

DETERMINAZIONE N. 337/2019

OGGETTO: Approvazione della Trattazione n. 113/2019 e Comunicazione n 113/2019 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 113/2019 concernente mancato riscontro a comunicazioni inviate dall'utente.

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.113/2019 del 06/10/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale il 07/10/2019 con prot. n.13172, nella quale il cittadino lamenta di non aver ricevuto alcun riscontro dall'amministrazione riguardo a sue segnalazioni di presunti errori di calcolo che afferiscono ad una prestazione di suo interesse;

PRESO ATTO della Trattazione n. 113/2019 del 14/10/2019, predisposta, sulla base degli elementi preistruttori, dal Servizio Affari Giuridici nella quale si evidenzia che la segnalazione contiene elementi insufficienti a stabilire se il lamentato mancato riscontro sia ascrivibile ad aspetti tecnici oppure ad aspetti connessi allo svolgimento del procedimento presso l'INPS, rientrando nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione e si conclude che, in entrambe le suddette ipotesi, la segnalazione risulta irricevibile poiché non rientra nelle funzioni attribuite all'Ufficio Difensore civico;

PRESO ATTO della comunicazione di Archiviazione n.113/2019 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 113/2019, con la quale, ritenendo la Segnalazione in questione irricevibile in quanto non rientra nelle funzioni attribuite all'Ufficio Difensore civico, si ritiene di poter procedere all'archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 113/2019 e comunicazione di archiviazione, che allegati alla presente determinazione ne formano parte integrante.

Roma, 15 novembre 2019

p. Teresa Alvaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Segnalazione n. 113/2019

Oggetto: Amministrazione segnalata: INPS Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione Protocollo n. 13172 del 07/10/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione:

"Ho fatto richiesta di una prestazione a sostegno del reddito (Naspi) a giugno. Poiché è stato sbagliato il calcolo ho più volte scritto all'indirizzo pec della filiale INPS Tuscolano (in data 21 giugno, 28 giugno, 4 luglio, 11 luglio), ammortizzatorisociali.romatuscolano@inps.it <<mailto:ammortizzatorisociali.romatuscolano@inps.it>>. Non ricevendo risposta ho provato ancora a utilizzare il form del sito istituzionale, inps risponde. Inutile dire che ogni tentativo di contatto e speranza in una risposta è stato inutile e vano..."

La segnalante lamenta il mancato riscontro ad alcuni messaggi inviati per interloquire con l'amministrazione segnalata in merito ad elementi relativi ad un procedimento in corso per la erogazione di una prestazione a sostegno del reddito.

In base a quanto rappresentato, la trasmissione dei suddetti messaggi è avvenuta dapprima tramite posta elettronica (a tal proposito si osserva che non è chiaro se con posta elettronica certificata oppure con posta elettronica ordinaria: la segnalante ritiene infatti che l'indirizzo dell'ufficio destinatario sia di posta elettronica certificata, tuttavia l'indirizzo in questione non è caratterizzato dal dominio "@postacert.inps.gov.it", che solitamente contraddistingue gli indirizzi PEC dell'INPS) e, successivamente, tramite il servizio "InpsRisponde", il quale, previa identificazione dell'utente (quest'ultima può realizzarsi o tramite autenticazione con strumenti informatici come PIN, SPID e CNS, oppure attraverso la compilazione di un formulario con i dati personali dell'utente), *"consente di inoltrare all'INPS, via e-mail, quesiti e richieste di chiarimenti su aspetti normativi o procedurali o richieste di informazioni e relative a servizi e su singole pratiche."*

A tal proposito, dal contenuto della segnalazione, non è chiaro nemmeno come sia avvenuta, nel caso di specie, l'identificazione dell'utente (sembrerebbe di poter desumere che essa non sia avvenuta con l'ausilio di strumenti di identificazione elettronici come PIN, SPID o CNS peraltro necessari per la fruizione di qualsiasi altro servizio erogato dal portale INPS).

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, peraltro, che l'Ufficio del Difensore civico per il digitale 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 da un esame preliminare della segnalazione, dalla stessa emerge una carenza di elementi informativi utili a determinare la ragione del mancato riscontro che viene lamentato dalla segnalante.

Infatti, sulla base degli elementi forniti, non è chiaro se il mancato riscontro sia da ascrivere a malfunzionamenti di natura tecnica, oppure ad aspetti connessi al procedimento, la cui gestione rientra nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione).

Al riguardo, si ritiene che non si dispone di elementi sufficienti ad avviare un'istruttoria e si osserva che, in entrambi i casi, la segnalazione risulta non concernente le funzioni attribuite al Difensore, considerato anche che allo stesso non sono attribuite funzioni ispettive, e pertanto si propone all'Ufficio del Difensore civico di ritenerla irricevibile e disporre l'archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza. qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante

14/10/2019

Raffaele Montanaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Al Sig./Sig.ra [Nome Cognome segnalante]

[indirizzo mail del segnalante]

Oggetto: Segnalazione: 113/2019 - Amministrazione segnalata: INPS - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione

Gent.mo/a Sig./Sig.ra.

Il Segnalante espone la seguente questione:

"Ho fatto richiesta di una prestazione a sostegno del reddito (Naspi) a giugno.

*Poiché è stato sbagliato il calcolo ho più volte scritto all'indirizzo pec della filiale INPS Tuscolano (in data 21 giugno, 28 giugno, 4 luglio, 11 luglio),
ammortizzatorisociali.romatuscolano@inps.it
<mailto:ammortizzatorisociali.romatuscolano@inps.it>.*

Non ricevendo risposta ho provato ancora a utilizzare il form del sito istituzionale, inps risponde.

Inutile dire che ogni tentativo di contatto e speranza in una risposta è stato inutile e vano..."

Al riguardo, si premette che l'Ufficio del Difensore civico per il digitale 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 al merito della questione, si osserva che la segnalante in relazione ai messaggi inviati, ne lamenta esclusivamente il mancato riscontro da parte del destinatario. Si ritiene, pertanto, che quanto segnalato non rientri nelle funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale e risulti, quindi, irricevibile, ma possa invece riguardare aspetti connessi



allo svolgimento del procedimento presso l'INPS, rientrante nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione.

In ragione di quanto fin qui esposto si fa presente che la Sua segnalazione è stata ritenuta non ricevibile, con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti