



DETERMINAZIONE N. 166/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 91/2019 e Comunicazione n. 91/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 91/2019 relativa la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Prot. n. 10338 del 29/7/2019.

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. 91/2019 del 27/07/2019, acquisita in data 29/07/2019 dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 10338, relativa alla presunta violazione del capo IV del CAD in merito alla trasmissione informatica dei documenti tramite posta elettronica certificata (art. 48) per il *"mancato utilizzo delle comunicazioni digitali"*;

ESAMINATA la Trattazione n. 91/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, a seguito di richiesta chiarimenti inviata da AgID al gestore di pubblici servizi Esatto S.p.A. ed al Comune di Trieste, la società ha precisato che: *"(...) gli avvisi di pagamento dei tributi locali non rientrano nella fattispecie "comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna" per le quali è prevista la trasmissione tramite posta elettronica certificata. L'invio degli avvisi di pagamento, infatti, non è un adempimento previsto dalla Legge ma, piuttosto, un'attività dell'Ente impositore (Comune di Trieste) tesa alla semplificazione degli adempimenti gravanti in capo ai cittadini che non necessita, pertanto, di riscontro alcuno. L'art. 30 del Regolamento generale delle Entrate del Comune di Trieste, rubricato come "conto corrente" del contribuente, recita al comma 1 "soggetto gestore della riscossione predispone ed invia ad ogni contribuente, con congruo anticipo rispetto alle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione del debito dovuto e del termine di pagamento per esso. L'avviso è predisposto sulla base delle dichiarazioni presentate dal contribuente, e, per semplificare il rapporto tra il comune ed i contribuenti, può essere unico per più entrate (...)"*. Dalla istruttoria svolta all'interno dell'Agenzia è emerso che: *"non è obbligatorio l'invio di avvisi tramite PEC potendo l'ente scegliere come inviare gli stessi"*; la guida tecnica emessa dall'Agenzia nel maggio 2018 relativa all'avviso di pagamento analogico nel sistema pagoPA è ancora obbligatoria per gli Enti Creditori ed i Prestatori di Servizi di Pagamento. Pertanto, si propone di ritenere concluso il procedimento con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 91/2019 predisposta da Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 91/2019, 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 Segnalazione e conseguente comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 91/2019 e Archiviazione n. 91/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 91/2019 - Trattazione

**Oggetto: Gestore di servizio pubblico segnalato: Esatto S.p.a.- Qualificazione tematica:
comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - protocollo n. 10338 del 29/7/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione circa il *“mancato utilizzo delle comunicazioni digitali. Segnalo che la società in-house del comune di Trieste (ESATTO SPA - <https://www.esattospa.it/>) invia gli avvisi di pagamento dei tributi locali esclusivamente mediante posta cartacea, senza avvalersi della possibilità di invio tramite email o pec.”*.

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 ed entrando nel merito della questione, il Segnalante lamenta una presunta violazione dell'articolo 48 del CAD, capo IV, in merito alla trasmissione informatica dei documenti tramite posta elettronica certificata.

Dall'esame preliminare, con nota prot. n. 12039 del 16/09/2019 , l'Agid- Ufficio del Difensore inviava una richiesta di chiarimenti alla società s.p.a. Esatto, quale gestore di servizio pubblico e società in-house del Comune di Trieste, incaricato della riscossione ed all'Ufficio transizione digitale dello stesso Comune in merito al rispetto delle disposizioni del CAD relativamente alla trasmissione dei documenti informatici. Con nota prot. AgID n. 12399 del 23/09/2019 la società Esatto S.p.A. riscontrava all'Ufficio

del Difensore civico per il digitale e per conoscenza al Direttore Area Servizi Finanziari e Partecipazioni societarie del Comune di Trieste, la seguente risposta: *“In riferimento alla Vs nota, di pari oggetto, con la quale si chiedono chiarimenti relativamente alla segnalazione di un utente che lamenta il "mancato utilizzo delle comunicazioni digitali" per l'invio degli avvisi di pagamento dei tributi locali e alla conseguente, presunta violazione del capo IV del CAD, si precisa che gli avvisi di pagamento dei tributi locali non rientrano nella fattispecie "comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna" per le quali è prevista la trasmissione tramite posta elettronica certificata . L'invio degli avvisi di pagamento, infatti, non è un adempimento previsto dalla Legge ma, piuttosto, un'attività dell'Ente impositore (Comune di Trieste) tesa alla semplificazione degli adempimenti gravanti in capo ai cittadini che non necessita, pertanto, di riscontro alcuno. L' art . 30 del Regolamento generale delle Entrate del Comune di Trieste, rubricato come "conto corrente" del contribuente, recita al comma 1 " soggetto gestore della riscossione predispone ed invia ad ogni contribuente, con congruo anticipo rispetto alle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione del debito dovuto e del termine di pagamento per esso. L'avviso è predisposto sulla base delle dichiarazioni presentate dal contribuente , e, per semplificare il rapporto tra il comune ed i contribuenti, può essere unico per più entrate(...)"*

Dalla istruttoria svolta all'interno dell'Agenzia, e-mail del 8/01/2020, è emerso che: *“non è obbligatorio l'invio di avvisi tramite PEC potendo l'ente scegliere come inviare gli stessi”*; la guida tecnica emessa dall'Agenzia nel maggio 2018 relativa all'avviso di pagamento analogico nel sistema pagoPA è ancora obbligatoria per gli Enti Creditori ed i Prestatori di Servizi di Pagamento.

Inoltre, sempre in corso di istruttoria è emerso che il D.lgs 446/97, titolo III, Riordino della disciplina degli enti locali al comma 1 dell'art. 52, in merito alla potestà regolamentare generale delle province e dei comuni, stabilisce che : *“Le province ed i comuni possono disciplinare con regolamento le proprie entrate, anche tributarie, salvo per quanto attiene alla individuazione e definizione delle fattispecie imponibili, dei soggetti passivi e della aliquota massima dei singoli tributi, nel rispetto delle esigenze di semplificazione degli adempimenti dei contribuenti. Per quanto non regolamentato si applicano le disposizioni di legge vigenti (...)"*.

Pertanto, 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.

3 febbraio 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione: 91/2019 - Oggetto: Gestore di servizio pubblico segnalato: Esatto S.p.a.-
Qualificazione tematica: comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - protocollo n.
10338 del 29/7/2019.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“mancato utilizzo delle comunicazioni digitali. Segnalo che la società in-house del comune di Trieste (ESATTO SPA - <https://www.esattospa.it/>) invia gli avvisi di pagamento dei tributi locali esclusivamente mediante posta cartacea, senza avvalersi della possibilità di invio tramite email o pec.”.*

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.

Tanto premesso, a seguito di chiarimenti richiesti alla società Esatto s.p.a., quale gestore di servizio pubblico e società in-house del Comune di Trieste, incaricato della riscossione ed all'ufficio transizione digitale dello stesso Comune, la stessa Società, con nota prot. AgID n. 12399/2019 ha precisato che *“In riferimento alla Vs nota, di pari oggetto, con la quale si chiedono chiarimenti relativamente alla segnalazione di un utente che lamenta il “mancato utilizzo delle comunicazioni digitali” per l'invio degli avvisi di pagamento dei tributi locali e alla conseguente, presunta violazione del capo IV del CAD, si precisa che gli avvisi di pagamento dei tributi locali non rientrano nella fattispecie “comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna” per le*

quali è prevista la trasmissione tramite posta elettronica certificata . L'invio degli avvisi di pagamento, infatti, non è un adempimento previsto dalla Legge ma, piuttosto , un'attività dell'Ente impositore (Comune di Trieste) tesa alla semplificazione degli adempimenti gravanti in capo ai cittadini che non necessita, pertanto, di riscontro alcuno. L' art . 30 del Regolamento generale delle Entrate del Comune di Trieste, rubricato come "conto corrente" del contribuente, recita al comma 1 " soggetto gestore della riscossione predispone ed invia ad ogni contribuente, con congruo anticipo rispetto alle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione del debito dovuto e del termine di pagamento per esso. L'avviso è predisposto sulla base delle dichiarazioni presentate dal contribuente , e, per semplificare il rapporto tra il comune ed i contribuenti, può essere unico per più entrate".

Pertanto non si sono evidenziate violazioni del CAD o di altre norme ICT e si è ritenuto di concludere il procedimento con relativa archiviazione.

Cordiali saluti.

