubicate presso gli Uffici ministeriali e le Sedi all'estero e non più anche dall'esterno.(...) Di quanto sopra è stata data adeguata comunicazione a tutti gli Uffici del MAECI ed al personale in servizio presso questa Amministrazione mediante apposite comunicazioni circolari (messaggi DGAI Ufficio VII n. 0218428 del 06.12.2018 e n. 0037389 del 27.02.2019) e mediante pubblicazione – sulla stessa MAEnet – delle policies che regolano attualmente l'accesso al Portale in questione.”*. Pertanto si propone di ritenere concluso l'iter della segnalazione con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 99/2018 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 99/2018, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione di ritenere il procedimento concluso, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e conseguente comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 99/2018 e Archiviazione n. 99/2018 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

p. Teresa Alvaro

Segnalazione n. 99/2018 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale -Qualificazione tematica: Uso delle Tecnologie-Protocollo n.19959 del 31/12/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“mancata connessione il sito <http://farnesina.esteri.it> non risponde”*.

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, modificato dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017 (di seguito CAD). 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 connessione al sito <http://farnesina.esteri.it> in presunta violazione dell'articolo 7 “Diritto a servizi on-line semplici e integrati” del CAD.

Il Ministero, a seguito di contatti telefonici intervenuti con l'Ufficio del Difensore, ha comunicato allo stesso Ufficio, con nota prot. AgID n. 12897 del 2/10/2019, che *“per ragioni legate alla sicurezza informatica (che fa parte dell'architettura nazionale cyber di cui al DPCM 17 febbraio 2017 ed i cui servizi e sistemi informatici sono considerati infrastrutture critiche di interesse nazionale ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno 9 gennaio 2008) nel mese di dicembre 2018 si è reso necessario restringere l'accesso alla MAEnet, consentendolo solo dalle postazioni*

informatiche ubicate presso gli Uffici ministeriali e le Sedi all'estero e non più anche dall'esterno. Si segnala che tale restrizione ha durata temporanea per cui - dopo aver già effettuato gli opportuni interventi per dotare il MAECI di un'infrastruttura informatica più efficiente e sicura – questa Direzione Generale conta di completare nei prossimi mesi la realizzazione di ulteriori soluzioni tecniche che consentiranno nuovamente l'accesso alla MAEnet anche dall'esterno. Di quanto sopra è stata data adeguata comunicazione a tutti gli Uffici del MAECI ed al personale in servizio presso questa Amministrazione mediante apposite comunicazioni circolari (messaggi DGAI Ufficio VII n. 0218428 del 06.12.2018 e n. 0037389 del 27.02.2019) e mediante pubblicazione – sulla stessa MAEnet – delle policies che regolano attualmente l'accesso al Portale in questione.”

Pertanto, non configurandosi violazioni al CAD né alle disposizioni in ambito ICT si propone di ritenere concluso il procedimento , dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

25 ottobre 2019

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Segnalazione 99/2018- Amministrazione segnalata: Ministero Affari Esteri -Qualificazione tematica: Uso delle Tecnologie-Protocollo n.19959 del 31/12/2018.

Gent.mo segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“mancata connessione il sito <http://farnesina.esteri.it> non risponde”*.

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.

Da quanto rappresentato risulta che Lei ha lamentato una mancata connessione al sito della Farnesina. Al riguardo l'Ufficio del Responsabile per la transizione al digitale del MAECI ha comunicato allo scrivente ufficio che: *“per ragioni legate alla sicurezza informatica (che fa parte dell'architettura nazionale cyber di cui al DPCM 17 febbraio 2017 ed i cui servizi e sistemi informatici sono considerati infrastrutture critiche di interesse nazionale ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno 9 gennaio 2008) nel mese di dicembre 2018 si è reso necessario restringere l'accesso alla MAEnet, consentendolo solo dalle postazioni informatiche ubicate presso gli Uffici ministeriali e le Sedi all'estero e non più anche dall'esterno.*

Si segnala che tale restrizione ha durata temporanea per cui - dopo aver già effettuato gli opportuni interventi per dotare il MAECI di un'infrastruttura informatica più efficiente e sicura – questa Direzione Generale conta di completare nei prossimi mesi la realizzazione di ulteriori soluzioni tecniche che consentiranno nuovamente l'accesso alla MAEnet anche dall'esterno. Di quanto sopra è stata data adeguata comunicazione a tutti gli Uffici del MAECI ed al personale in servizio presso questa Amministrazione mediante apposite comunicazioni circolari (messaggi DGAI Ufficio VII n. 0218428 del 06.12.2018 e n. 0037389 del 27.02.2019) e mediante pubblicazione – sulla stessa MAEnet – delle

policies che regolano attualmente l'accesso al Portale in questione.

Pertanto, la Sua segnalazione è stata archiviata in quanto non si configurano violazioni del CAD né di disposizioni in ambito ICT.

Cordiali saluti.