

DETERMINAZIONE N. 259/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 32/2019 e Comunicazione n. 32/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 32/2019 prot. n. 4113 del 20/03/2019.

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 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. 32/2019 del 20/03/2019 acquisita al prot. n. 4113 in pari data, relativa all'indisponibilità di alcune parti del sito web istituzionale dell'amministrazione segnalata;

ESAMINATA la Trattazione n. 32/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale relativa all'istruttoria svolta al fine di verificare quanto segnato ed accertarne le ragioni.

Al riguardo, a seguito dei controlli svolti dai competenti uffici è risultato che le pagine relative alla segnalazione in oggetto sono raggiungibili già da qualche settimana.

Pertanto, si propone che il Difensore civico per il digitale ritenga la problematica oggetto della segnalazione risolta con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza, e, qualora nulla osti, con archiviazione e comunicazione al Segnalante;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 32/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione di ritenere la problematica oggetto della segnalazione risolta, 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. 32/2019 e Comunicazione di archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



Segnalazione n. 32/2019

Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Valverde Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie Protocollo n. 4113 del 20/03/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“OGGETTO: DENUNCIA DI MANCATO ACCESSO al sito web Istituzionale del Comune di Valverde (CT).

Io [...], presidente dell'associazione SOS Legalità, premesso che più volte ha fatto presente, per le vie brevi telefoniche prima e successivamente personalmente al capo settore Servizi Generale, del Comune di Valverde (CT), chiedendo anche più volte, anche, di potere conferire con il Segretario comunale, nonché con il Sindaco. Ma tutto ciò non è stato possibile almeno fino ad oggi.

Per quanto premesso, DENUNCIA come nel sito web internet istituzionale del Comune di Valverde: <http://www.comunevalverde.gov.it>

NON è possibile accedere a:

- Albo pretorio;*
- Pubblicazioni di Matrimonio;*
- Delibere;*
- Determine;*
- Ordinanze;*
- Decreti;*
- Estratto Atti (legge regionale 11/2015).*

Quanto sopra nella più totale INDIFFERENZA degli Amministratori e degli Uffici comunali preposti al controllo, nonostante le nostre segnalazioni, anche, al Vicesindaco il quale ci assicurava di un incontro con il Sindaco. Senza esito.

Agli Enti in indirizzo, chiediamo di intervenire con la massima sollecitudine, per la parte di propria competenza, a sanare una situazione veramente INCREDIBILE ma vera.

Tremestieri Etneo, 20/03/2019

In fede

Il presidente dell'Associazione.”.

Dall'esame della segnalazione risulta, innanzitutto, che essa è pervenuta all'ufficio del Difensore civico per il digitale non attraverso l'apposita area presente sul sito istituzionale dell'AgID, bensì tramite l'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata dell'Agenzia per l'Italia digitale; inoltre alla segnalazione stessa non è associata una classificazione tematica. Per questo motivo si provvede ad attribuirle quella relativa all'Uso delle tecnologie.

Al di là degli aspetti formali, dall'esame di quanto rappresentato dal Segnalante emerge che lo stesso ha provato a consultare alcuni contenuti che afferiscono alla sezione "Atti e pubblicazioni" del sito web istituzionale del Comune di Valverde (<http://www.comunevalverde.gov.it/it-it/>) rilevandone, tuttavia, la persistente indisponibilità.

Ciò premesso, la segnalazione appare astrattamente ricevibile.

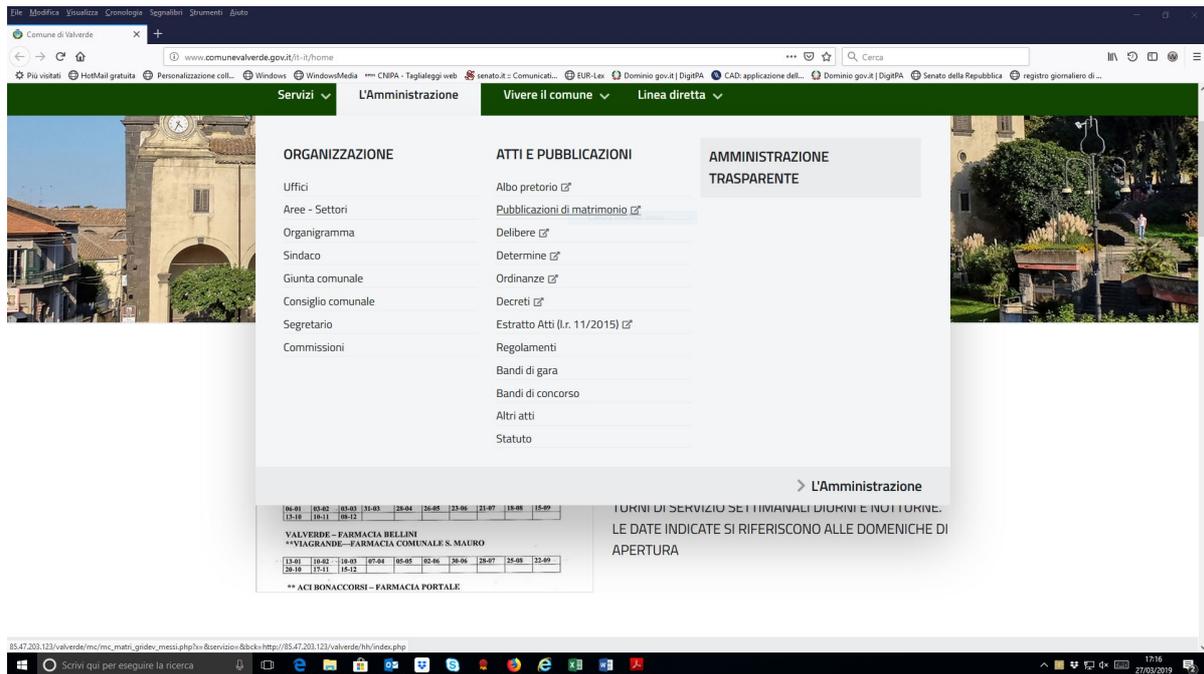
In avvio di istruttoria, a fini di inquadramento normativo, si evidenzia come la segnalazione attenga al vasto tema della qualità dei siti web istituzionali. Questo è disciplinato innanzitutto dall'articolo 53, comma 1 del vigente decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione digitale, di seguito CAD) secondo cui:

"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, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità." Sul tema vi è peraltro anche la Direttiva n.8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione "per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni online al cittadino".

Peraltro, mettendo in relazione il quadro normativo qui delineato con le competenze attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale, si è portati a ritenere che al Difensore civico stesso non sono istituzionalmente attribuite funzioni ispettive e non è quindi possibile intervenire qualora il sito web di una pubblica amministrazione si presenti comunque astrattamente ben configurato e accessibile.

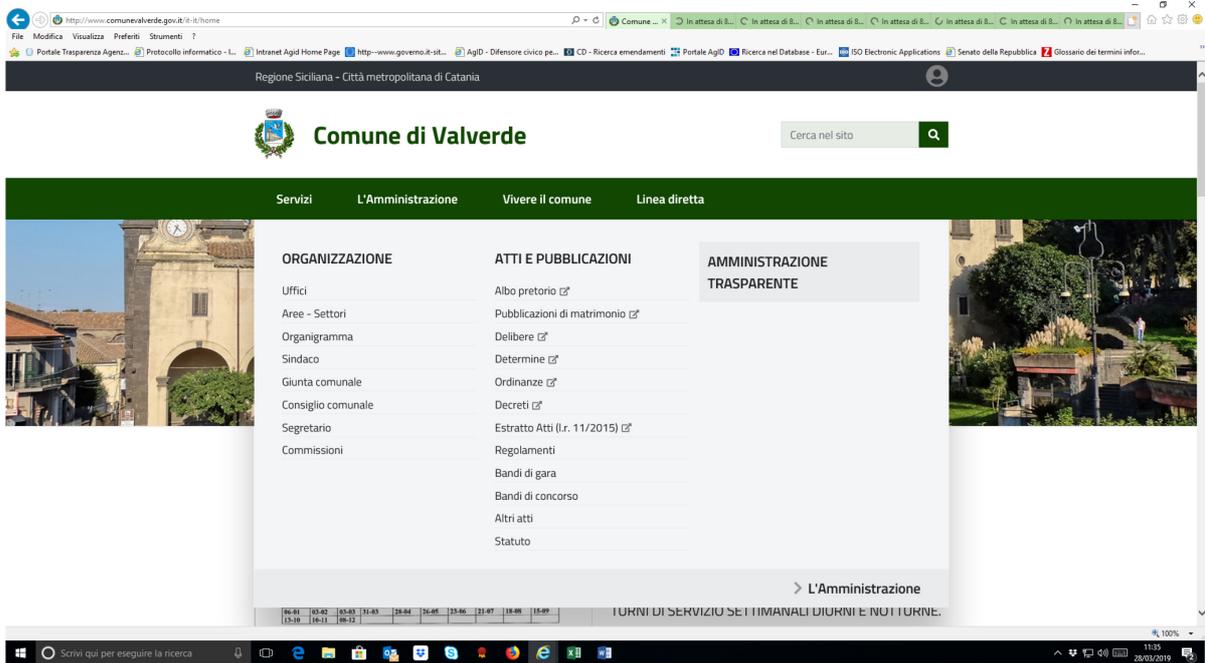
A ben vedere proprio questo è il discrimine della segnalazione in esame: occorre stabilire se l'asserita indisponibilità di alcuni contenuti (pagine web) che afferiscono alla sezione "Atti e pubblicazioni" del sito web istituzionale del Comune di Valverde deriva da un problema tecnico o da una questione di altra natura.

Come si può notare dagli screenshot sottostanti, tra il 27 e il 28 marzo del 2019 si è compiuta una ricognizione sulle pagine web richiamate dal segnalante, procedendo innanzitutto con un test sui corrispondenti relativi link, ossia:

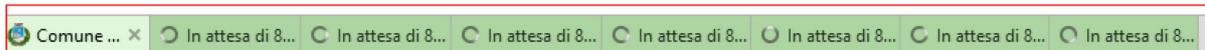


- Albo pretorio (= http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_gridev_messi.php?x=&servizio=&bck=http%3A%2F%2F85.47.203.123%2Fvalverde%2Fhh%2Findex.php);
- Pubblicazioni di matrimonio (= http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_matri_gridev_messi.php?x=&servizio=&bck=http%3A%2F%2F85.47.203.123%2Fvalverde%2Fhh%2Findex.php);
- Delibere (= <http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere>);
- Determine (= <http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/determine>);
- Ordinanze (= <http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/ordinanze>);
- Decreti (= <http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/decreti>);
- Estratto Atti (l.r. 11/2015) (= <http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/legge-regionale-sicilia-11-2015/index>).

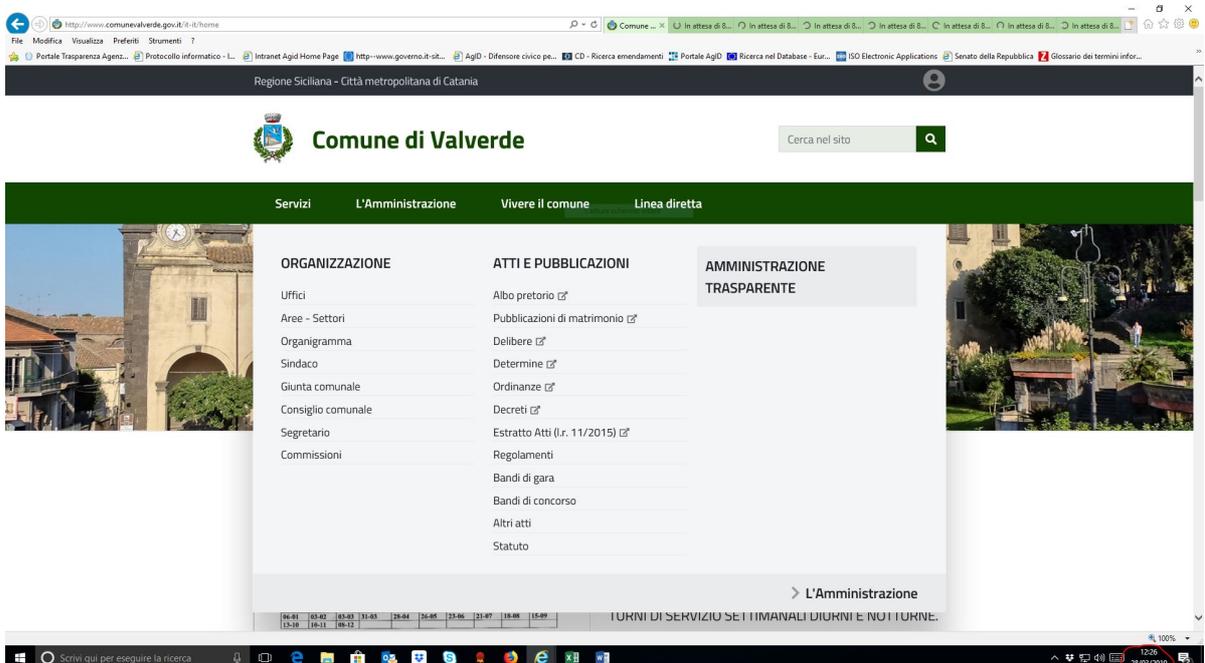
A seguito di questa prova si constatava che, nel momento in cui si tenta di aprire le pagine in questione



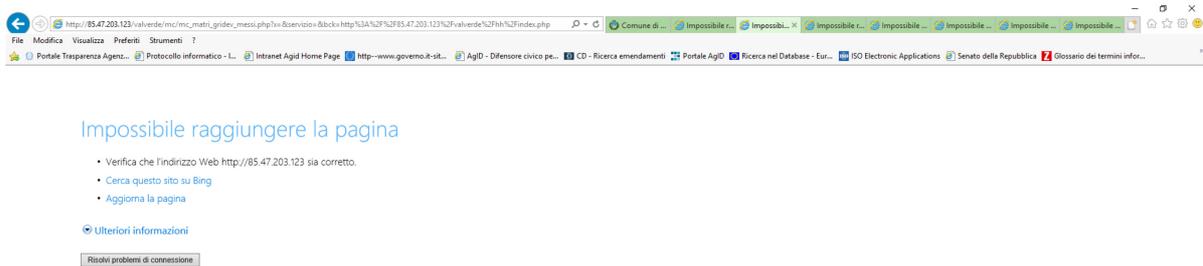
si rimaneva in attesa



e, anche dopo attesa lunga...



non si otteneva esito alcuno: il browser, alla fine, informa che è impossibile raggiungere le rispettive pagine richieste



Questo esito ha ricevuto conferma sottoponendo il sito web dell'amministrazione segnalata ad una verifica con strumenti web che facilitano il reperimento dei "link rotti" (c.d. *broken link*) nonché la rilevazione (peraltro a campione) dell'indisponibilità di pagine web del sito segnalato.

Infatti, entrambi gli strumenti indicavano, pur se sommariamente, che vi sono problematiche tecniche (timeout di pagine web) nell'ambito del sito istituzionale dell'amministrazione segnalata, tra l'altro proprio con riferimento, alle pagine di cui il segnalante ha lamentato indisponibilità (lo testimoniano i primi sei risultati elencati nello screenshot che segue).

Free Broken Link Check

brokenlinkcheck.com/broken-links.php#status

1 Enter your URL (e.g. www.example.com) - by doing so you agree to these Terms
www.comunevalverde.gov.it

2 Security code
Generata new code

Report distinct broken links only
Report all occurrences of each dead link (may be slower)

Find broken links now!

To see link's location in the source HTML click on src: below

#	Broken link (you can sort this field left-right)	Page where found	Server response
1	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_gridev_messi.php?x=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
2	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_matti_gridev_messi.php?x=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
3	http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/deliberare	src: /	Timeout
4	http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/determinare	src: /	Timeout
5	http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/ordinanze	src: /	Timeout
6	http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/decreti	src: /	Timeout
7	http://www.enereregias.it	src: /	bad host
8	http://www.museomarescotti.it	src: /	bad host
9	http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/legge-regionale-sicilia-11-201	src: /	Timeout
10	http://www.vincenzobellimb.it	src: /	bad host
11	http://www.valverdehockey.it	src: /	bad host
12	http://www.protezionecivile.it	src: /	404
13	http://www.infrastrutturetrasporti.it	src: /	Timeout
14	http://www.postacertificata.gov.it	src: /	Timeout
15	http://78.7.95.161/valverde/	src: /	Timeout
16	http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/liquidazioni	src: /	Timeout
17	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_p_ricerca.php?mbente=&oggetto=&top_atto=14&n=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
18	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_p_ricerca.php?mbente=&oggetto=&top_atto=21&n=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
19	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_p_ricerca.php?mbente=&oggetto=&top_atto=18&n=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
20	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_p_ricerca.php?mbente=&oggetto=&top_atto=20&n=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
21	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_p_ricerca.php?mbente=&oggetto=&top_atto=15&n=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
22	http://81.117.231.5/valverde/mc/mc_attachment.php?x=15414d9c4410e599799fa9b3ad	src: /	Timeout
23	http://85.47.203.123/valverde/mc/mc_p_ricerca.php?mbente=&oggetto=&top_atto=19&n=&servizio=&idc=http%3A%2F%2Fwww.comunevalverde.gov.it	src: /	Timeout
24	http://81.117.231.5/valverde/mc/mc_attachment.php?x=15414d9c4410e599799fa9b3ad	src: /	Timeout

Monitora l'uptime del sito

site24x7.com/check-website-availability.html

Site24x7

Verifica disponibilità sito Web

Test results - http://85.47.203.123/valverde/zf/index.php/atti-amministrativi/determine

Result URL: http://85.47.203.123/valverde/zf/...

Tempo di caricamento: ...

Tested on: 28 Mar 2019 01:51:18 PM

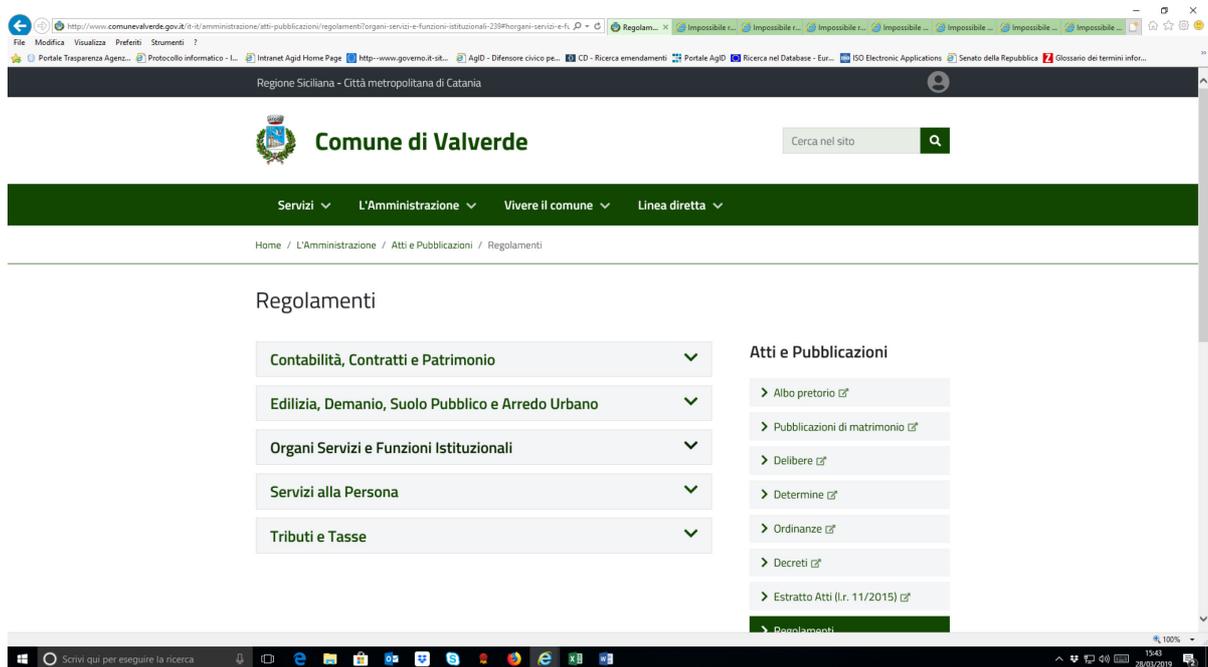
Website Availability Results: 28 Mar 2019 01:51:18 PM

Website Availability Metrics

Locations: Frem, Tor, Am, Sin, Hnl, Cha

Località	Stato	IP	Dimensioni	Response Time (ms)
Fremont-CA - US	-			Read time out.
Toronto - CA	-			Read time out.
Amsterdam - NL	-			Read time out.
Singapore - SG	-			Read time out.

Quale ulteriore conferma dell'effettiva esistenza di problematiche tecniche in alcune porzioni del sito segnalato, si evidenzia il fatto che nell'ambito della sezione "Atti e pubblicazioni", le sottosezioni diverse da quelle oggetto di segnalazione (ossia quelle relative a: Regolamenti, Bandi di gara, Bandi di concorso, Altri atti e Statuto) sono contraddistinte da collegamenti di accesso (link) che sono regolarmente funzionanti (come si può osservare dallo screenshot che segue in cui è rappresentata la sottosezione Regolamenti)



e, soprattutto, hanno una struttura sintattica assolutamente diversa da quella dei link (riportati all'inizio della presente trattazione) afferenti alle porzioni indisponibili.

La struttura dei link funzionanti è infatti, rispettivamente:
<http://www.comunevalverde.gov.it/it-it/amministrazione/atti-pubblicazioni/regolamenti>,
<http://www.comunevalverde.gov.it/it-it/amministrazione/atti-pubblicazioni/bandi-di-gara>,
<http://www.comunevalverde.gov.it/it-it/amministrazione/atti-pubblicazioni/bandi-di-concorso>,
<http://www.comunevalverde.gov.it/it-it/amministrazione/atti-pubblicazioni/altri-atti>,
<http://www.comunevalverde.gov.it/it-it/amministrazione/statuto>.

Da quanto fin qui esposto appare logico desumere che, in questo caso, il sito web segnalato risultava non ben configurato (almeno parzialmente) e, di fatto, parzialmente non fruibile non sul piano dei contenuti, ma per motivi tecnici.

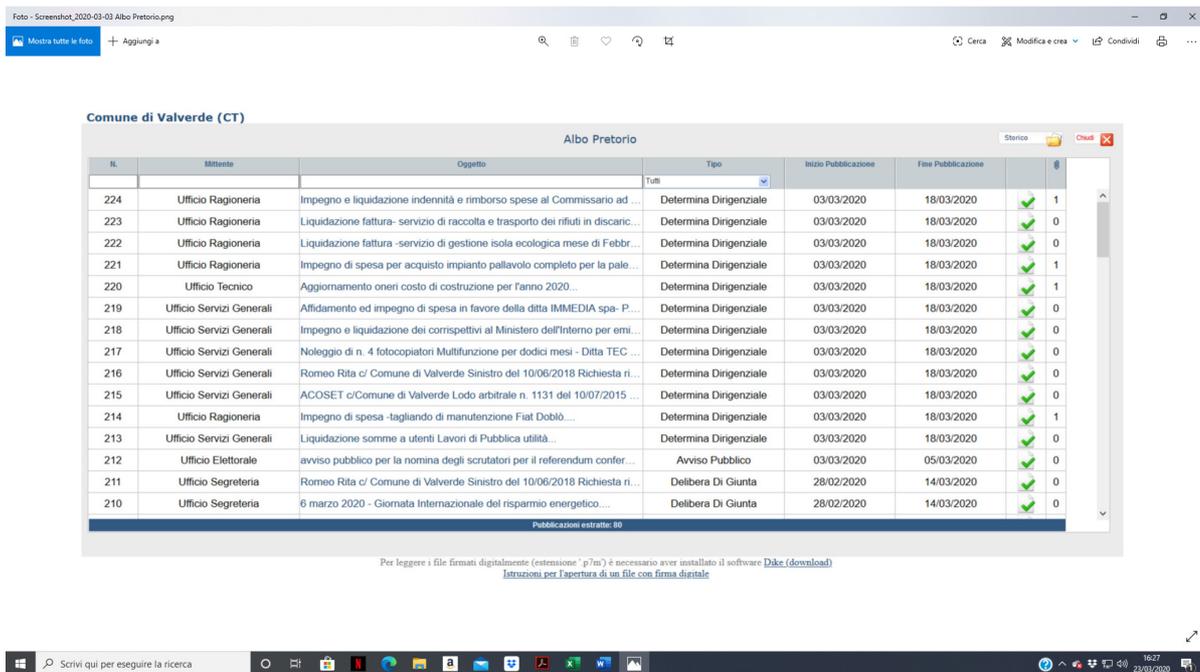
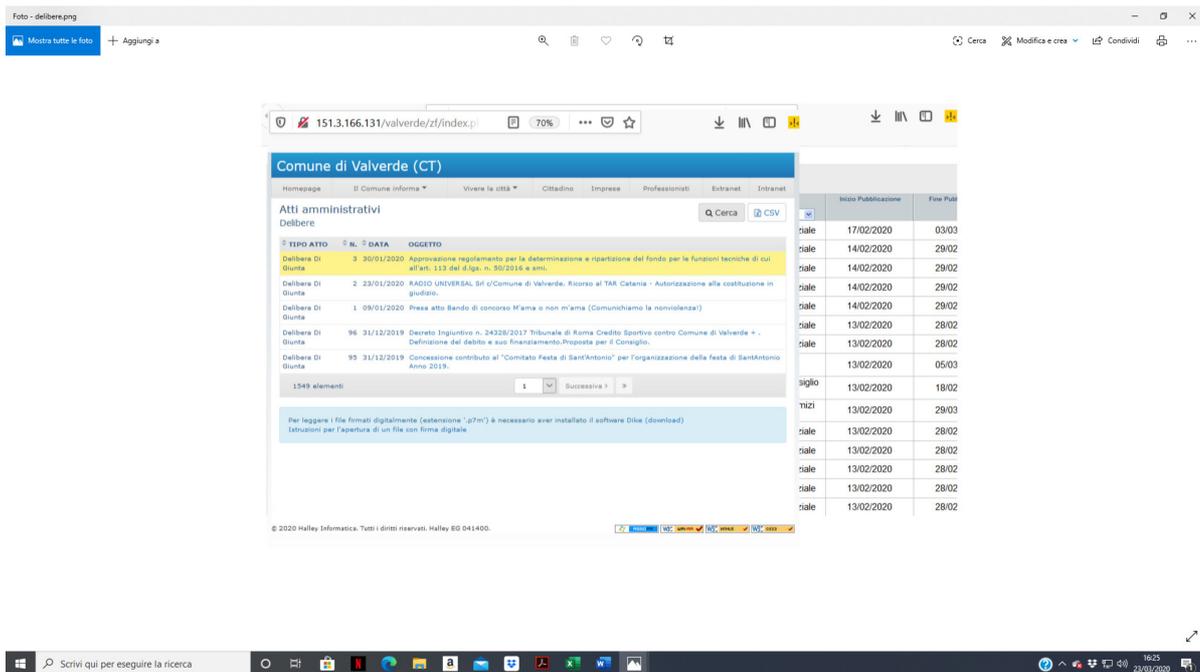
Ne consegue la competenza dell'Ufficio del difensore civico per il digitale (e di Agid) ad intervenire rispetto alla segnalazione poiché è ipotizzabile una violazione del quadro normativo di riferimento e, in particolare dell'articolo 53 del CAD.

Il Difensore civico per il digitale (mail del 28/03/2019, ore 18:50 e del 29/03/2019, ore 09:30), ha ritenuto di richiedere il supporto tecnico delle competenti strutture tecniche di Agid per effettuare gli opportuni approfondimenti e verifiche del caso.

A tal fine, in data 29/03/2019, ore 11:28 si è inviata al responsabile del "Servizio Sviluppo web e communities" (servizio AgID con competente in materia) una mail contenente gli elementi raccolti e, appunto, la relativa richiesta di supporto. Poiché tale richiesta non veniva riscontrata, tramite mail del 05/08/2019, ore 13:46 si è provveduto ad inviare un sollecito.

La suddetta richiesta di supporto è stata poi formalmente riscontrata dal Servizio Sviluppo web e communities con mail del 03/03/2020 14:58, nella quale viene rappresentato quanto di seguito riportato.

“come già anticipato per le vie brevi, confermo quanto già emerso, ovvero, che le pagine relative alla segnalazione in oggetto sono raggiungibili già da qualche settimana. Ti allego gli screenshot di oggi e quelli del 17 u.s.”.



In base a tutto quanto fin qui esposto e in particolare ai più recenti riscontri effettuati dal Servizio Sviluppo web e communities, risulta evidente che la problematica segnalata era di natura squisitamente tecnica ed è stata risolta.

Pertanto, si propone che l'Ufficio del Difensore civico ritenga il contenuto della segnalazione come ormai esaurito , con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza, e qualora nulla osti, con archiviazione e comunicazione al Segnalante.

23/03/2020

Raffaele Montanaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 32/2019 - Amministrazione segnalata:
Comune di Valverde Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie Protocollo n. 4113 del
20/03/2019.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato " *OGGETTO: DENUNCIA DI MANCATO ACCESSO al sito web Istituzionale del Comune di Valverde (CT).*

Io [...], presidente dell'associazione SOS Legalità, premesso che più volte ha fatto presente, per le vie brevi telefoniche prima e successivamente personalmente al capo settore Servizi Generale, del Comune di Valverde (CT), chiedendo anche più volte, anche, di potere conferire con il Segretario comunale, nonché con il Sindaco. Ma tutto ciò non è stato possibile almeno fino ad oggi.

Per quanto premesso, DENUNCIA come nel sito web internet istituzionale del Comune di Valverde: <http://www.comunevalverde.gov.it>

NON è possibile accedere a:

- Albo pretorio;*
- Pubblicazioni di Matrimonio;*
- Delibere;*
- Determine;*
- Ordinanze;*
- Decreti;*
- Estratto Atti (legge regionale 11/2015).*

Quanto sopra nella più totale INDIFFERENZA degli Amministratori e degli Uffici comunali preposti al controllo, nonostante le nostre segnalazioni, anche, al Vicesindaco il quale ci assicurava di un incontro con il Sindaco. Senza esito.

Agli Enti in indirizzo, chiediamo di intervenire con la massima sollecitudine, per la parte di propria competenza, a sanare una situazione veramente INCREDIBILE ma vera.

Tremestieri Etneo, 20/03/2019

In fede

Il presidente dell'Associazione."

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.

Per quanto riguarda la Sua Segnalazione, La informiamo che, a seguito di approfondimenti e accertamenti effettuati dall'Agenzia per l'Italia digitale è risultato che le pagine relative alla segnalazione in oggetto sono raggiungibili.

Tanto premesso, in relazione al fatto che la problematica segnalata è stata risolta, si è ritenuto concluso il procedimento con conseguente archiviazione della Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia