



DETERMINAZIONE N. 9/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 79/2019 e Comunicazione n. 79/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 79/2019 concernente la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Prot. n. 8929 del 26/06/2019.

IL DIRETTORE GENERALE REGGENTE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'Agencia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agencia 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 (Agencia 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'Agencia 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'Agencia 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'Agencia 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 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;

VISTO l'articolo 66 comma 2 del decreto legislativo n. 217/17 che, "al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto," prevede che "l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127.";

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. 79/2019 del 26/06/2019, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n.8929 relativa alla trasmissione per via telematica del documento di revoca fermo amministrativo;

ESAMINATA la Trattazione n. 79/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, a seguito di chiarimenti richiesti agli Enti segnalati, la società Area s.r.l. ha precisato di applicare la procedura nel rispetto delle indicazioni fornite e l'ACI ha confermato che *"l'attuale normativa non consente di effettuare la cancellazione del fermo sulla base della sola richiesta inviata via pec da parte del concessionario (...). A partire dal 1° gennaio 2020, invece, con l'entrata in vigore del D. Lgs. n. 98/2017, non sarà più necessario che il contribuente si rechi al PRA per cancellare il fermo, in quanto sarà lo stesso concessionario per la riscossione che sarà obbligato a trasmettere telematicamente al PRA il provvedimento di revoca senza costi a carico della parte"*.

Pertanto si propone di ritenere la segnalazione non fondata, con conseguente archiviazione, in quanto la mancata applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale non può essere imputata

all'Amministrazione segnalata, in quanto l'attuale quadro normativo delineato dalla medesima Amministrazione segnalata evidenzia un non completo coordinamento tra la disciplina di cancellazione del fermo amministrativo ed il CAD;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 79/2019 predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 79/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione non fondata, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 79/2019 e Archiviazione n. 79/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Francesco Tortorelli

Segnalazione n. 79/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Area s.r.l.- Qualificazione tematica: comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - protocollo n. 8969 del 26/6/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“ho effettuato il pagamento di una sanzione che aveva determinato il fermo amministrativo di una auto targata (omissis) (pratica n. omissis) di cui sono cointestatario in data 20/06/2019. La società area riscossione dice di avermi inviato il documento di liberatoria per posta prioritaria il 24/06/2019. Ho chiesto l'invio per posta elettronica, normale o certificata ai sensi del d.lgs n. 39/93. Mi è stato detto che non rientra nella procedura della società e che al massimo potevano inviarlo per pec ad un ufficio aci e non all'interessato, procedura che, almeno mi auguro, abbiano seguito. Ma l'introduzione del d.lgs sopra citato non doveva modernizzare la p.a.? C'è qualcuno che risponde per i disservizi e le difficoltà gratuite che si provocano all'utenza? (anche perché chi risponde dai call center lo fa anche con una certa arroganza.)”*

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, risulta che il segnalante lamenta una presunta violazione del capo IV del CAD in merito alla trasmissione informatica dei documenti tramite posta elettronica certificata (art. 48). Si è proceduto all'attività istruttoria inviando una richiesta di chiarimenti sia ad Area s.r.l. sia all'Ufficio responsabile transizione digitale dell'ACI prot. AgID n. 11000 del 9/8/2019. La società Area r.l. ha risposto con nota prot. AgID n. 11008 del 12/08/2019 comunicando che: *“lo scrivente concessionario è costantemente alla ricerca di soluzioni per rendere le procedure più celeri, tentando altresì di contenere i costi a carico dei soggetti debitori degli Enti*

assistiti. Proprio in tale ottica, qualora l'ufficio ACI di competenza lo consenta, le quietanze per rimuovere i fermi vengono firmate digitalmente ed inviate via posta elettronica certificata, di modo che la procedura di cancellazione sia più rapida e meno costosa per il contribuente.

Sfortunatamente non tutti gli uffici ACI accettano tale prassi e, quindi, ci vediamo costretti a spedire per posta ordinaria al contribuente che ha saldato il suo debito la quietanza firmata in originale. Con tale documento il contribuente si dovrà poi recare presso lo sportello del succitato Ente e svolgere le pratiche di cancellazione del fermo. Questa situazione è quella in cui l'istante, destinataria della pratica n. omissis, è venuta suo malgrado a trovarsi.

È fondamentale sottolineare che quanto al paragrafo che precede sfugge da ogni possibilità di controllo e scelta dello scrivente concessionario."

La Direzione Sistemi Informativi ed Innovazione dell'ACI ha riscontrato con nota prot. AgID n. 11085 del 19/08/2019 precisando che: *"l'art. 6, comma 2, del D.M. n. 503/1998 prevede che la cancellazione del fermo amministrativo deve essere richiesta al PRA dal contribuente previa esibizione del provvedimento di revoca e versamento dell'imposta di bollo prevista per legge. L'attuale normativa, infatti, non consente di effettuare la cancellazione del fermo sulla base della sola richiesta inviata via pec da parte del concessionario, posto che è sempre necessario che il contribuente si rechi al PRA, esibisca il provvedimento in originale e versi le imposte dovute.*

Si informa che, a partire dal 1° gennaio 2020, invece, con l'entrata in vigore del D. Lgs. n. 98/2017, non sarà più necessario che il contribuente si rechi al PRA per cancellare il fermo, in quanto sarà lo stesso concessionario per la riscossione che sarà obbligato a trasmettere telematicamente al PRA il provvedimento di revoca senza costi a carico della parte."

L'attuale quadro normativo delineato dall'Amministrazione segnalata evidenzia un non completo coordinamento della disciplina di cancellazione del fermo amministrativo ed il CAD per cui non può essere imputata all'Amministrazione la mancata applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale. Pertanto, si propone di ritenere la Segnalazione non fondata, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

17 gennaio 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 79/2019 - Amministrazione segnalata: Area s.r.l.- Qualificazione tematica: Comunicazione mediante l'uso delle tecnologie – - protocollo n. 8969 del 26/6/2019.

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

“ho effettuato il pagamento di una sanzione che aveva determinato il fermo amministrativo di una auto targata (omissis) (pratica n. omissis) di cui sono cointestatario in data 20/06/2019. La società area riscossione dice di avermi inviato il documento di liberatoria per posta prioritaria il 24/06/2019. Ho chiesto l'invio per posta elettronica, normale o certificata ai sensi del d.lgs n. 39/93. Mi è stato detto che non rientra nella procedura della società e che al massimo potevano inviarlo per pec ad un ufficio aci e non all'interessato, procedura che, almeno mi auguro, abbiano seguito. Ma l'introduzione del d.lgs sopra citato non doveva modernizzare la p.a.? C'è qualcuno che risponde per i disservizi e le difficoltà gratuite che si provocano all'utenza? (anche perché chi risponde dai call center lo fa anche con una certa arroganza.)”.

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 lamenta una presunta violazione del capo IV del CAD in merito alla trasmissione dei documenti tramite posta elettronica certificata (art. 48). Si è ritenuto di procedere all'istruttoria inviando una richiesta chiarimenti sia ad Area s.r.l. sia all'Ufficio del responsabile per la transizione digitale dell'ACI. La società Area s.r.l. ha risposto comunicando che: *“lo scrivente concessionario è costantemente alla ricerca di soluzioni per rendere le procedure più celeri, tentando altresì di contenere i costi a carico dei soggetti debitori degli Enti assistiti. Proprio in tale ottica, qualora l'ufficio ACI di competenza lo consenta, le quietanze per rimuovere i fermi vengono firmate digitalmente ed inviate via posta elettronica certificata, di modo che la procedura di cancellazione sia più rapida e meno costosa per il contribuente.*

Sfortunatamente non tutti gli uffici ACI accettano tale prassi e, quindi, ci vediamo costretti a spedire per posta ordinaria al contribuente che ha saldato il suo debito la quietanza firmata in originale. Con tale documento il contribuente si dovrà poi recare presso lo sportello del succitato Ente e svolgere le pratiche di cancellazione del fermo. Questa situazione è quella in cui l'istante, destinataria della pratica n. omissis, è venuta suo malgrado a trovarsi.

È fondamentale sottolineare che quanto al paragrafo che precede sfugge da ogni possibilità di controllo e scelta dello scrivente concessionario."

La Direzione Sistemi Informativi ed Innovazione dell'ACI ha riscontrato con nota prot. AgID n. 11085 del 19/08/2019 precisando che: *"l'art. 6, comma 2, del D.M. n. 503/1998 prevede che la cancellazione del fermo amministrativo deve essere richiesta al PRA dal contribuente previa esibizione del provvedimento di revoca e versamento dell'imposta di bollo prevista per legge. L'attuale normativa, infatti, non consente di effettuare la cancellazione del fermo sulla base della sola richiesta inviata via pec da parte del concessionario, posto che è sempre necessario che il contribuente si rechi al PRA, esibisca il provvedimento in originale e versi le imposte dovute.*

Si informa che, a partire dal 1° gennaio 2020, invece, con l'entrata in vigore del D. Lgs. n. 98/2017, non sarà più necessario che il contribuente si rechi al PRA per cancellare il fermo, in quanto sarà lo stesso concessionario per la riscossione che sarà obbligato a trasmettere telematicamente al PRA il provvedimento di revoca senza costi a carico della parte."

Pertanto, la Sua segnalazione è stata archiviata in quanto l'attuale quadro normativo delineato dall'Amministrazione segnalata evidenzia un non completo coordinamento della disciplina di cancellazione del fermo amministrativo ed il CAD per cui non può essere imputata all'Amministrazione la mancata applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia