

DETERMINAZIONE N. 355/2019

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 128/2019 e Comunicazione n. 128/2019 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 128/2019 concernente comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Prot. n. 14490 del 30/10/2019.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione 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. 128/2019 del 30/10/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 14490 del 30/10/2019 relativa a comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione;

ESAMINATA la Trattazione n. 128/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove risulta una richiesta da parte dell'Amministrazione segnalata eccedente il disposto dell'articolo 65 del CAD che al comma 1, lettera a), in riferimento alla quale lo stesso Ente ha

informato di aver *“già dato risposta positiva al Segnalante la cui istanza era correttamente firmata digitalmente ai sensi del CAD art.65 co.01 lett. a). OMISSIS. In data 15/11/2019 un’istanza di riattivazione profilo, oggetto della richiesta, è stata completata”*;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 128/2019 predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 128/2019, con la quale si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione conclusa, con conseguente archiviazione della stessa e comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 128/2019 e Archiviazione n. 128/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 2 dicembre 2019

p. Teresa Alvaro

Segnalazione n. 128/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Università degli studi di Firenze - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 14490 del 30/10/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione relativa alla presunta violazione dell'art. 65 del CAD:
"Trasmessa istanza di riattivazione profilo mediante via email all'indirizzo informa.studenti@unifi.it<mailto:informa.studenti@unifi.it il 24.10.2019. L'istanza aveva forma di documento informatico firmato digitalmente e trasmesso via email ordinaria (l'unica comunicatami da segreteria studenti telefonicamente). La segreteria studenti risponde il 29.10.2019 chiedendomi di trasmettere nuova comunicazione ed allegando copia fotostatica di documento di identità. Ma la mia istanza è valida ai sensi del CAD art. 65. Grazie per il Vs. lavoro".

Da quanto rappresentato risulta una richiesta da parte della citata Università eccedente il disposto dell'articolo 65 del CAD che al comma 1, lettera a)¹.

Di conseguenza, all'esito dell'esame preliminare si è ritenuto opportuno inviare la richiesta di chiarimenti all'Ufficio RTD dell'Università degli Studi di Firenze, di cui al prot. n. 15131 del 12/11/2019, con conseguente sospensione della segnalazione.

Con prot. n. 15873 del 22/11/2019 il citato Ente ha informato che *"ha già dato risposta positiva al Segnalante la cui istanza era correttamente firmata digitalmente ai sensi del CAD art.65 co.01 lett. a). Si rende noto che, alla prima istanza presentata dall'utente il giorno 24/10/2019 fu inviata risposta precompilata "standard" (richiedendo copia del documento) in quanto all'operatore era sfuggita l'apposizione della firma digitale, successivamente la situazione è stata chiarita col Richiedente. In data 15/11/2019 un'istanza di riattivazione profilo, oggetto della richiesta, è stata completata".*

Pertanto, si propone di ritenere la Segnalazione conclusa, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

22 novembre 2019

Simone Rovelli

¹ "Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide: a) se sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20".



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 128/2019 - Amministrazione segnalata: Università degli studi di Firenze - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 14490 del 30/10/2019.

Gent.mo segnalante, si riporta quanto da Lei comunicato: *"Trasmessa istanza di riattivazione profilo mediante via email all'indirizzo infor-ma.studenti@xxx.it<mailto:informa.studenti@xxx.it il 24.10.2019. L'istanza aveva forma di documento informatico firmato digitalmente e trasmesso via email ordinaria (l'unica comunicatami da segreteria studenti telefonicamente). La segreteria studenti risponde il 29.10.2019 chiedendomi di trasmettere nuova comunicazione ed allegando copia fotostatica di documento di identità. Ma la mia istanza è valida ai sensi del CAD art. 65. Grazie per il Vs. lavoro".*

Si ricorda 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.

Tanto premesso, facendo seguito alla nota prot. n. xxx del xxx/xxx/2019, con cui lo scrivente Ufficio Le evidenziava la necessità di acquisire elementi presso l'Amministrazione segnalata, si notizia che con prot. n. xxx del xxx/xxx/2019 quest'ultima ha informato di aver *"già dato risposta positiva al Segnalante la cui istanza era correttamente firmata digitalmente ai sensi del CAD art.65 co.01 lett. a). Si rende noto che, alla prima istanza presentata dall'utente il giorno 24/10/2019 fu inviata risposta precompilata "standard" (richiedendo copia del documento) in quanto all'operatore era sfuggita l'apposizione della*

firma digitale, successivamente la situazione è stata chiarita col Richiedente. In data 15/11/2019 un'istanza di riattivazione profilo, oggetto della richiesta, è stata completata".

Ciò rappresentato, l'esame istruttorio della fattispecie porta a ritenere conclusa la Segnalazione, con conseguente archiviazione.

Fiduciosi di aver soddisfatto la Sua richiesta Le invio cordiali saluti.

Massimo Macchia