



**DETERMINAZIONE N. 256/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 25/2019 e Comunicazione n. 25/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n.25/2019 prot. n. 3547 del 11/03/2019.**

**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) 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 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. 25/2019 del 11/03/2019 acquisita al prot. n. 3547 in pari data, relativa all'ipotizzato mancato rispetto della normativa in materia di accessibilità per uno specifico bando di gara pubblicato;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 25/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale relativa all'istruttoria svolta nella quale si rappresenta che a seguito degli accertamenti tecnici richiesti dall'Ufficio del Difensore al competente Servizio dell'Agenzia è emerso che non risultavano presenti sul sito dell'Amministrazione i documenti oggetto della Segnalazione con conseguente impossibilità di effettuare i necessari approfondimenti tecnici del caso. Pertanto si propone al Difensore civico per il digitale di archiviare il relativo procedimento.

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione, predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 25/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione di archiviare il procedimento 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. 25/2019 e archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n.25/2019 - Trattazione**

**Amministrazione segnalata: Regione Toscana - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie -  
Protocollo n.3547 del 11/03/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

[All'indirizzo web <https://start.toscana.it/tendering/tenders/003035-2019/view/detail/1>] *"La documentazione di gara è in PDF non accessibile come risultato di una scansione del documento cartaceo."*

Da quanto rappresentato dal Segnalante, si evince che la documentazione relativa ad una specifica gara d'appalto telematica (*"Procedura aperta per la conclusione di convenzione per la fornitura di D.M. per Anestesia e Rianimazione compreso Dispositivi Medici per Ossigenoterapia, affidamento quadriennale suddiviso in 75 lotti, per le A.S. della Regione Toscana"*), pubblicata nel sito web del Sistema telematico acquisti regionale della Toscana all'indirizzo <https://start.toscana.it/tendering/tenders/003035-2019/view/detail/1>), si caratterizza per il fatto di non essere rispondente ai criteri di accessibilità.

In particolare si lamenta che tali documenti in formato pdf sono derivanti da scansioni di documenti cartacei, ossia sono i cosiddetti "documenti-immagine", e, in quanto tali, non leggibili e fruibili tramite strumenti e tecnologie assistive utilizzate dalle persone con disabilità (screen reader ecc.).

A tal riguardo si ritiene opportuno richiamare, innanzitutto, la disciplina contenuta nel vigente Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al Decreto legislativo 7 marzo 2005 n.82 e s.m.i. il quale, all'art. 53, comma 1, stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili [...]" e, all'art. 23-ter, comma 5-bis, riferendosi specificamente ai documenti amministrativi informatici, che questi ultimi *"devono essere fruibili indipendentemente dalla condizione di disabilità personale, applicando i criteri di accessibilità definiti dai requisiti tecnici di cui all'articolo 11 della legge 9 gennaio 2004, n. 4."*

A fronte delle suddette norme, ritenendo la segnalazione ricevibile, si è avviata un'istruttoria al fine di verificare la fondatezza della segnalazione ricevuta.

Al riguardo si provvedeva a richiedere il coinvolgimento dei competenti uffici tecnici di AgID. In particolare con mail del 19/03/2019, ore 11:21 si è inviata alla Responsabile del Servizio "Documentali" (al quale afferivano, in quel momento, le questioni relative all'accessibilità) la segnalazione e le prime osservazioni raccolte in merito, nonché una specifica richiesta di supporto tecnico. Tale richiesta è stata sollecitata verbalmente e con mail del 23/01/2020 ore 16:52, inviata al responsabile del servizio "Sviluppo web e Communities" (che nel frattempo aveva assorbito di fatto, le competenze in merito alle questioni in materia di accessibilità precedentemente gestite dal Servizio "Documentali"). In riscontro, in data 29/01/2020, ore 16:00 si è ricevuto dal servizio "Sviluppo web e Communities" un messaggio con il contenuto di seguito riportato. "in merito alla segnalazione n. 25, più che inaccessibile direi che la documentazione oggetto della segnalazione è del tutto assente. Forse mi sbaglio, puoi fornirmi ulteriori informazioni? " A seguito di una ulteriore verifica effettuata si è constatato che è possibile avere accesso alla pagina web, contenente l'elenco dei 21 allegati che costituiscono la documentazione di gara, ma, effettivamente, tali allegati non risultano disponibili.

Purtroppo questa circostanza ha determinato l'impossibilità di svolgere la necessaria verifica tecnica rispetto a quanto specificamente segnalato e quindi di proseguire l'istruttoria. Si propone quindi al Difensore civico per il Digitale di archiviare la Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e comunicazione al Segnalante.

27/03/2020

Raffaele Montanaro



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 25/2019 - Amministrazione segnalata: Regione Toscana- Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n.3547 del 11/03/2019**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato

[All'indirizzo web <https://start.toscana.it/tendering/tenders/003035-2019/view/detail/1>] "La documentazione di gara è in PDF non accessibile come risultato di una scansione del documento cartaceo."

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.

In ordine alla Segnalazione si rappresenta che nell'ambito della verifica tecnica per accertare l'effettiva accessibilità dei documenti pubblicati richiesta dall'Ufficio del Difensore al Servizio competente dell'Agenzia è risultato possibile accedere alla pagina web indicata, contenente l'elenco dei 21 allegati che costituiscono la documentazione di gara e per i quali si è proposta la Segnalazione, ma tali allegati non risultano invece disponibili.

Purtroppo questa circostanza ha determinato l'impossibilità di svolgere la necessaria verifica tecnica rispetto a quanto specificamente segnalato e quindi di proseguire l'istruttoria. Si è quindi ritenuto di dover archiviare la Sua Segnalazione.

Cordiali saluti