



DETERMINAZIONE N. 305/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 70/2019 e Comunicazione n. 70/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 70/2019 relativa alla comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione

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 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 ai medesimi 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 la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 70/2019 del 22/05/2019 acquisita in pari data al prot. n. 7025, relativa alla comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione in quanto il segnalante lamentava di aver inviato, a mezzo PEC, tutta la documentazione necessaria per domanda di revisione della patente senza avere riscontro;

ESAMINATA la Trattazione n. 70/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, in cui si precisa che si è inviata una richiesta di chiarimenti alla Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest, Ufficio Motorizzazione civile di Milano e Sezioni di Alessandria, Asti, Lodi e Varese, all'Ufficio RTD del M.I.T. e alla Direzione generale per la Motorizzazione Div 7 CED del M.I.T. .

Con nota prot. AgID n. 3392 del 18/03/2020 il Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale - Direzione generale per la Motorizzazione Div 7 CED - comunicava che: *"(...) Occorre evidenziare, preliminarmente, come il CED Motorizzazione gestisca un patrimonio informativo composto dai dati di oltre 50 milioni di veicoli circolanti (compresi quelli non iscritti al PRA come ciclomotori, rimorchi di massa < 3,5 t ecc.) e di circa 38 milioni di patenti attive.*

Le banche dati sono aggiornate in tempo reale da oltre 25.000 operatori pubblici distribuiti sull'intero territorio nazionale e da privati (studi di consulenza automobilistica, autoscuole, medici abilitati al rinnovo della patente, officine autorizzate, case costruttrici ecc.).

Gli archivi sono costantemente aggiornati anche dalle forze di Polizia e sono a disposizione delle stesse in ogni momento. Per i veicoli, oltre alle caratteristiche tecniche, alla cronologia dei proprietari e dei titoli autorizzativi, sono memorizzati i controlli tecnici (revisioni, collaudi ecc.).

Nel corso degli anni, in applicazione di direttive comunitarie, è stato realizzato il collegamento tra archivi nazionali dei veicoli e anagrafi nazionali degli abilitati alla guida di alcuni stati membri UE.

La procedura "Cross Border", attiva dal 2015, permette lo scambio transfrontaliero di informazioni in materia di sicurezza stradale (infrazioni).

A tal proposito, il Data Center della Motorizzazione è stato individuato come punto di contatto nazionale italiano, cui fanno riferimento le forze dell'ordine dei paesi membri UE.

Sempre nel 2015, infine, è stato istituito il Registro Elettronico delle imprese di autotrasporto (ERRU) ed è, inoltre, attiva la procedura di interconnessione degli archivi delle patenti di guida a livello comunitario (RESPER), in virtù della direttiva 2006/126/CE. Con il D. Lgs. 98/2017, infine, è iniziata l'ultima fase di integrazione ed ammodernamento dei contesti informativi riguardanti i veicoli, poiché con tale disposizione è stato previsto il rilascio di una nuova carta di circolazione (definita comunemente Documento Unico) contenente sia i dati tecnici (presenti nell'attuale carta di circolazione) che quelli caratterizzanti il veicolo in qualità di bene mobile (certificato di proprietà).

Con tale innovazione, unitamente all'avvio nel settembre 2019 dello STED (Sportello Telematico del Dipartista), il CED Motorizzazione è diventato il front-end unico di interfaccia per operatori e cittadini su tutte le questioni riguardanti veicoli, imbarcazioni e navi da diporto ed abilitazioni alla guida.

Tale processo ha già comportato la realizzazione di un nuovo portale, attualmente in uso ai soli operatori professionali in modalità intranet, all'interno del quale sono state rese disponibili le nuove procedure che verranno progressivamente attivate secondo una sequenza di ramp up che vedrà la completa attivazione e disponibilità a regime di tutte le nuove funzioni al 1° novembre 2020.

Nella fase di reingegnerizzazione dei processi, inoltre è stata data particolare enfasi all'utilizzo di documentazione e modulistica nativamente digitale, introducendo un sistema di firme elettroniche (FEA e FDR) di scopo per la certificazione degli atti (autentiche) e le conferme di completamento della pratica.

Sul fronte del cittadino, è in fase di sviluppo una nuova release dell'app istituzionale iPatente che consentirà, oltre al reperimento di tutte le informazioni relative alla patente (saldo punti, scadenze, ecc.) ed ai veicoli e/o natanti di proprietà (revisioni, collaudi, certificazioni, ecc.) anche di stabilire un canale digitale diretto con l'Amministrazione allo scopo di essere costantemente aggiornati su eventuali variazioni di status (infrazioni che comportano decremento dei punti patente, aggiornamento in tempo reale del saldo, campagne di richiamo da parte delle aziende costruttrici, ecc.) mediante push notifications. Al riguardo, il cittadino in fase di configurazione dell'app e registrazione per l'utilizzo dei servizi dovrà accettare che l'Amministrazione possa utilizzare esclusivamente comunicazioni digitali (via app ed email), consentendo all'Amministrazione stessa di dismettere le attuali modalità di informazione ed aggiornamento cartacee inoltrate via posta ordinaria. Si confida che tali progetti consentiranno di perseguire realmente anche nuovi modelli gestionali dei flussi procedurali, ridefinendo le attuali modalità di presentazione e lavorazione degli atti e consentendo agli Uffici periferici di poter, in tal modo, perseguire la necessaria riorganizzazione anche per supplire, seppur parzialmente, alle note croniche carenze di personale. Occorre tuttavia precisare che riguardo alla segnalazione 70/2019, l'utente non lamentava l'impossibilità di inoltrare documentazione con modalità elettroniche, ma la manifestata irricevibilità della stessa da parte dell'UMC di Milano, unitamente all'irraggiungibilità

telefonica dell'URP, entrambi elementi indipendenti dalla disponibilità o meno di ulteriori strumenti digitali. Per quest'ultimo specifico aspetto, inoltre, si rammenta che il cittadino può usufruire di un apposito servizio di assistenza tramite operatore, chiamando il numero verde gratuito 800.23.23.23, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00, oppure inviando una richiesta via email a uco.motorizzazione@mit.gov.it (...)".

Pertanto, sulla base della risposta fornita dall'Amministrazione in relazione alle attività poste in essere per digitalizzare i flussi nel rispetto delle disposizioni del CAD e delle norme in ambito ICT (considerando anche *l'app istituzionale iPatente*), si propone di ritenere concluso il procedimento con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.70/2019, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.70/2019, trasmessa 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. 70/2019 e Archiviazione n. 70/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 70/2019 - Trattazione

**Amministrazione segnalata: Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Qualificazione tematica:
Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 7025 del 22/05/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Nella PEC ho allegato tutta la documentazione necessaria per domanda di revisione della patente. Ad oggi, 22/5/19, nessuna risposta da parte della Direzione generale, che a quanto pare prevede il solo servizio allo sportello”.*

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, il segnalante lamentava di aver inviato, a mezzo PEC, tutta la documentazione necessaria per domanda di revisione della patente senza avere riscontro.

In fase istruttoria, si inviava una richiesta chiarimenti alla Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest e all'Ufficio Responsabile Transizione al digitale (RTD) del M.I.T..

La Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest, Ufficio Motorizzazione civile di Milano e Sezioni di Alessandria, Asti, Lodi e Varese, ha comunicato, nella prima nota prot. AgID n. 10745 del 6/8/2019 che: *“In riferimento alla nota a margine, pur comprendendo le doglianze dell'utente, si comunica a codesta Agenzia che purtroppo, al momento, non sussiste la possibilità di prenotare da remoto un*

esame di revisione della patente di guida attraverso una istanza pervenuta via e-pec, potendosi svolgere tale operazione solo presso gli sportelli degli UU.M.C. in presenza dell'interessato o di un suo delegato.

Questo Ufficio si riserva di porgere le scuse all'utente per il mancato riscontro, una volta che codesta Agenzia avrà fornito il recapito dello stesso."

Nella nota di ulteriori chiarimenti pervenuta all'Ufficio del Difensore civico per il digitale, prot. AgID n. 13409 del 9/10/2019 comunicava che: "Facendo seguito alla nota prot. n. 164579 del 06.08.2019 e alla richiesta di ulteriori informazioni da parte di codesta Agenzia, si rende noto che questo Ufficio utilizza per la gestione delle prenotazioni da remoto in forma digitale tutte le applicazioni rese disponibili dal sistema nazionale de "Il Portale dell'Automobilista" della Direzione Generale per la Motorizzazione del Dipartimento per i trasporti la navigazione, gli Affari generali ed il Personale del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, le quali attualmente permettono solo agli operatori professionali di svolgere prenotazioni per via telematica ed in particolare:

- alle Autoscuole, le prenotazioni degli esami di teoria e di guida per il conseguimento della patente di guida di tutte le categorie;

- agli studi di consulenza automobilistica, di cui alla Legge n. 264/1991, le prenotazioni delle operazioni tecniche riguardanti i veicoli a motore e loro rimorchi (revisioni e collaudi).

Si ritiene che quanto sopra riguardi gli Uffici della Motorizzazione Civile dell'intero territorio nazionale e, con certezza, tutte le sedi dirette e/o coordinate dallo scrivente, vale a dire: Milano, Alessandria, Asti, Lodi, Monza e Brianza, Varese, Torino, Novara, Biella, Vercelli e V.C.O.. Vale la pena evidenziare che la scrivente direzione, nell'ottica di una maggiore modernità e semplificazione, è pronta ad accogliere favorevolmente ogni iniziativa atta a migliorare, con l'implementazione delle procedure informatiche esistenti sul "Portale dell'Automobilista", l'accesso diretto per via telematica da parte dei cittadini ad alcuni servizi, che avrebbe come ulteriore e non trascurabile vantaggio quello di alleggerire il carico di lavoro quotidianamente gravante sulle strutture di front-office, peraltro afflitte dalla carenza ormai endemica di personale."

Ai fini istruttori, dato il mancato riscontro dall'Ufficio RTD del M.I.T., l'Ufficio del Difensore civico per il digitale (DCD) sollecitava un riscontro dal suddetto Ufficio inviando note anche per conoscenza alla Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest (note prot. AgID n. 16468 del 3.12.2019 e n. 1480 del 04/02/2020).

A seguito di contatti intercorsi per le vie brevi con l'Ufficio Responsabile per la transizione al digitale (RTD) del M.I.T., lo stesso inviava la comunicazione all'Ufficio del Difensore (prot. AgID n. 2774 del 4/3/2020), informando di aver inoltrato la richiesta chiarimenti alla Direzione generale per la motorizzazione - Div7 – Centro elaborazione dati, in quanto competente in materia relativamente alla segnalazione in oggetto (nota prot. MIT n.377 del 22/01/2020).

Pertanto, l'Ufficio DCD trasmetteva la richiesta di ulteriori chiarimenti alla suddetta Direzione generale inviando una nota anche per conoscenza all'Ufficio RTD del MIT e per conoscenza alla Motorizzazione civile di Roma (prot. AgID n. 2938 del 06/03/2020).

Con nota prot. AgID n. 3392 del 18/03/2020 il Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale Direzione generale per la Motorizzazione Div 7 CED comunicava che: "(...) *Occorre evidenziare, preliminarmente, come il CED Motorizzazione gestisca un patrimonio informativo composto dai dati di oltre 50 milioni di veicoli circolanti (compresi quelli non iscritti al PRA come ciclomotori, rimorchi di massa < 3,5 t ecc.) e di circa 38 milioni di patenti attive.*

Le banche dati sono aggiornate in tempo reale da oltre 25.000 operatori pubblici distribuiti sull'intero territorio nazionale e da privati (studi di consulenza automobilistica, autoscuole, medici abilitati al rinnovo della patente, officine autorizzate, case costruttrici ecc.).

Gli archivi sono costantemente aggiornati anche dalle forze di Polizia e sono a disposizione delle stesse in ogni momento. Per i veicoli, oltre alle caratteristiche tecniche, alla cronologia dei proprietari e dei titoli autorizzativi, sono memorizzati i controlli tecnici (revisioni, collaudi ecc.).

Nel corso degli anni, in applicazione di direttive comunitarie, è stato realizzato il collegamento tra archivi nazionali dei veicoli e anagrafi nazionali degli abilitati alla guida di alcuni stati membri UE.

La procedura "Cross Border", attiva dal 2015, permette lo scambio transfrontaliero di informazioni in materia di sicurezza stradale (infrazioni).

A tal proposito, il Data Center della Motorizzazione è stato individuato come punto di contatto nazionale italiano, cui fanno riferimento le forze dell'ordine dei paesi membri UE.

Sempre nel 2015, infine, è stato istituito il Registro Elettronico delle imprese di autotrasporto (ERRU) ed è, inoltre, attiva la procedura di interconnessione degli archivi delle patenti di guida a livello comunitario (RESPER), in virtù della direttiva 2006/126/CE. Con il D. Lgs. 98/2017, infine, è iniziata l'ultima fase di integrazione ed ammodernamento dei contesti informativi riguardanti i veicoli, poiché con tale disposizione è stato previsto il rilascio di una nuova carta di circolazione (definita comunemente Documento Unico) contenente sia i dati tecnici (presenti nell'attuale carta di circolazione) che quelli caratterizzanti il veicolo in qualità di bene mobile (certificato di proprietà).

Con tale innovazione, unitamente all'avvio nel settembre 2019 dello STED (Sportello Telematico del Diportista), il CED Motorizzazione è diventato il front-end unico di interfaccia per operatori e cittadini su tutte le questioni riguardanti veicoli, imbarcazioni e navi da diporto ed abilitazioni alla guida.

Tale processo ha già comportato la realizzazione di un nuovo portale, attualmente in uso ai soli operatori professionali in modalità intranet, all'interno del quale sono state rese disponibili le nuove procedure che verranno progressivamente attivate secondo una sequenza di ramp up che vedrà la completa attivazione e disponibilità a regime di tutte le nuove funzioni al 1° novembre 2020.

Nella fase di reingegnerizzazione dei processi, inoltre è stata data particolare enfasi all'utilizzo di

documentazione e modulistica nativamente digitale, introducendo un sistema di firme elettroniche (FEA e FDR) di scopo per la certificazione degli atti (autentiche) e le conferme di completamento della pratica.

Sul fronte del cittadino, è in fase di sviluppo una nuova release dell'app istituzionale iPatente che consentirà, oltre al reperimento di tutte le informazioni relative alla patente (saldo punti, scadenze, ecc.) ed ai veicoli e/o natanti di proprietà (revisioni, collaudi, certificazioni, ecc.) anche di stabilire un canale digitale diretto con l'Amministrazione allo scopo di essere costantemente aggiornati su eventuali variazioni di status (infrazioni che comportano decremento dei punti patente, aggiornamento in tempo reale del saldo, campagne di richiamo da parte delle aziende costruttrici, ecc.) mediante push notifications. Al riguardo, il cittadino in fase di configurazione dell'app e registrazione per l'utilizzo dei servizi dovrà accettare che l'Amministrazione possa utilizzare esclusivamente comunicazioni digitali (via app ed email), consentendo all'Amministrazione stessa di dismettere le attuali modalità di informazione ed aggiornamento cartacee inoltrate via posta ordinaria. Si confida che tali progetti consentiranno di perseguire realmente anche nuovi modelli gestionali dei flussi procedurali, ridefinendo le attuali modalità di presentazione e lavorazione degli atti e consentendo agli Uffici periferici di poter, in tal modo, perseguire la necessaria riorganizzazione anche per supplire, seppur parzialmente, alle note croniche carenze di personale. Occorre tuttavia precisare che riguardo alla segnalazione 70/2019, l'utente non lamentava l'impossibilità di inoltrare documentazione con modalità elettroniche, ma la manifestata irricevibilità della stessa da parte dell'UMC di Milano, unitamente all'irraggiungibilità telefonica dell'URP, entrambi elementi indipendenti dalla disponibilità o meno di ulteriori strumenti digitali. Per quest'ultimo specifico aspetto, inoltre, si rammenta che il cittadino può usufruire di un apposito servizio di assistenza tramite operatore, chiamando il numero verde gratuito 800.23.23.23, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00, oppure inviando una richiesta via email a uco.motorizzazione@mit.gov.it (...)"

Pertanto, sulla base della risposta fornita dall'Amministrazione in relazione alle attività poste in essere per digitalizzare i flussi nel rispetto delle disposizioni del CAD e delle norme in ambito ICT (considerando anche l'app istituzionale iPatente), si propone di ritenere concluso il procedimento con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

2 aprile 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Segnalazione n.70/2019 - Amministrazione segnalata: Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 7025 del 22/05/2019.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato:” *Nella PEC ho allegato tutta la documentazione necessaria per domanda di revisione della patente. Ad oggi, 22/5/19, nessuna risposta da parte della Direzione generale, che a quanto pare prevede il solo servizio allo sportello*”

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.

Da quanto rappresentato, il segnalante lamentava di aver inviato, a mezzo PEC, tutta la documentazione necessaria per domanda di revisione della patente senza avere riscontro.

In fase istruttoria, si inviava una richiesta chiarimenti alla Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest e all'Ufficio Responsabile Transizione al digitale (RTD) del M.I.T..

La Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest, Ufficio Motorizzazione civile di Milano e Sezioni di Alessandria, Asti, Lodi e Varese, ha comunicato, nella prima nota prot. AgID n. 10745 del 6/8/2019 che: *“In riferimento alla nota a margine, pur comprendendo le doglianze dell'utente, si comunica a codesta Agenzia che purtroppo, al momento, non sussiste la possibilità di prenotare da remoto un*

esame di revisione della patente di guida attraverso una istanza pervenuta via e-pec, potendosi svolgere tale operazione solo presso gli sportelli degli UU.M.C. in presenza dell'interessato o di un suo delegato.

Questo Ufficio si riserva di porgere le scuse all'utente per il mancato riscontro, una volta che codesta Agenzia avrà fornito il recapito dello stesso."

Nella nota di ulteriori chiarimenti pervenuta all'Ufficio del Difensore civico per il digitale, prot. AgID n. 13409 del 9/10/2019 comunicava che: "Facendo seguito alla nota prot. n. 164579 del 06.08.2019 e alla richiesta di ulteriori informazioni da parte di codesta Agenzia, si rende noto che questo Ufficio utilizza per la gestione delle prenotazioni da remoto in forma digitale tutte le applicazioni rese disponibili dal sistema nazionale de "Il Portale dell'Automobilista" della Direzione Generale per la Motorizzazione del Dipartimento per i trasporti la navigazione, gli Affari generali ed il Personale del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, le quali attualmente permettono solo agli operatori professionali di svolgere prenotazioni per via telematica ed in particolare:

- alle Autoscuole, le prenotazioni degli esami di teoria e di guida per il conseguimento della patente di guida di tutte le categorie;

- agli studi di consulenza automobilistica, di cui alla Legge n. 264/1991, le prenotazioni delle operazioni tecniche riguardanti i veicoli a motore e loro rimorchi (revisioni e collaudi).

Si ritiene che quanto sopra riguardi gli Uffici della Motorizzazione Civile dell'intero territorio nazionale e, con certezza, tutte le sedi dirette e/o coordinate dallo scrivente, vale a dire: Milano, Alessandria, Asti, Lodi, Monza e Brianza, Varese, Torino, Novara, Biella, Vercelli e V.C.O.. Vale la pena evidenziare che la scrivente direzione, nell'ottica di una maggiore modernità e semplificazione, è pronta ad accogliere favorevolmente ogni iniziativa atta a migliorare, con l'implementazione delle procedure informatiche esistenti sul "Portale dell'Automobilista", l'accesso diretto per via telematica da parte dei cittadini ad alcuni servizi, che avrebbe come ulteriore e non trascurabile vantaggio quello di alleggerire il carico di lavoro quotidianamente gravante sulle strutture di front-office, peraltro afflitte dalla carenza ormai endemica di personale."

Ai fini istruttori, dato il mancato riscontro dall'Ufficio RTD del M.I.T., l'Ufficio del Difensore civico per il digitale (DCD) sollecitava un riscontro dal suddetto Ufficio inviando note anche per conoscenza alla Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest . Pertanto, l'Ufficio DCD trasmetteva la richiesta di ulteriori chiarimenti alla suddetta Direzione generale inviando una nota anche per conoscenza all'Ufficio RTD del MIT e per conoscenza alla Motorizzazione civile di Roma.

Con nota prot. AgID n. 3392 del 18/03/2020 il Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale Direzione generale per la Motorizzazione Div 7 CED comunicava che: "(...)Occorre evidenziare, preliminarmente, come il CED Motorizzazione gestisca un patrimonio informativo composto dai dati di oltre 50 milioni di veicoli circolanti (compresi quelli non iscritti al PRA come ciclomotori, rimorchi di massa < 3,5 t ecc.) e di circa 38 milioni di patenti attive.

Le banche dati sono aggiornate in tempo reale da oltre 25.000 operatori pubblici distribuiti sull'intero territorio nazionale e da privati (studi di consulenza automobilistica, autoscuole, medici abilitati al rinnovo della patente, officine autorizzate, case costruttrici ecc.).

Gli archivi sono costantemente aggiornati anche dalle forze di Polizia e sono a disposizione delle stesse in ogni momento. Per i veicoli, oltre alle caratteristiche tecniche, alla cronologia dei proprietari e dei titoli autorizzativi, sono memorizzati i controlli tecnici (revisioni, collaudi ecc.).

Nel corso degli anni, in applicazione di direttive comunitarie, è stato realizzato il collegamento tra archivi nazionali dei veicoli e anagrafi nazionali degli abilitati alla guida di alcuni stati membri UE.

La procedura "Cross Border", attiva dal 2015, permette lo scambio transfrontaliero di informazioni in materia di sicurezza stradale (infrazioni).

A tal proposito, il Data Center della Motorizzazione è stato individuato come punto di contatto nazionale italiano, cui fanno riferimento le forze dell'ordine dei paesi membri UE.

Sempre nel 2015, infine, è stato istituito il Registro Elettronico delle imprese di autotrasporto (ERRU) ed è, inoltre, attiva la procedura di interconnessione degli archivi delle patenti di guida a livello comunitario (RESPER), in virtù della direttiva 2006/126/CE. Con il D. Lgs. 98/2017, infine, è iniziata l'ultima fase di integrazione ed ammodernamento dei contesti informativi riguardanti i veicoli, poiché con tale disposizione è stato previsto il rilascio di una nuova carta di circolazione (definita comunemente Documento Unico) contenente sia i dati tecnici (presenti nell'attuale carta di circolazione) che quelli caratterizzanti il veicolo in qualità di bene mobile (certificato di proprietà).

Con tale innovazione, unitamente all'avvio nel settembre 2019 dello STED (Sportello Telematico del Dipartista), il CED Motorizzazione è diventato il front-end unico di interfaccia per operatori e cittadini su tutte le questioni riguardanti veicoli, imbarcazioni e navi da diporto ed abilitazioni alla guida.

Tale processo ha già comportato la realizzazione di un nuovo portale, attualmente in uso ai soli operatori professionali in modalità intranet, all'interno del quale sono state rese disponibili le nuove procedure che verranno progressivamente attivate secondo una sequenza di ramp up che vedrà la completa attivazione e disponibilità a regime di tutte le nuove funzioni al 1° novembre 2020.

Nella fase di reingegnerizzazione dei processi, inoltre è stata data particolare enfasi all'utilizzo di documentazione e modulistica nativamente digitale, introducendo un sistema di firme elettroniche (FEA e FDR) di scopo per la certificazione degli atti (autentiche) e le conferme di completamento della pratica.

Sul fronte del cittadino, è in fase di sviluppo una nuova release dell'app istituzionale iPatente che consentirà, oltre al reperimento di tutte le informazioni relative alla patente (saldo punti, scadenze, ecc.) ed ai veicoli e/o natanti di proprietà (revisioni, collaudi, certificazioni, ecc.) anche di stabilire un canale digitale diretto con l'Amministrazione allo scopo di essere costantemente aggiornati su eventuali variazioni di status (infrazioni che comportano decremento dei punti patente, aggiornamento

in tempo reale del saldo, campagne di richiamo da parte delle aziende costruttrici, ecc.) mediante push notifications . Al riguardo, il cittadino in fase di configurazione dell'app e registrazione per l'utilizzo dei servizi dovrà accettare che l'Amministrazione possa utilizzare esclusivamente comunicazioni digitali (via app ed email), consentendo all'Amministrazione stessa di dismettere le attuali modalità di informazione ed aggiornamento cartacee inoltrate via posta ordinaria. Si confida che tali progetti consentiranno di perseguire realmente anche nuovi modelli gestionali dei flussi procedurali, ridefinendo le attuali modalità di presentazione e lavorazione degli atti e consentendo agli Uffici periferici di poter, in tal modo, perseguire la necessaria riorganizzazione anche per supplire, seppur parzialmente, alle note croniche carenze di personale. Occorre tuttavia precisare che riguardo alla segnalazione 70/2019, l'utente non lamentava l'impossibilità di inoltrare documentazione con modalità elettroniche, ma la manifestata irricevibilità della stessa da parte dell'UMC di Milano, unitamente all'irraggiungibilità telefonica dell'URP, entrambi elementi indipendenti dalla disponibilità o meno di ulteriori strumenti digitali. Per quest'ultimo specifico aspetto, inoltre, si rammenta che il cittadino può usufruire di un apposito servizio di assistenza tramite operatore, chiamando il numero verde gratuito 800.23.23.23, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00, oppure inviando una richiesta via email a uco.motorizzazione@mit.gov.it (...)"

Pertanto, sulla base della risposta fornita dall'Amministrazione in relazione alle attività poste in essere per digitalizzare i flussi nel rispetto delle disposizioni del CAD e delle norme in ambito ICT (considerando anche l'app istituzionale iPatente), si è ritenuto di concludere il procedimento con relativa archiviazione.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia