



DETERMINAZIONE N. 169/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 115/2019 e Comunicazione n. 115/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 115/2019 relativa al domicilio digitale. Prot. 13420 del 9/10/2019

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) nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i. e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito, presso l'AgID, l'ufficio del difensore civico per il digitale;

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 cui l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza dal 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. 115/2019 del 9/10/2019, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 13420, relativa al presunto mancato invio di comunicazioni a mezzo PEC;

ESAMINATA la Trattazione n. 115/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, a seguito di richiesta chiarimenti, l'Agenzia delle Entrate – Direzione centrale e tecnologie e innovazione precisa: " (...) si rappresenta di seguito quanto definito dalle competenti strutture dell'Agenzia delle entrate. L'articolo 60, settimo comma, d.P.R. n. 600 del 1973, disciplina la facoltà di notificare gli avvisi e gli altri atti a un indirizzo di posta elettronica certificata:

- ai soggetti obbligati ad avere un indirizzo PEC nell'indice nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata di professionisti e imprese (INI-PEC);
- ai soggetti, diversi da quelli di cui al punto precedente, che hanno comunicato volontariamente un indirizzo PEC attraverso l'apposito servizio telematico dell'Agenzia delle entrate, secondo le modalità previste dal provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate prot. n. 120768 del 28 giugno 2017. Gli uffici dell'Agenzia, quindi, non sono obbligati a utilizzare la posta elettronica certificata per la notifica degli atti; la scelta è rimessa a una valutazione che deve tener conto della specificità del procedimento.

Tanto premesso, si fa presente che dalle verifiche effettuate dalle competenti strutture interne dell'Agenzia, è emerso che: (...) il sig. (OMISSIS) ha ricevuto, a seguito del controllo automatizzato della dichiarazione dei redditi effettuato ai sensi dell'articolo 36-bis del citato d.P.R n. 600 del 1973, una comunicazione di irregolarità per l'anno d'imposta 2016.

Con specifico riferimento a tale ultima comunicazione, si precisa che la stessa è stata recapitata tramite raccomandata con avviso di ricevimento il 2 ottobre 2019. Al riguardo si rappresenta che tale modalità

di recapito è stabilita dall'articolo 2-bis, comma 1, D.L. 203/2005, convertito dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, e non rientra tra gli atti per i quali è prevista la notificazione ai sensi dell'articolo 60 del d.P.R n. 600 del 1973.

Nella consapevolezza che i contribuenti che comunicano il proprio indirizzo PEC all'Agenzia delle entrate vorrebbero ricevere ogni atto/comunicazione al recapito fornito, sono in corso alcune verifiche per accertare se tali recapiti possano essere utilizzati anche per il recapito di atti e comunicazioni per i quali non è prevista la notificazione da articolo 60 del d.P.R n. 600 del 1973.

Si osserva, infine, che nell'informativa sul trattamento dei dati personali, presente all'interno del servizio "PEC per notifica atti", esposto nella sezione "Contatti" dei servizi telematici dell'Agenzia, è esplicitamente indicato che i dati forniti dal contribuente "...verranno trattati esclusivamente dall'Agenzia delle entrate e dall'agente della riscossione per le finalità previste dall'articolo 60, settimo comma, del d.P.R. n. 600/1973 e dagli artt. 26, secondo comma, 49, comma 2, e 50, comma 2, del d.P.R. n. 602/1973, per la notifica degli avvisi e degli altri atti che per legge devono essere notificati"

Il riscontro fornito è coerente con le disposizioni dell'art. 6, comma 1 quater, del CAD che stabilisce che: "i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, notificano direttamente presso i domicili digitali di cui all'articolo 3-bis i propri atti, compresi i verbali relativi alle sanzioni amministrative, gli atti impositivi di accertamento e di riscossione e le ingiunzioni di cui all'articolo 2 del regio decreto 14 aprile 1910, n. 639, fatte salve le specifiche disposizioni in ambito tributario."

Pertanto, in considerazione del fatto che si ritiene non risultino violate disposizioni del CAD o altre disposizioni relative ad innovazione e digitalizzazione, si propone di ritenere concluso il procedimento con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 115/2019 predisposta da Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 115/2019, 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 alla Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 115/2019 e Archiviazione n. 115/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 115/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate - Qualificazione tematica: domicilio digitale - Protocollo n. 13420 del 09/10/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Spettabile difensore civico digitale, vorrei far presente che, nonostante l'art. 6 del C.A.D. (come ho letto ora!) imponga alla P.A. di utilizzare la PEC per ogni scambio di documenti e informazioni con tutti i soggetti interessati che ne fanno richiesta e che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica, l'Agenzia delle Entrate continua ad inviare plichi cartacei per raccomandata. Io ho da anni inserito e validato il mio account di p.e.c. sul sito dell'Agenzia delle Entrate (OMISSIS).*

Questo atteggiamento provoca un certo fastidio al cittadino che, come me, lavorando negli orari di recapito delle raccomandate, il più delle volte è costretto a recarsi presso l'ufficio postale a ritirare il plico non consegnato. Inoltre, è un comportamento che, oltre a non essere legale alla luce di quanto sopra, è anche contabilmente scorretto poiché provoca spese ingiustificate di stampa, imbustamento e di tariffe postali. Nei grandi numeri, si tratta di un discreto danno erariale, che sarebbe facilmente evitabile oltre ad essere del tutto irrazionale. E che meriterebbe denuncia. E persino sotto il profilo ambientale e di sostenibilità non mi sembra l'atteggiamento più corretto.”

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.

Da quanto rappresentato dal Segnalante, lo stesso lamenta di non ricevere comunicazioni a mezzo PEC nonostante abbia inserito, nella sezione contatti dei servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, il suo indirizzo PEC.

Dall'esame preliminare e a seguito dei contatti telefonici intercorsi con il Segnalante, quest'ultimo precisa che nella scheda profilo privato cittadino, area riservata agenzia entrate, lo stesso ha inserito anni fa il suo indirizzo PEC e che da allora non ha mai ricevuto una comunicazione PEC ma solo raccomandata cartacea. In particolare la comunicazione in questione è relativa ad una rettifica del modello 730.

Con note prot. AgID n. 14091 del 22/10/2019 e n.1482 del 4/2/2020 a seguito di richiesta di chiarimenti inviata all'ufficio responsabile transizione digitale dell'Agenzia delle Entrate, la medesima precisa (...) *si rappresenta di seguito quanto definito dalle competenti strutture dell'Agenzia delle entrate.*

L'articolo 60, settimo comma, d.P.R. n. 600 del 1973, disciplina la facoltà di notificare gli avvisi e gli altri atti a un indirizzo di posta elettronica certificata:

- *ai soggetti obbligati ad avere un indirizzo PEC nell'indice nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata di professionisti e imprese (INI-PEC);*
- *ai soggetti, diversi da quelli di cui al punto precedente, che hanno comunicato volontariamente un indirizzo PEC attraverso l'apposito servizio telematico dell'Agenzia delle entrate, secondo le modalità previste dal provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate prot. n. 120768 del 28 giugno 2017.*

Gli uffici dell'Agenzia, quindi, non sono obbligati a utilizzare la posta elettronica certificata per la notifica degli atti; la scelta è rimessa a una valutazione che deve tener conto della specificità del procedimento.

Tanto premesso, si fa presente che dalle verifiche effettuate dalle competenti strutture interne dell'Agenzia, è emerso che:

- *il sig. (OMISSIS) ha comunicato all'Agenzia l'indirizzo PEC ai sensi dell'articolo 60, settimo comma, d.P.R. n. 600 del 1973 (OMISSIS);*
- *non risultano inviati al sig. (OMISSIS) atti per i quali è prevista la notificazione secondo il richiamato articolo 60 (quali, ad esempio, avvisi di accertamento);*
- *risulta emessa solo una cartella di pagamento del 2009, il cui processo è gestito dall'Agenzia delle entrate-Riscossione;*
- *il sig. (OMISSIS) ha ricevuto, a seguito del controllo automatizzato della dichiarazione dei redditi effettuato ai sensi dell'articolo 36-bis del citato d.P.R. n. 600 del 1973, una comunicazione di irregolarità per l'anno d'imposta 2016.*

Con specifico riferimento a tale ultima comunicazione, si precisa che la stessa è stata recapitata tramite raccomandata con avviso di ricevimento il 2 ottobre 2019. Al riguardo si rappresenta che tale

modalità di recapito è stabilita dall'articolo 2-bis, comma 1, D.L. 203/2005, convertito dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, e non rientra tra gli atti per i quali è prevista la notificazione ai sensi dell'articolo 60 del d.P.R n. 600 del 1973.

Nella consapevolezza che i contribuenti che comunicano il proprio indirizzo PEC all'Agenzia delle entrate vorrebbero ricevere ogni atto/comunicazione al recapito fornito, sono in corso alcune verifiche per accertare se tali recapiti possano essere utilizzati anche per il recapito di atti e comunicazioni per i quali non è prevista la notificazione da articolo 60 del d.P.R n. 600 del 1973.

Si osserva, infine, che nell'informativa sul trattamento dei dati personali, presente all'interno del servizio "PEC per notifica atti", esposto nella sezione "Contatti" dei servizi telematici dell'Agenzia, è esplicitamente indicato che i dati forniti dal contribuente "...verranno trattati esclusivamente dall'Agenzia delle entrate e dall'agente della riscossione per le finalità previste dall'articolo 60, settimo comma, del d.P.R. n. 600/1973 e dagli artt. 26, secondo comma, 49, comma 2, e 50, comma 2, del d.P.R. n. 602/1973, per la notifica degli avvisi e degli altri atti che per legge devono essere notificati".

Il riscontro fornito è coerente con le disposizioni dell'art. 6, comma 1 quater, del CAD che stabilisce che: "i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, notificano direttamente presso i domicili digitali di cui all'articolo 3-bis i propri atti, compresi i verbali relativi alle sanzioni amministrative, gli atti impositivi di accertamento e di riscossione e le ingiunzioni di cui all'articolo 2 del regio decreto 14 aprile 1910, n. 639, fatte salve le specifiche disposizioni in ambito tributario."

Pertanto, in considerazione del fatto che si ritiene non risultino violate disposizioni del CAD o altre disposizioni relative ad innovazione e digitalizzazione, 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.

26 febbraio 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 115/2019 - Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate - Qualificazione tematica: domicilio digitale - Protocollo n. 13420 del 09/10/2019.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Spettabile difensore civico digitale, vorrei far presente che, nonostante l'art. 6 del C.A.D. (come ho letto ora!) imponga alla P.A. di utilizzare la PEC per ogni scambio di documenti e informazioni con tutti i soggetti interessati che ne fanno richiesta e che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica, l'Agenzia delle Entrate continua ad inviare plichi cartacei per raccomandata. Io ho da anni inserito e validato il mio account di p.e.c. sul sito dell'Agenzia delle Entrate (OMISSIS).*

Questo atteggiamento provoca un certo fastidio al cittadino che, come me, lavorando negli orari di recapito delle raccomandate, il più delle volte è costretto a recarsi presso l'ufficio postale a ritirare il plico non consegnato. Inoltre, è un comportamento che, oltre a non essere legale alla luce di quanto sopra, è anche contabilmente scorretto poiché provoca spese ingiustificate di stampa, imbustamento e di tariffe postali. Nei grandi numeri, si tratta di un discreto danno erariale, che sarebbe facilmente evitabile oltre ad essere del tutto irrazionale. E che meriterebbe denuncia. E persino sotto il profilo ambientale e di sostenibilità non mi sembra l'atteggiamento più corretto.”

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.

Venendo a quanto segnalato l'Agenzia ha richiesto chiarimenti all'Amministrazione segnalata la quale ha risposto che " (...) si rappresenta di seguito quanto definito dalle competenti strutture dell'Agenzia delle entrate.

L'articolo 60, settimo comma, d.P.R. n. 600 del 1973, disciplina la facoltà di notificare gli avvisi e gli altri atti a un indirizzo di posta elettronica certificata:

- *ai soggetti obbligati ad avere un indirizzo PEC nell'indice nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata di professionisti e imprese (INI-PEC);*
- *ai soggetti, diversi da quelli di cui al punto precedente, che hanno comunicato volontariamente un indirizzo PEC attraverso l'apposito servizio telematico dell'Agenzia delle entrate, secondo le modalità previste dal provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate prot. n. 120768 del 28 giugno 2017.*

Gli uffici dell'Agenzia, quindi, non sono obbligati a utilizzare la posta elettronica certificata per la notifica degli atti; la scelta è rimessa a una valutazione che deve tener conto della specificità del procedimento.

Tanto premesso, si fa presente che dalle verifiche effettuate dalle competenti strutture interne dell'Agenzia, è emerso che:

- *il sig. (OMISSIS) ha comunicato all'Agenzia l'indirizzo PEC ai sensi dell'articolo 60, settimo comma, d.P.R. n. 600 del 1973 (OMISSIS);*
- *non risultano inviati al sig. (OMISSIS) atti per i quali è prevista la notificazione secondo il richiamato articolo 60 (quali, ad esempio, avvisi di accertamento);*
- *risulta emessa solo una cartella di pagamento del 2009, il cui processo è gestito dall'Agenzia delle entrate-Riscossione;*
- *il sig. (OMISSIS) ha ricevuto, a seguito del controllo automatizzato della dichiarazione dei redditi effettuato ai sensi dell'articolo 36-bis del citato d.P.R. n. 600 del 1973, una comunicazione di irregolarità per l'anno d'imposta 2016.*

Con specifico riferimento a tale ultima comunicazione, si precisa che la stessa è stata recapitata tramite raccomandata con avviso di ricevimento il 2 ottobre 2019. Al riguardo si rappresenta che tale modalità di recapito è stabilita dall'articolo 2-bis, comma 1, D.L. 203/2005, convertito dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, e non rientra tra gli atti per i quali è prevista la notificazione ai sensi dell'articolo 60 del d.P.R. n. 600 del 1973.

Nella consapevolezza che i contribuenti che comunicano il proprio indirizzo PEC all'Agenzia delle entrate vorrebbero ricevere ogni atto/comunicazione al recapito fornito, sono in corso alcune verifiche per accertare se tali recapiti possano essere utilizzati anche per il recapito di atti e comunicazioni per i quali non è prevista la notificazione da articolo 60 del d.P.R. n. 600 del 1973.

Si osserva, infine, che nell'informativa sul trattamento dei dati personali, presente all'interno del servizio "PEC per notifica atti", esposto nella sezione "Contatti" dei servizi telematici dell'Agenzia, è

esplicitamente indicato che i dati forniti dal contribuente “...verranno trattati esclusivamente dall’Agenzia delle entrate e dall’agente della riscossione per le finalità previste dall’articolo 60, settimo comma, del d.P.R. n. 600/1973 e dagli artt. 26, secondo comma, 49, comma 2, e 50, comma 2, del d.P.R. n. 602/1973, per la notifica degli avvisi e degli altri atti che per legge devono essere notificati”.

Il riscontro fornito è coerente con le disposizioni dell’art. 6, comma 1 quater, del CAD che stabilisce che:” *i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, notificano direttamente presso i domicili digitali di cui all'articolo 3-bis i propri atti, compresi i verbali relativi alle sanzioni amministrative, gli atti impositivi di accertamento e di riscossione e le ingiunzioni di cui all'articolo 2 del regio decreto 14 aprile 1910, n. 639, fatte salve le specifiche disposizioni in ambito tributario.*”

Pertanto, in considerazione del fatto che si ritiene non risultino violate disposizioni del CAD o altre disposizioni relative ad innovazione e digitalizzazione, si è ritenuto di concludere il procedimento con relativa archiviazione.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia

