



DETERMINAZIONE N. 326/2019

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 58/2019 e Comunicazione n. 58/2019
riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 58/2019
nell'ambito uso delle tecnologie. Prot. n. 6085 del 03/05/2019.**

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. 58/2019 del 03/05/2019, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 6085, relativa alla protocollazione delle comunicazioni a mezzo PEC tra il cittadino ed il Comune di Valvasone Arzene nonché la mancata possibilità di utilizzare la rete aperta e pubblica WIFI;

ESAMINATA la Trattazione n. 58/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, a seguito di istruttoria e contatti con il Comune, lo stesso ha posto rimedio a quanto segnalato pubblicando, nel rispetto dell'art.5, comma 3, del DPCM 3/12/2013, il manuale di gestione del protocollo, approvato con [delibera n. 141 del 18/9/2019](#). In merito al secondo punto segnalato relativo alla rete Wi-Fi aperta, l'Amministrazione segnalata ha precisato *“di avvalersi del servizio pubblico regionale fornito dalla Regione Friuli Venezia Giulia, accessibile a chiunque, previa registrazione.”* Pertanto si propone di ritenere concluso l'iter della segnalazione con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 58/2019 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 58/2019, 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. 58/2019 e Archiviazione n. 58/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

p. Teresa Alvaro

Segnalazione n. 58/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Valvasone Arzene - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - protocollo n. 6085 del 3/5/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“a seguito di due comunicazioni tramite PEC inviate al comune di Valvasone Arzene come delineato in oggetto non ho ricevuto la segnatura protocollare delle pec mail inviate da parte del comune. Per altre comunicazioni mi hanno inviato un plico cartaceo e nello "environment" comunale non sono stati in grado di farmi trovare una rete Wi-Fi aperta e pubblica (tipo Wi-Fi Italia) e forse non esiste proprio in quel comune”.*

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. 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, dall'esame preliminare della segnalazione si è ritenuto di procedere in istruttoria, inviando una richiesta chiarimenti all'amministrazione segnalata (prot n. 8827 del 25/06/2019) chiedendo precisazioni sia in merito alla rete WIFI sia al manuale di gestione del protocollo che non risultava, ai sensi dell'art. 5, "Manuale di gestione" del DPCM 3/12/2013, pubblicato sul sito internet della stessa amministrazione. Il Comune ha riscontrato due note rispettivamente del 25/07/2019 prot. AgID n. 10202 e del 20/09/2019 prot. AgID n. 12261. In particolare nell'ultima nota ha precisato che in relazione alla rete wifi aperta, l'amministrazione segnalata ha precisato *“di avvalersi del servizio pubblico regionale fornito dalla Regione Friuli Venezia Giulia, accessibile a chiunque, previa registrazione.”*

In merito al manuale di gestione del protocollo, il Comune ha approvato, con delibera n. 141 del 18/9/2019, il manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, scaricabile dal sito web del Comune di Valvasone Arzene al seguente link:

<https://servizionline.valvasonearzene.it/zf/index.php/attimministrativi/delibere/dettaglio/atto/G1npFMUTRPT0-A>

. Pertanto il Comune ha adempiuto agli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 5 del DPCM 3/12/2013.

L'amministrazione precisa altresì che "le norme contenute in detto manuale, pur non essendo" prima della delibera "formalmente approvate", hanno trovato applicazione fin dalla costituzione del nuovo Comune di Valvasone Arzene (1° gennaio 2015), con l'attivazione della casella pec e l'installazione del programma per la gestione del protocollo informatico attualmente in uso.

In base a tali norme, tutte le pec in uscita ed in entrata (ad eccezione di quelle indicate nell'allegato 10 del manuale) vengono regolarmente protocollate. In particolare si segnala che il programma informatico non consente di inviare pec che non siano protocollate, per cui non si capiscono i motivi di doglianza contenuti nella segnalazione. Quanto all'invio di plichi cartacei, ciò può avvenire per svariati motivi, ma, in ogni caso, gli stessi sono regolarmente protocollati."

Pertanto non risultano emergere violazioni del CAD né di disposizioni in ambito ICT e, per tale motivo, si propone di ritenere il procedimento concluso, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

27 settembre 2019

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione: 58/2019 - Amministrazione segnalata: Comune di Valvasone Arzene-
Qualificazione tematica: uso delle tecnologie – prot. 6085 del 03/05/2019**

Gent.mo segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato:

“a seguito di due comunicazioni tramite PEC inviate al comune di Valvasone Arzene come delineato in oggetto non ho ricevuto la segnatura protocollare delle pec mail inviate da parte del comune. Per altre comunicazioni mi hanno inviato un plico cartaceo e nello "environment" comunale non sono stati in grado di farmi trovare una rete Wi-Fi aperta e pubblica (tipo Wi-Fi Italia) e forse non esiste proprio in quel comune”.

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 segnalato la mancata protocollazione delle comunicazioni a mezzo PEC tra il cittadino ed il Comune di Valvasone Arzene nonché la mancata possibilità di utilizzare la rete aperta e pubblica WIFI.

A seguito della istruttoria avviata con il Comune di Valvasone Arzene, lo stesso ha comunicato che, per quanto riguarda il manuale di gestione del protocollo, ha approvato, con delibera n. 141 del 18/9/2019, il manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, scaricabile dal sito web del Comune di Valvasone Arzene al seguente link:

<https://servizionline.valvasonearzene.it/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/G1npFMUTRPT0-A>. Pertanto il Comune ha adempiuto agli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 5 del DPCM 3/12/2013.

L'amministrazione precisa altresì che "le norme contenute in detto manuale, pur non essendo" prima della delibera "formalmente approvate, hanno trovato applicazione fin dalla costituzione del nuovo Comune di Valvasone Arzene (1° gennaio 2015), con l'attivazione della casella pec e l'installazione del programma per la gestione del protocollo informatico attualmente in uso.

In base a tali norme, tutte le pec in uscita ed in entrata (ad eccezione di quelle indicate nell'allegato 10 del manuale) vengono regolarmente protocollate. In particolare si segnala che il programma informatico non consente di inviare pec che non siano protocollate, per cui non si capiscono i motivi di doglianza contenuti nella segnalazione. Quanto all'invio di plichi cartacei, ciò può avvenire per svariati motivi, ma, in ogni caso, gli stessi sono regolarmente protocollati."

Lo stesso Comune ha comunicato, per quanto riguarda la rete WIFI "di avvalersi del servizio pubblico regionale fornito dalla Regione Friuli Venezia Giulia, accessibile a chiunque, previa registrazione."

Pertanto si ritiene che non si configurino violazioni del CAD né di disposizioni in ambito ICT, con conseguente archiviazione della Sua segnalazione.

Cordiali saluti.