

DETERMINAZIONE N. 21/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 91/2018 e Comunicazione n. 91/2018 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 91/2018 prot. n. 17587 del 14/11/2018.

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) 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";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, con il quale il dott. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

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 al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

VISTO l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove , tra l'altro, si prevede 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, 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. 91/2018 del 14/11/2018 acquisita in pari data al prot. n. 17587, relativa al mancato riscontro ad alcuni messaggi inviati per interloquire con l'Amministrazione segnalata in merito ad un procedimento in corso;

ESAMINATA la Trattazione n. 91/2018, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale relativa al mancato riscontro dell'Amministrazione ai messaggi di posta elettronica certificata inviati dalla segnalante, e in considerazione che il 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 e, considerato inoltre, che al Difensore civico non sono attribuite funzioni ispettive, si propone al Difensore civico di ritenere la stessa Segnalazione non rientrante tra le proprie competenze, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza, e qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 91/2018, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione di ritenere che quanto segnalato non rientri nelle funzioni ad esso attribuite ma possa riguardare aspetti connessi allo svolgimento del procedimento amministrativo rientrante nell'am-

bito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione, e conseguente comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 91/2018 e comunicazione di archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 91/2018 - Trattazione

Amministrazione segnalata: Ragioneria Territoriale dello Stato di Oristano Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione Protocollo n. 17587 del 14/11/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

Il 21/09/2018 ho inviato tramite pec alla RTS di Oristano, rtsor.rgs@pec.mef.gov.it<<mailto:rts-or.rgs@pec.mef.gov.it>>, la richiesta di assegni familiari. Ho ricevuto un'email in cui mi veniva comunicato il protocollo attribuito alla richiesta, prot. 54458, cliccando sul link è possibile visualizzare lo stato di lavorazione della richiesta. Il 18/10/2018 visualizzando lo stato di lavorazione del protocollo la pratica mi risultava ancora in lavorazione. Per avere maggiori informazioni sullo stato di lavorazione della pratica ho inviato un'altra pec. Ho ricevuto l'email con cui mi viene comunicato il protocollo della pratica, n. 62874 del 18/10/2018 ma a oggi, 14 Novembre, se verifico lo stato di lavorazione la pratica non risulta ancora assegnata e non ho ricevuto nessuna risposta né per la prima richiesta né per la seconda.".

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 il 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 segnalata, in base a quanto rappresentato dalla Segnalante risulta che la stessa ha inviato messaggi tramite PEC alla Ragioneria Territoriale dello Stato di Oristano senza ricevere riscontro ai medesimi.

Pertanto la Segnalante è in grado di verificare autonomamente il corretto invio e ricezione di tali messaggi. Infatti per certificare l'invio e la ricezione di un messaggio di PEC, il gestore di posta invia al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale documentazione allegata.

Allo stesso modo, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna del messaggio con precisa indicazione temporale.

Consideriamo due domini di PEC gestiti da 2 gestori di PEC differenti (le stesse considerazioni valgono anche se i domini di PEC afferiscono allo stesso gestore)

1. Il mittente compone il messaggio collegandosi al proprio gestore e lo predispone per l'invio;
2. il gestore del mittente controlla le credenziali d'accesso del mittente e le caratteristiche formali del messaggio;
3. Il gestore invia al mittente una ricevuta di accettazione con le seguenti informazioni: data e ora dell'invio, mittente, destinatario, oggetto del messaggio;
4. Il messaggio viene "imbustato" in un altro messaggio, chiamato "busta di trasporto" che il gestore provvede a firmare digitalmente. Questa operazione consente di certificare ufficialmente l'invio e la consegna del messaggio;
5. Il gestore PEC del destinatario riceve la "busta" e controlla la validità della firma del gestore del mittente e la validità del messaggio;
6. Se tutti i controlli hanno avuto esito positivo, il gestore del destinatario invia rispettivamente una ricevuta di presa in carico al gestore del mittente;
7. Il destinatario riceve dal proprio gestore il messaggio nella propria casella di posta;
8. Il gestore del destinatario invia una ricevuta di avvenuta consegna alla casella del mittente;
9. Il processo si conclude anche se il destinatario non ha ancora letto il messaggio di posta.

La Segnalante, tuttavia, non evidenzia alcuna problematica in ordine alle PEC, inviate ma lamenta esclusivamente il mancato riscontro delle stesse da parte del destinatario.

In considerazione di quanto appena esposto e poiché, d'altra parte, all'Ufficio del difensore civico per il digitale non sono attribuite funzioni ispettive, si propone che l'Ufficio del Difensore civico ritenga quanto segnalato come non rientrante nelle funzioni ad esso attribuite, ma possa riguardare aspetti connessi allo svolgimento del procedimento

amministrativo rientrante nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione.

Pertanto si propone di disporre l'archiviazione della segnalazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza. qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

22/01/2020

Raffaele Montanaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 91/2018 - Amministrazione segnalata: Ragioneria Territoriale dello Stato di Oristano Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione Protocollo n. 17587 del 14/11/2018

Gent.ma Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato ”:

“Il 21/09/2018 ho inviato tramite pec alla RTS di Oristano, rtsor.rgs@pec.mef.gov.it<<mailto:rtsor.rgs@pec.mef.gov.it>>, la richiesta di assegni familiari.

Ho ricevuto un'email in cui mi veniva comunicato il protocollo attribuito alla richiesta, prot. 54458, cliccando sul link è possibile visualizzare lo stato di lavorazione della richiesta.

Il 18/10/2018 visualizzando lo stato di lavorazione del protocollo la pratica mi risultava ancora in lavorazione. Per avere maggiori informazioni sullo stato di lavorazione della pratica ho inviato un'altra pec. Ho ricevuto l'email con cui mi viene comunicato il protocollo della pratica, n. 62874 del 18/10/2018 ma a oggi, 14 Novembre, se verifico lo stato di lavorazione la pratica non risulta ancora assegnata e non ho ricevuto nessuna risposta né per la prima richiesta né per la seconda.”

Al riguardo, si premette che il 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 al Difensore civico per il digitale, con conseguente archiviazione della Segnalazione, ma possa invece riguardare aspetti connessi allo

svolgimento del procedimento presso la Ragioneria territoriale di cui in oggetto, rientrante nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione.

Cordiali saluti.