DETERMINAZIONE N. 327/2019

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 64/2019 e Comunicazione n. 64/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 64/2019 prot. n. 6671 del 14/05/2019, concernente la tematica dell'uso delle tecnologie.

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. 64/2019 del 14/05/2019, relativa a presunte violazioni del CAD, in particolare rispetto alle disposizioni in materia di gestione dei documenti informatici, tenuta del protocollo informatico e disponibilità della rete WIFI;

ESAMINATA la Trattazione n. 64/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, riguardante la richiamata segnalazione su presunte violazioni della normativa in materia di innovazione per la quale è stata inviata una richiesta chiarimenti al Comune di Frisanco. L'Amministrazione segnalata, con nota prot. n. 10451 del 31/07/2019, ha precisato di aver aderito tramite il protocollo regionale (c.d. "protocollo SIAL"*)" … al servizio di gestione e tenuta del protocollo informatico dell'ente, attraverso un sistema che permette di effettuare la registrazione di documenti di rilevanza istruttoria all'interno di una Pubblica Amministrazione".* In relazione alla rete WIFI il Comune precisa *di "aderire al progetto regionale inserito in repertorio SIAL denominato "FVGWiFI" la cui gestione, manutenzione ed erogazione dipende in tutto e per tutto dall'Ente erogante (Regione FVG) che agisce per tramite della società in-house In-siel S.p.A. e pertanto non rientra nella disponibilità dell'Ente la manutenzione, erogazione e gestione del servizio citato al p.to 1) della segnalazione in oggetto". R*elativamente al manuale di gestione del protocollo il Comune ha comunicato di aver provveduto alla pubblicazione del manuale nella sezione amministrazione trasparente.
Pertanto, dato il riscontro fornito dal Comune, si propone di ritenere concluso l'iter della segnalazione con comunicazione al Direttore Generale, per quanto di competenza, e qualora nulla osti, con archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.64/2019 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 64/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione di ritenere concluso il procedimento, 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. 64/2019 e Archiviazione n. 64/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 14 novembre 2019

p. Teresa Alvaro

Firmato digitalmente da
FRANCESCO TORTORELLI
Data: 2019.11.14 10:55:26
+01'00'

Segnalazione n. 64/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Frisanco - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 6671 del 14/05/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione:"

1) Rete civica Wi-fi Italia e subet Wi-fi Fvg presente vicino alla casa comunale ma non è efficiente e non c'è nessun cartello che ne indica la presenza. In tutto il comune è la sola rete Wi-fi pubblica e solo nella sede comunale (mal segnalata anche sul web con denominazione Centro Pasi).

2) Uso di comunicazioni esclusivamente per posta cartacea (appaltate a Posta nuova con filiale a Maniago) per quanto attiene il pagamento Tari (tassa rifiuti). Mi arriva la comunicazione tramite Posta nuova che non c'era nulla da pagare e già lo sapevo e trovo la busta per caso non nella buca bensì sull'uscio.

3) Invio una pec al comune lamentandomi che l'accesso ai cimiteri non è regolato (sono sempre aperti e senza custode e nemmeno ci sono gli orari di visita esposti- sempre aperti!) e per avere informazioni sul nuovo sistema regionale di geolocalizzazione delle tombe e non solo non ricevo risposta ma nemmeno la segnatura di protocollo della pec inviata."

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 l'AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale (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 ap-

plicative 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 una presunta violazione sia del CAD, Capo III Gestione, conservazione e accessibilità dei documenti e fascicoli informatici - Sezione I Documenti della pubblica amministrazione sia della normativa in materia di innovazione. In particolare si richiama quanto previsto dall'art. 5 "Manuale di gestione" del DPCM 3/12/2013 - *"Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005"* ove al comma 1 si prevede che **"***il manuale di gestione descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archi*vi.".

Pertanto si è ritenuto necessario inviare una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione incluso l'invito alla nomina del Responsabile della transizione digitale che in IPA non risulta ancora nominato.

L'Amministrazione segnalata ha riscontrato con nota prot. AgID n. 10451 del 31/7/2019 comunicando che relativamente al manuale di gestione del protocollo avrebbe provveduto "*quanto prima alla pubblicazione compatibilmente con la raccolta di tutti gli elementi necessari e previo confronto con il soggetto erogatore del servizio*." A seguito di contatti telefonici intercorsi tra l'Ufficio del Difensore civico per il digitale ed il Comune, quest'ultimo con nota prot. AgID n. 13321 del 8/10/2019 ha comunicato di aver pubblicato sul sito internet il manuale nella sezione amministrazione trasparente.

In relazione agli altri punti segnalati il Comune, nella suddetta nota del 31/7/2019, ha precisato che "*l'ente, sempre in adesione al protocollo regionale (c.d. "protocollo SIAL") aderisce al servizio di gestione e tenuta del protocollo informatico dell'ente, attraverso un sistema che permette di effettuare la registrazione di documenti di rilevanza istruttoria all'interno di una Pubblica Amministrazione. Nel sistema è possibile far coesistere le registrazioni di più AOO afferenti ad una medesima Amministrazione e diversi registri associati all'AOO stessa. Possono venire quindi distinti:*

- *documenti in arrivo: documenti ricevuti dall'Amministrazione (sia in forma "tradizionale", sia tramite Posta Elettronica Certificata collegata direttamente al sistema di protocollazione e rispondente all'indirizzo comune.frisanco@certgov.fvg.it);*

- *documenti in partenza: come per i documenti in arrivo, la cui registrazione può riguardare documenti spediti in modalità cartacea o telematica;*
- *documenti interni dove è possibile numerare, su registri appositamente configurati, i documenti gestiti internamente all'Amministrazione;*
- *fascicoli: è possibile generare nuovi fascicoli e fascicolare i documenti in fase di registrazione o aggiornamento"*

In relazione alla rete WIFI, altro punto segnalato, il Comune precisa di "*aderire al progetto regionale inserito in repertorio SIAL denominato "FVGWiFI" la cui gestione, manutenzione ed erogazione dipende in tutto e per tutto dall'Ente erogante (Regione FVG) che agisce per tramite della società in-house Insiel S.p.A. e pertanto non rientra nella disponibilità dell'Ente la manutenzione, erogazione e gestione del servizio citato al p.to 1) della segnalazione in oggetto. Sarà comunque cura da parte dell'Ente rappresentare al soggetto gestore, secondo gli appropriati canali di segnalazione degli eventuali malfunzionamenti e/o delle opportune misure di verifica affinché il servizio venga erogato secondo i migliori standard qualitativi tecnicamente possibili."*

Il Comune, precisa in merito al punto della segnalazione relativo alla geo-localizzazione delle tombe, "*di non aver ancora preso in considerazione l'eventualità e le modalità di aderire al servizio*".

Infine, in merito alla nomina della figura responsabile per la transizione digitale, il Comune precisa di far riferimento all'ufficio RTD dell'Unione Territoriale Intercomunale delle Valli e delle Dolomiti Friulane, in quanto Comune aderente a tale Unione.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra rappresentato, si ritiene che non emergano nei confronti dell'Amministrazione segnalata 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.

10 ottobre 2019 Massimo Macchia

AGID
Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 64/2019 - Amministrazione segnalata: Comune di Frisanco - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 6671 del 14/05/2019.

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

" 1) Rete civica Wi-fi Italia e subet Wi-fi Fvg presente vicino alla casa comunale ma non è efficiente e non c'è nessun cartello che ne indica la presenza. In tutto il comune è la sola rete Wi-fi pubblica e solo nella sede comunale (mal segnalata anche sul web con denominazione Centro Pasi).

2) Uso di comunicazioni esclusivamente per posta cartacea (appaltate a Posta nuova con filiale a Maniago) per quanto attiene il pagamento Tari (tassa rifiuti). Mi arriva la comunicazione tramite Posta nuova che non c'era nulla da pagare e già lo sapevo e trovo la busta per caso non nella buca bensì sull'uscio.

3) Invio una pec al comune lamentandomi che l'accesso ai cimiteri non è regolato (sono sempre aperti e senza custode e nemmeno ci sono gli orari di visita esposti- sempre aperti!) e per avere informazioni sul nuovo sistema regionale di geolocalizzazione delle tombe e non solo non ricevo risposta ma nemmeno la segnatura di protocollo della pec inviata."

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.

Venendo alla Sua Segnalazione è emersa la necessità di acquisire elementi istruttori dall'Amministrazione segnalata ,la quale ha precisato che l'ente, tramite il protocollo regionale (c.d. "protocollo SIAL") *"aderisce al servizio di gestione e tenuta del protocollo informatico dell'ente, attraverso un sistema che permette di effettuare la registrazione di documenti di rilevanza istruttoria all'interno di una Pubblica Amministrazione. Nel sistema è possibile far coesistere le registrazioni di più AOO afferenti ad una medesima Amministrazione e diversi registri associati all'AOO stessa. Possono venire quindi distinti:*

- *documenti in arrivo: documenti ricevuti dall'Amministrazione (sia in forma "tradizionale", sia tramite Posta Elettronica Certificata collegata direttamente al sistema di protocollazione e rispondente all'indirizzo comune.frisanco@certgov.fvg.it);*
- *documenti in partenza: come per i documenti in arrivo, la cui registrazione può riguardare documenti spediti in modalità cartacea o telematica;*
- *documenti interni dove è possibile numerare, su registri appositamente configurati, i documenti gestiti internamente all'Amministrazione;*
- *fascicoli: è possibile generare nuovi fascicoli e fascicolare i documenti in fase di registrazione o aggiornamento"*

Per quanto riguarda la pubblicazione del manuale di gestione del protocollo, previsto dall'art. 5, comma 3 del DPCM 3/12/2013 , il Comune ha provveduto alla pubblicazione del manuale sul sito internet nella sezione amministrazione trasparente.

Il Comune precisa che, relativamente alla geo-localizzazione delle tombe, "di non aver ancora preso in considerazione l'eventualità e le modalità di aderire al servizio".

Infine in relazione alla rete WIFI il Comune precisa di "*aderire al progetto regionale inserito in repertorio SIAL denominato "FVGWiFI" la cui gestione, manutenzione ed erogazione dipende in tutto e per tutto dall'Ente erogante (Regione FVG) che agisce per tramite della società in-house Insiel S.p.A. e pertanto non rientra nella disponibilità dell'Ente la manutenzione, erogazione e gestione del servizio citato al p.to 1) della segnalazione in oggetto. Sarà comunque cura da parte dell'Ente rappresentare al soggetto gestore, secondo gli appropriati canali di segnalazione degli eventuali*

malfunzionamenti e/o delle opportune misure di verifica affinché il servizio venga erogato secondo i migliori standard qualitativi tecnicamente possibili.".

In considerazione delle precisazioni fornite dal Comune si è ritenuto concluso l'iter procedimentale della Segnalazione , con conseguente archiviazione della stessa.

Cordiali saluti