



## **DETERMINAZIONE N. 162/2020**

### **Oggetto:**

**Approvazione della Trattazione n. 18/2019 e Comunicazione n. 18/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 18/2019. Prot. n. 2356 del 15/02/2019.**

### **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) 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, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n.232, 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. 18/2019 del 15/02/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 2356 concernente la mancata possibilità di utilizzare un servizio on line del Ministero della Giustizia relativo alla consultazione anonima dei registri di cancelleria.;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 18/2019 relativa a quanto oggetto della Segnalazione sopra richiamata, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia che seguito di richiesta di chiarimenti l'Amministrazione segnalata ha precisato che *"è in corso la reingegnerizzazione della consultazione pubblica del Portale Servizi Telematici. Si precisa, comunque, che sono assicurati tutti i servizi che la disciplina sul PCT prevede per lo svolgimento dell'attività tipica, in particolare in caso di accesso autenticato da soggetto avente ruolo nei fascicoli che si intende interrogare. Si fa presente, inoltre, che il servizio, pur essendo momentaneamente sospeso attraverso il Portale dei Servizi Telematici, è attivo tramite l'utilizzo dell'App per dispositivi mobili "Giustizia Civile", gratuitamente disponibile sui principali store di applicazioni Windows Android ed Apple. In merito alla richiesta dell'utilizzo del codice captcha, si evidenzia che attualmente la struttura del portale non ne consente l'utilizzo ma che sono previste le modifiche nell'ambito della suindicata reingegnerizzazione"*.

Di conseguenza, a seguito delle informazioni acquisite dall'Amministrazione, risulta che quanto segnalato non rientra nelle funzioni attribuite al Difensore, non riguardando violazioni del CAD o di

altre norme ICT, bensì la reingegnerizzazione del Portale Servizi Telematici, con conseguente proposta di archiviazione e relativa comunicazione al Segnalante, fornendo comunque allo stesso informazioni relative alla problematica evidenziata;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n. 18/2019 predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 18/2019, con la quale, si condivide la proposta contenuta nella medesima Trattazione di ritenere quanto segnalato non rientrante nelle funzioni del Difensore, 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. 18/2019 e Archiviazione n. 18/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



**Segnalazione n. 18/2019 - Trattazione**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Ministero della Giustizia - Qualificazione tematica: Altro - Protocollo n. 2356 del 15/02/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione relativa all' indirizzo Web del Servizio [http://pst.giustizia.it/PST/it/pst\\_2\\_6.wp](http://pst.giustizia.it/PST/it/pst_2_6.wp) : *"il Messaggio PST anonimo non funziona più almeno dal febbraio 2018, se non sulla APP da cellulare o tramite altri programmi proprietari. L'avviso pubblicato era e resta lacornico, il Ministero a domanda diretta e dettagliata non risponde se non in maniera assolutamente interlocutoria. Non si riesce a comprendere se l'inaccessibilità attuale sia da interpretare in ansia da prestazione "GDPR addict" a garanzia di Privacy di soggetti che avrebbero invece tutto il diritto ed interesse a vedere in forma anonima almeno l'avanzamento e lo status delle procedure in uno Stato di Diritto, oppure sia il tentativo di coprire delle inefficienze della macchina P.A. nell'esercizio dell'azione giudiziaria, e questo nonostante che il grosso dell'impegno "DIGITALE" sia stato di fatto quasi integralmente traslato in capo agli Avvocati? Oppure forse perché prima se ne potevano estrapolare dati aggregati? In caso: un bel codice "captcha" (leggibile però anche per gli astigmatici come chi ahimè - troppo tempo passa su libri e pc) e si risolve?"*.

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, (CAD) 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 ed entrando nel merito della questione, il Segnalante lamenta la mancata possibilità di utilizzare un servizio on line del Ministero della Giustizia relativo alla consultazione anonima dei registri di cancelleria.

Al riguardo si osserva che nel 2018 era già pervenuta la Segnalazione n.14-2018 di analogo oggetto alla presente, relativa alla mancata possibilità di interrogare i registri di cancelleria per programmate attività di manutenzione del Portale, conclusa con l'archiviazione in quanto non rientrante nelle funzioni del Difensore, poiché non venivano segnalate violazioni del CAD e di altre disposizioni in materia di digitalizzazione.

In considerazione che, da quanto risulta dalla Segnalazione in esame, permane l'impossibilità di utilizzare il richiamato Portale, si è ritenuto opportuno inviare una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione segnalata (nota prot. n. 4343 del 25/03/2019).

In data 10/5/2019 prot. n. 6506, il Responsabile per la transizione al digitale del Ministero della Giustizia ha dato riscontro comunicando che *"è in corso la reingegnerizzazione della consultazione pubblica del Portale Servizi Telematici. Si precisa, comunque, che sono assicurati tutti i servizi che la disciplina sul PCT prevede per lo svolgimento dell'attività tipica, in particolare in caso di accesso autenticato da soggetto avente ruolo nei fascicoli che si intende interrogare. Si fa presente, inoltre, che il servizio, pur essendo momentaneamente sospeso attraverso il Portale dei Servizi Telematici, è attivo tramite l'utilizzo dell'App per dispositivi mobili "Giustizia Civile", gratuitamente disponibile sui principali store di applicazioni Windows Android ed Apple. In merito alla richiesta dell'utilizzo del codice captcha, si evidenzia che attualmente la struttura del portale non ne consente l'utilizzo ma che sono previste le modifiche nell'ambito della suindicata reingegnerizzazione"*.

A seguito di valutazioni avviate dalla Direzione Generale dell'Agenzia dal 13 giugno 2019 e conclusesi l'11 ottobre 2019, la Direzione ha ritenuto opportuno avviare un monitoraggio sulla questione oggetto della Segnalazione. Dall'ultima visualizzazione del sito dell'Amministrazione alla data del 9 gennaio 2020 risulta quanto segue:



In considerazione di quanto già precisato dall'Amministrazione in ordine alla circostanza che il servizio, pur essendo momentaneamente sospeso attraverso il Portale dei Servizi Telematici, è attivo tramite l'utilizzo dell'App per dispositivi mobili "Giustizia Civile", gratuitamente disponibile sui principali store di applicazioni Windows Android ed Apple, nonché dal tempo trascorso dall'avvio del monitoraggio, si ritiene di poter concludere l'iter istruttorio della Segnalazione. Si osserva, inoltre, che quanto segnalato non rientra nelle funzioni attribuite al Difensore, non riguardando violazioni del CAD o di altre norme ICT, bensì la reingegnerizzazione del Portale Servizi Telematici, con conseguente proposta di archiviazione e relativa comunicazione al Segnalante, fornendo comunque allo stesso informazioni relative alla problematica evidenziata

10/1/2020

Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Ministero della Giustizia - Qualificazione tematica: Altro - Protocollo n. 2356 del 15/02/2019.**

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione relativa all'Indirizzo Web del Servizio [http://pst.giustizia.it/PST/it/pst\\_2\\_6.wp](http://pst.giustizia.it/PST/it/pst_2_6.wp) : *"il Messaggio PST anonimo non funziona più almeno dal febbraio 2018, se non sulla APP da cellulare o tramite altri programmi proprietari. L'avviso pubblicato era e resta laconico, il Ministero a domanda diretta e dettagliata non risponde se non in maniera assolutamente interlocutoria. Non si riesce a comprendere se l'inaccessibilità attuale sia da interpretare in ansia da prestazione "GDPR addict" a garanzia di Privacy di soggetti che avrebbero invece tutto il diritto ed interesse a vedere in forma anonima almeno l'avanzamento e lo status delle procedure in uno Stato di Diritto, oppure sia il tentativo di coprire delle inefficienze della macchina P.A. nell'esercizio dell'azione giudiziaria, e questo nonostante che il grosso dell'impegno "DIGITALE" sia stato di fatto quasi integralmente traslato in capo agli Avvocati? Oppure forse perché prima se ne potevano estrapolare dati aggregati? In caso: un bel codice "captcha" (leggibile però anche per gli astigmatici come chi - ahimè - troppo tempo passa su libri e pc) e si risolve?"*.

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.

La Sua Segnalazione concerne la mancata possibilità di utilizzare un servizio on line del Ministero della Giustizia relativo alla consultazione anonima dei registri di cancelleria. A seguito di richiesta di chiarimenti da parte di Agid-Ufficio del Difensore civico per il digitale all'Amministrazione segnalata la stessa ha precisato che *"è in corso la reingegnerizzazione della consultazione pubblica del Portale Servizi Telematici. Si precisa, comunque, che sono assicurati tutti i servizi che la disciplina sul PCT prevede per lo svolgimento dell'attività tipica, in particolare in caso di accesso autenticato da soggetto avente ruolo nei fascicoli che si intende interrogare. Si fa presente, inoltre, che il servizio, pur essendo momentaneamente sospeso attraverso il Portale dei Servizi Telematici, è attivo tramite l'utilizzo dell'App per dispositivi mobili "Giustizia Civile", gratuitamente disponibile sui principali store di applicazioni Windows Android ed Apple. In merito alla richiesta dell'utilizzo del codice captcha, si evidenzia che attualmente la struttura del portale non ne consente l'utilizzo ma che sono previste le modifiche nell'ambito della suindicata reingegnerizzazione"*.

Per quanto riguarda il protrarsi della non disponibilità del Portale, sulla base della risposta dell'Amministrazione, risulta che la stessa derivi non da una mera manutenzione ma da una reingegnerizzazione del Portale. Tuttavia lo stesso Ministero precisa che il servizio è comunque fruibile tramite l'apposita App .

Di conseguenza, a seguito delle informazioni acquisite dall'Amministrazione, risulta che quanto segnalato non rientra nelle funzioni attribuite al Difensore, non riguardando violazioni del CAD o di altre norme ICT, con conseguente archiviazione, bensì riguardi funzioni che rientrano nell'ambito dell'autonomia organizzativa di ciascuna Amministrazione nel realizzare gli interventi di manutenzione dei propri sistemi informativi.

Cordiali saluti

Massimo Macchia

