



**DETERMINAZIONE N. 7/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 135/2019 e Comunicazione n. 135/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 135/2019 prot. n. 15910 del 25/11/2019.**

**IL DIRETTORE GENERALE REGGENTE**

**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) e s.m.i.;

**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 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la "Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia per l'Italia digitale", adottato ai sensi dell'articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante "Approvazione del regolamento di organizzazione per l'Agenzia per l'Italia Digitale";

**VISTA** la cessazione della dott.ssa Teresa Alvaro dall'incarico di Direttore Generale in data 5 dicembre 2019 ai sensi dell'articolo 19, comma 8 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, applicabile ai direttori delle Agenzie in virtù dell'estensione disposta dall'articolo 2, comma 160 del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, in seguito alla formazione del nuovo Governo che ha ricevuto la fiducia il 5 settembre 2019;

**VISTA** la proroga *ex lege* dell'incarico di Direttore Generale in capo alla dott.ssa Teresa Alvaro, ai sensi dell'art. 3 del decreto legge 16 maggio 1994, n. 293, convertito in legge dall'art. 1, comma 1 della legge 15 luglio 1994, n. 444, non essendo stato completato il procedimento di nomina del nuovo Direttore Generale entro la data di cessazione dell'incarico della dott.ssa Teresa Alvaro;

**VISTA** la collocazione a riposo della dott.ssa Teresa Alvaro a decorrere dal 1 gennaio 2020;

**VISTO** il decreto ministeriale in data 31 dicembre 2019, in corso di registrazione presso gli organi di controllo, con il quale il Ministro per l’Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione ha conferito al dott. Francesco Tortorelli l’incarico di Direttore Generale reggente dell’AGID a decorrere dal 1 gennaio 2020 e sino al giorno antecedente alla data di insediamento del nuovo Direttore generale;

**VISTA** la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell’articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l’AgID l’Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto in via provvisoria il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l’ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire ai medesimi elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

**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. 135/2019 del 23/11/2019 acquisita al prot. n. 15910 del 25/11/2019, relativa alla mancata comunicazione di pagamento in modalità telematica su piattaforma PagoPA un verbale di violazione al Codice della Strada;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 135/2019, predisposta dall’Ufficio del Difensore civico per il digitale relativa alla mancata comunicazione di pagamento in modalità telematica su piattaforma PagoPA di un verbale di violazione al Codice della Strada. Il Comune di Falconara Marittima, nel riscontro fornito anche al segnalante, ha comunicato che *“sta predisponendo il servizio per consentire agli utenti il pagamento delle sanzioni amministrative tramite modalità telematiche e nello specifico con il servizio PagoPa”*. Inoltre nella trattazione si evidenzia che l’art. 1, comma 8, del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162, ha fissato il termine del 30/06/2020, in sostituzione del precedente termine del 31/12/2019, entro il quale le pubbliche amministrazioni devono integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma pagoPA;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.135/2019 predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 135/2019, 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 richiesta medesima e conseguente comunicazione al Segnalante;

**DETERMINA**

di approvare dette Trattazione n. 135/2019 e Archiviazione n. 135/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Francesco Tortorelli**

**Segnalazione n.135/2019 - Trattazione**

**Amministrazione segnalata: Comune di Falconara Marittima - Qualificazione tematica: pagamenti con modalità informatiche - Protocollo n. 15910 del 25/11/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Il 21/10 u.s. ricevo un verbale di violazione al codice della strada. Ricordo sul sito del Comune di Falconara Marittima un accesso al pagamento tramite PagoPA con esito negativo. Di conseguenza, nella stessa data, scrivo al Comune per richiedere che mi comunichino le modalità per operare tale pagamento (prot. 46981/2019 del Comune di Falconara Marittima). È passato più di 1 mese e non ho ancora avuto risposta. Vorrei che il Comune di Falconara Marittima mi dia la possibilità di esercitare tale mio diritto di cittadinanza digitale”.*

Da quanto rappresentato dal Segnalante emerge che lo stesso non ha ricevuto informazioni in merito alle modalità di pagamento telematiche.

Dall'esame preliminare, visto l'art. 5 del CAD, si è ritenuto opportuno avviare un approfondimento presso il Servizio competente di AgID, in relazione ai servizi attivati dal Comune segnalato sulla piattaforma pagoPA (e-mail del 3/12/2019) nonché di inviare una richiesta chiarimenti (nota prot. AgID 17168 del 12/12/2019) all'Amministrazione segnalata con conseguente sospensione della segnalazione.

Con nota prot. AgID 17271 del 16/12/2019, il segnalante ha inviato una integrazione comunicando che: *“(…) in attesa della risposta che state attendendo dal Comune di Falconara, ho premura di fornirLe il mio materiale informativo sulla questione segnalata. Prima di effettuare la segnalazione n. 135/2019, in data 21/10/2019 mi è stato notificato un Verbale di accertamento di violazione del Codice della strada, che viene allegato alla presente, con il quale il Comune di Falconara M.ma, dimostrando un basso livello di tolleranza, mi sanzionava per un (misero) eccesso di velocità.*

*Dopo aver ricercato a lungo, sul sito del Comune di Falconara M.ma, il punto di accesso per lo specifico pagamento tramite il sistema PagoPA, ho rilevato la presenza di un accesso per il sistema PagoPA per n. 2 servizi ma non sono riuscito a trovare quello che era necessario al mio pagamento.*

*In conseguenza ho richiesto al Comune di Falconara di indicarmi il punto di accesso tramite la richiesta che allego, da me immediatamente trasmessa via PEC nella stessa data della notificazione del Verbale, cioè sempre in data 21/10/2019, per ottenere la sospensione dei termini per il pagamento ridotto. Dopo aver atteso inutilmente un periodo ben superiore ai 30 gg. previsti di default dalla norma, con una tolleranza superiore a quella dimostrata dal Comune di Falconara, ho trasmesso la segnalazione al Difensore Civico digitale n. 135/2019 di cui all'oggetto.*

*Successivamente mi è pervenuta la comunicazione del Comune di Falconara M.ma, prot. n. 55362 del 05/12/2019 che allego. In conseguenza di tale risposta ho inviato via PEC in data 14/12/2019 l'allegato Ricorso al Prefetto di Ancona. Mentre attendo le risultanze del presente procedimento chiedo al Difensore Civico Digitale di essere messo a conoscenza se è possibile effettuare allo stesso una apposita segnalazione nel caso di un eventuale rigetto del Ricorso predetto da parte del Prefetto di Ancona."*

Il Comune di Falconara Marittima, con nota prot. AgID n. 17918 del 31/12/2019, ha comunicato che: *"in riferimento alla Vs richiesta di informazioni di cui all'oggetto acquisita al protocollo n. 56898 del 13/12/2019 si comunica che con prot. 55362 del 05/12/2019 è stata inviata risposta via pec al segnalante in riscontro alla richiesta informativa pervenuta con prot. 46981/2019. Il richiedente veniva informato dell'impossibilità di pagare in modalità telematica tenuto conto della proroga al 31 dicembre 2019 dell'obbligo di utilizzare esclusivamente la piattaforma PagoPA per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni per i Prestatori di Servizi di Pagamento abilitati.*

*Si informa che questo Ente sta predisponendo il servizio per consentire agli utenti il pagamento delle sanzioni amministrative tramite modalità telematiche e nello specifico con il servizio PagoPa.*

*Inoltre si sta provvedendo ad individuare il R T D preposto all'ufficio per la transizione digitale con la relativa registrazione sull'Indice delle pubbliche amministrazioni."*

Al riguardo si osserva che l'art. 1<sup>i</sup>, comma 8, del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 "Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica" introduce il termine del 30/06/2020 in sostituzione del precedente termine del 31/12/2019, entro il quale affinché le pubbliche amministrazioni integrino i loro sistemi di incasso con la piattaforma pagoPA.

Tanto premesso, a fronte della suddetta disposizione e del riscontro, fornito anche al Segnalante, dell'Amministrazione segnalata in relazione al fatto che *"sta predisponendo il servizio per consentire agli utenti il pagamento delle sanzioni amministrative tramite modalità telematiche e nello specifico*

con il servizio PagoPa”, si propone di ritenere concluso il procedimento, con comunicazione al Direttore Generale, per quanto di competenza, e qualora nulla osti, con archiviazione della segnalazione.

8 gennaio 2020

Massimo Macchia

<sup>1</sup> All'articolo 65, comma 2, del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, le parole «31 dicembre 2019.» sono sostituite dalle seguenti: «30 giugno 2020. Anche al fine di consentire i pagamenti digitali da parte dei cittadini, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, sono tenuti, entro il 30 giugno 2020, a integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ovvero ad avvalersi, a tal fine, di servizi forniti da altri soggetti di cui allo stesso articolo 2, comma 2, o da fornitori di servizi di incasso già abilitati ad operare sulla piattaforma. Il mancato adempimento dell'obbligo di cui al precedente periodo rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.».



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

**Ufficio del difensore civico per il digitale**

**Oggetto: Segnalazione n. 135/2019 - Amministrazione segnalata: Comune di Falconara Marittima  
- Qualificazione tematica: pagamenti con modalità informatica - Protocollo n. 15910 del  
25/11/2019.**

Gent.mo Segnalante, si riporta un estratto di quanto da Lei rappresentato " Il 21/10 u.s. ricevo un verbale di violazione al codice della strada. Ricerca sul sito del Comune di Falconara Marittima un accesso al pagamento tramite PagoPA con esito negativo. Di conseguenza, nella stessa data, scrivo al Comune per richiedere che mi comunichino le modalità per operare tale pagamento (prot. 46981/2019 del Comune di Falconara Marittima). È passato più di 1 mese e non ho ancora avuto risposta. Vorrei che il Comune di Falconara Marittima mi dia la possibilità di esercitare tale mio diritto di cittadinanza digitale".

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.

Per quanto riguarda la Sua Segnalazione, La informiamo che, a seguito di richiesta chiarimenti inviata dallo scrivente Ufficio, il Comune di Falconara Marittima, con nota prot. AgID n. 17918 del 31/12/2019, ha comunicato che: *"in riferimento alla Vs richiesta di informazioni di cui all'oggetto acquisita al protocollo n. 56898 del 13/12/2019 si comunica che con prot. 55362 del 05/12/2019 è stata inviata risposta via pec al segnalante in riscontro alla richiesta informativa pervenuta con prot. 46981/2019. Il richiedente veniva informato dell'impossibilità di pagare in modalità telematica tenuto conto della proroga al 31 dicembre 2019 dell'obbligo di utilizzare esclusivamente la piattaforma PagoPA per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni per i Prestatori di Servizi di Pagamento abilitati.*

*Si informa che questo Ente sta predisponendo il servizio per consentire agli utenti il pagamento delle sanzioni amministrative tramite modalità telematiche e nello specifico con il servizio PagoPa.*

*Inoltre si sta provvedendo ad individuare il R T D preposto all'ufficio per la transizione digitale con la relativa registrazione sull'Indice delle pubbliche amministrazioni."*

Inoltre si precisa che l'art. 1<sup>ii</sup>, comma 8, del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 "Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica" prevede il termine del 30/06/2020 in sostituzione del precedente termine del 31/12/2019, entro il quale le pubbliche amministrazioni devono integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma pagoPA .

Tanto premesso, a fronte della suddetta disposizione e del riscontro fornito dall'Amministrazione segnalata in relazione al fatto che *"(...) sta predisponendo il servizio per consentire agli utenti il pagamento delle sanzioni amministrative tramite modalità telematiche e nello specifico con il servizio PagoPa"*(...), si è ritenuto concluso il procedimento con conseguente archiviazione della Sua segnalazione.

Per quanto riguarda la Sua richiesta, formulata nella nota integrativa prot. AgID n. 17271 del 16/12/2019, relativa ad una eventuale Sua segnalazione nel caso di rigetto da parte del Prefetto di Ancona del ricorso presentato, si precisa che tale attività non concerne le funzioni attribuite al Difensore civico per il digitale. La competenza è dell'Autorità Giudiziaria, in particolare, come specificato sul sito della Prefettura di Ancona, contro l'ordinanza di ingiunzione di pagamento

l'interessato può proporre opposizione entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento (60 giorni se l'interessato risiede all'estero) al Giudice di Pace del luogo ove è stata commessa la violazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia

---

<sup>ii</sup> All'articolo 65, comma 2, del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, le parole «31 dicembre 2019.» sono sostituite dalle seguenti: «30 giugno 2020. Anche al fine di consentire i pagamenti digitali da parte dei cittadini, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, sono tenuti, entro il 30 giugno 2020, a integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ovvero ad avvalersi, a tal fine, di servizi forniti da altri soggetti di cui allo stesso articolo 2, comma 2, o da fornitori di servizi di incasso già abilitati ad operare sulla piattaforma. Il mancato adempimento dell'obbligo di cui al precedente periodo rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.».

**AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | protocollo@pec.agid.gov.it | www.agid.gov.it | tel. 06 85264.1**



Presidenza del Consiglio dei Ministri