DETERMINAZIONE N. 163/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 34/2019 e Comunicazione n. 34/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 34/2019 concernente i pagamenti con modalità informatiche.

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 gli articoli 14-bis (Agenzia per l'Italia digitale) e 17,comma 1 quater (Difensore civico per il 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 l'Ing. 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. 34/2019 del 28/03/2019, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 4529 relativa alla presunta mancata possibilità di ricevere documenti, certificati o diplomi in modalità telematica e alla mancata possibilità di effettuare pagamenti in modalità telematica;

ESAMINATA la Trattazione n. 34/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, a seguito di solleciti scritti e verbali, a seguito di contatti telefonici intercorsi in data 4/2/2020 con l'Ufficio RTD dell'Amministrazione, è pervenuta la nota di riscontro prot. AgID n. 2029 del 17/2/2020 con la quale l'Accademia delle Belle Arti di Firenze precisava di: disporre attualmente "*di un programma gestionale che non è in grado di emettere certificati con marca da bollo virtuale e nei casi in cui l'interessato è impossibilitato a far pervenire la marca da bollo può versare il relativo importo mediante bonifico sul conto tenuto presso la Banca cassiera dell'Accademia. I certificati in carta semplice vengono inviati via e-mail su richiesta dell'interessato, mentre gli originali dei diplomi di laurea e i certificati in bollo vengono inviati anche a mezzo posta raccomandata nei casi in cui l'interessato è impossibilitato a ritirali personalmente o a mezzo delega presso la segreteria. Sono in corso le procedure per l'acquisizione di un nuovo programma gestionale della didattica in grado di fornire allo stesso tempo sia le funzionalità rivolte all'amministrazione (segreteria studenti) per gestire la carriera dello studente, sia i servizi web a valore aggiunto rivolti al singolo studente. Il nuovo programma gestionale è integrato con il sistema pagoPA per tutti i pagamenti degli studenti verso l'Accademia che sarà avviato entro il nuovo termine del 30 giugno previsto dal Decreto Milleproroghe 2020."*

Pertanto, in considerazione che per quanto riguarda i pagamenti in modalità telematica non risulta violato il CAD e per quanto riguarda la trasmissione dei documenti in modalità telematica risulta che l'Amministrazione abbia avviato un percorso per porre rimedio a quanto segnalato, si

propone di ritenere il procedimento concluso con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 34/2019 predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 34/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene concluso il procedimento, 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. 34/2019 e Archiviazione n. 34/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

FRANCESCO PAORICI

Firmato digitalmente da FRANCESCO PAORICI
Data: 2020.03.27 15:42:36 +01'00'

Segnalazione n.34/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Accademia di Belle Arti di Firenze - Qualificazione tematica: pagamenti con modalità informatiche - Protocollo n. 4529 del 28/3/2019.

La Segnalante espone la seguente questione: "*la segreteria didattica dell'Accademia di Belle Arti di Firenze non riceve denaro mediante bonifici ma solamente tramite presentazione di marche da bollo. Parallelamente non spedisce documenti, certificati in carta semplice o diplomi né con la posta tradizionale, né con le email certificate PEC (la mail PEC esiste ed è riportata sul sito ufficiale). In pratica per avere dei documenti è necessario ritirarli PERSONALMENTE E FISICAMENTE nelle sole 9 ore di apertura settimanali, suddivise in tre giorni (dalle ore 10 alle 13 del lunedì-martedì- mercoledì). Trovo che la situazione sia piuttosto surreale ed anacronistica, soprattutto in virtù del fatto che presso questa celebre istituzione si iscrivono ogni anno utenti provenienti da tutta Italia e da tutto il mondo".*
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 (di seguito CAD). 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, la Segnalante lamentava una presunta violazione dell'articolo 5 del CAD in merito ai pagamenti con modalità informatiche, in quanto l'Accademia di Belle Arti di Firenze non risultava aver aderito al sistema pagoPA (informazione ricevuta con e-mail del 5/6/2019 dall' Area Trasformazione Digitale di AgID – Servizio Finanziari e Contabilità).

La Segnalante lamentava, altresì, una presunta violazione del capo IV del CAD in merito alla trasmissione informatica dei documenti nonché al capo II sezione I documento informatico.
A seguito dell'esame preliminare, l'Ufficio del Difensore civico per il digitale inviava una richiesta di chiarimenti (note prot. AgID n. 10798 del 6/8/2019 e n. 12919 del 2/10/2019) all'Ufficio per la transizione al digitale (RTD) dell'Amministrazione segnalata sia in merito all'adesione al sistema pagoPA sia in merito alle disposizioni del CAD relative alla gestione e trasmissione dei documenti informatici.
A seguito di solleciti scritti e verbali, a seguito di contatti telefonici intercorsi in data 4/2/2020 con l'Ufficio RTD dell'Amministrazione, è pervenuta la nota di riscontro prot. AgID n. 2029 del 17/2/2020 con la quale l'Accademia delle Belle Arti di Firenze precisava di: disporre attualmente "*di un programma gestionale che non è in grado di emettere certificati con marca da bollo virtuale e nei casi in cui l'interessato è impossibilitato a far pervenire la marca da bollo può versare il relativo importo mediante bonifico sul conto tenuto presso la Banca cassiera dell'Accademia. I certificati in carta semplice vengono inviati via e-mail su richiesta dell'interessato, mentre gli originali dei diplomi di laurea e i certificati in bollo vengono inviati anche a mezzo posta raccomandata nei casi in cui l'interessato è impossibilitato a ritirali personalmente o a mezzo delega presso la segreteria. Sono in corso le procedure per l'acquisizione di un nuovo programma gestionale della didattica in grado di fornire allo stesso tempo sia le funzionalità rivolte all'amministrazione (segreteria studenti) per gestire la carriera dello studente, sia i servizi web a valore aggiunto rivolti al singolo studente. Il nuovo programma gestionale è integrato con il sistema pagoPA per tutti i pagamenti degli studenti verso l'Accademia che sarà avviato entro il nuovo termine del 30 giugno previsto dal Decreto Milleproroghe 2020."*
Pertanto, in considerazione che per quanto riguarda i pagamenti in modalità telematica non risulta violato il CAD e per quanto riguarda la trasmissione dei documenti in modalità telematica risulta che l'Amministrazione abbia avviato un percorso per porre rimedio a quanto segnalato, si propone di ritenere il procedimento concluso, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

17 febbraio 2020 Massimo Macchia

AGID
Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione 34/2019 - Amministrazione segnalata: Accademia di Belle Arti di Firenze - Qualificazione tematica: pagamenti con modalità informatiche -Protocollo n. 4529 del 28/3/2019.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *"la segreteria didattica dell'Accademia di Belle Arti di Firenze non riceve denaro mediante bonifici ma solamente tramite presentazione di marche da bollo. Parallelamente non spedisce documenti, certificati in carta semplice o diplomi né con la posta tradizionale, né con le email certificate PEC (la mail PEC esiste ed è riportata sul sito ufficiale). In pratica per avere dei documenti è necessario ritirarli PERSONALMENTE E FISICAMENTE nelle sole 9 ore di apertura settimanali, suddivise in tre giorni (dalle ore 10 alle 13 del lunedì-martedì- mercoledì). Trovo che la situazione sia piuttosto surreale ed anacronistica, soprattutto in virtù del fatto che presso questa celebre istituzione si iscrivono ogni anno utenti provenienti da tutta Italia e da tutto il mondo".*

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.

A seguito dell'esame preliminare, l'Ufficio del Difensore civico per il digitale inviava una richiesta di chiarimenti (note prot. AgID n. 10798 del 6/8/2019 e n. 12919 del 2/10/2019) all'Ufficio per la transizione al digitale (RTD) dell'Amministrazione segnalata sia in merito all'adesione al sistema pagoPA sia in merito alle disposizioni del CAD relative alla gestione e trasmissione dei documenti informatici. a seguito di solleciti scritti e verbali, a seguito di contatti telefonici intercorsi in data 4/2/2020 con l'Ufficio RTD dell'Amministrazione, è pervenuta la nota di riscontro prot. AgID n. 2029 del 17/2/2020 con la quale l'Accademia delle Belle Arti di Firenze precisava di: disporre attualmente "*di un programma gestionale che non è in grado di emettere certificati con marca da bollo virtuale e nei casi in cui l'interessato è impossibilitato a far pervenire la marca da bollo può versare il relativo*

importo mediante bonifico sul conto tenuto presso la Banca cassiera dell'Accademia. I certificati in carta semplice vengono inviati via e-mail su richiesta dell'interessato, mentre gli originali dei diplomi di laurea e i certificati in bollo vengono inviati anche a mezzo posta raccomandata nei casi in cui l'interessato è impossibilitato a ritirali personalmente o a mezzo delega presso la segreteria. Sono in corso le procedure per l'acquisizione di un nuovo programma gestionale della didattica in grado di fornire allo stesso tempo sia le funzionalità rivolte all'amministrazione (segreteria studenti) per gestire la carriera dello studente, sia i servizi web a valore aggiunto rivolti al singolo studente. Il nuovo programma gestionale è integrato con il sistema pagoPA per tutti i pagamenti degli studenti verso l'Accademia che sarà avviato entro il nuovo termine del 30 giugno previsto dal Decreto Milleproroghe 2020."

Pertanto, in considerazione che per quanto riguarda i pagamenti in modalità telematica non risulta violato il CAD e per quanto riguarda la trasmissione dei documenti in modalità telematica risulta che l'Amministrazione abbia avviato un percorso per porre rimedio a quanto segnalato, si è ritenuta conclusa la Sua segnalazione con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti
Massimo Macchia