



DETERMINAZIONE N. 312/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 103/2019 e Comunicazione n. 103/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 103/2019 relativa all'uso delle tecnologie

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. 103/2019 del 6/9/2020 acquisita in pari data al prot. n. 11596, relativa all'uso delle tecnologie e in particolare alla mancata possibilità di presentare una istanza telematica per la richiesta di rilascio patente all'ufficio della motorizzazione civile del Friuli Venezia Giulia di Spilimbergo ;

ESAMINATA la Trattazione n. 103/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, in cui si precisa che con nota prot. AgID n. 13328 del 8/10/2019 si inviava una chiarimenti, sollecitata con nota prot. AgID n. 753 del 17/01/2020, alla Motorizzazione civile Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e all'Ufficio Responsabile Transizione al digitale del M.I.T..

Con nota prot. AgID n. 964 del 22/01/2020 la Direzione centrale Infrastrutture e Territorio della Regione Friuli Venezia Giulia comunicava che: *"(...) non risulta operativa alcuna sede della Motorizzazione civile regionale a Spilimbergo, in via Marchian n. 8.*

Si evidenzia, infatti, che l'Ufficio territorialmente competente per la località sopra indicata è quello sito a Pordenone, in via Interporto Centro Ingrosso n. 68.

Inoltre, per quanto attiene alla possibilità di presentare istanze e dichiarazioni per via telematica allo scrivente Servizio, stante la complessità e diversità delle materie trattate, si chiede cortesemente di conoscere, nello specifico, l'oggetto del procedimento de quo al fine di fornire le opportune delucidazioni (...)" A seguito di questa comunicazione, con nota prot. AgID n. 1019 del 24/01/2020, l'Ufficio del Difensore civico per il digitale inviava alla Segnalante una richiesta di informazioni necessarie per la definizione della Segnalazione senza ricevere alcuna risposta dalla stessa Segnalante.

Pertanto, visto il tempo trascorso dalla richiesta di informazioni alla segnalante e visto il mancato riscontro della stessa, si ritiene venuto meno l'interesse della cittadina a quanto segnalato, si propone di ritenere concluso il procedimento con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.103/2019, conseguente all'approvazione da parte del

Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.103/2019, trasmessa al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione alla Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 103/2019 e Archiviazione n. 103/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 103/2019 - Trattazione

Amministrazione segnalata: Motorizzazione civile del Friuli Venezia Giulia - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 11596 del 06/09/2019.

La Segnalante espone la seguente questione: *“segnalo che la Motorizzazione civile del FVG non accetta richieste inviate online né segnala email a cui inviarle, richiedendo esplicitamente la consegna della copia cartacea”*

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.

Dall'esame preliminare risultava che la segnalante lamentava la mancata possibilità di presentare una istanza telematica per la richiesta di rilascio patente all'ufficio della motorizzazione civile del Friuli Venezia Giulia sito in Spilimbergo alla Via Marchian n.8.

Pertanto, si inviava una richiesta chiarimenti con nota prot. AgID n. 13328 del 8/10/2019, sollecitata con nota prot. AgID n. 753 del 17/01/2020, alla Motorizzazione civile Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e all'Ufficio Responsabile Transizione al digitale del M.I.T., con conseguente sospensione della segnalazione.

Con nota prot. AgID n. 964 del 22/01/2020 la Direzione centrale Infrastrutture e Territorio della Regione Friuli Venezia Giulia comunicava che: *“(...) non risulta operativa alcuna sede della Motorizzazione civile regionale a Spilimbergo, in via Marchian n. 8.*

Si evidenzia, infatti, che l’Ufficio territorialmente competente per la località sopra indicata è quello sito a Pordenone, in via Interporto Centro Ingrosso n. 68.

Inoltre, per quanto attiene alla possibilità di presentare istanze e dichiarazioni per via telematica allo scrivente Servizio, stante la complessità e diversità delle materie trattate, si chiede cortesemente di conoscere, nello specifico, l’oggetto del procedimento de quo al fine di fornire le opportune delucidazioni (...)”

A seguito di questa comunicazione, con nota prot. AgID n. 1019 del 24/01/2020, l’Ufficio del Difensore civico per il digitale inviava una richiesta di informazioni alla Segnalante, necessarie per la definizione della Segnalazione, senza ricevere alcuna risposta .

Pertanto, visto il tempo trascorso dalla richiesta alla segnalante e visto il mancato riscontro della stessa, si ritiene venuto meno l’interesse della cittadina, 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 alla Segnalante.

9 marzo 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 103/2019 - Amministrazione segnalata: Motorizzazione civile del Friuli Venezia Giulia - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 11596 del 06/09/2019.

Gent.ma Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: " *segnalo che la Motorizzazione civile del FVG non accetta richieste inviate online né segnala email a cui inviarle, richiedendo esplicitamente la consegna della copia cartacea*"

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.

Dall'esame preliminare risultava che Lei lamentava la mancata possibilità di presentare una istanza telematica per la richiesta di rilascio patente all'ufficio della motorizzazione civile del Friuli Venezia Giulia sito in Spilimbergo alla Via Marchian n.8.

Pertanto, si inviava una richiesta chiarimenti con nota prot. AgID n. 13328 del 8/10/2019, sollecitata con nota prot. AgID n. 753 del 17/01/2020, alla Motorizzazione civile Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e all'Ufficio Responsabile Transizione al digitale del M.I.T., con conseguente sospensione della segnalazione.

Con nota prot. AgID n. 964 del 22/01/2020 la Direzione centrale Infrastrutture e Territorio della Regione Friuli Venezia Giulia comunicava che: *“(...) non risulta operativa alcuna sede della Motorizzazione civile regionale a Spilimbergo, in via Marchian n. 8.*

Si evidenzia, infatti, che l’Ufficio territorialmente competente per la località sopra indicata è quello sito a Pordenone, in via Interporto Centro Ingrosso n. 68.

Inoltre, per quanto attiene alla possibilità di presentare istanze e dichiarazioni per via telematica allo scrivente Servizio, stante la complessità e diversità delle materie trattate, si chiede cortesemente di conoscere, nello specifico, l’oggetto del procedimento de quo al fine di fornire le opportune delucidazioni (...)”

A seguito di questa comunicazione, con nota prot. AgID n. 1019 del 24/01/2020, l’Ufficio del Difensore civico per il digitale ha inviato una richiesta di informazioni necessarie per concludere la trattazione senza ricevere alcuna risposta.

Pertanto, visto il tempo trascorso dalla richiesta di informazioni e visto il mancato riscontro, in assenza delle informazioni necessarie alla conclusione della trattazione e ritenendo sia venuto meno il Suo interesse, si è proceduto all’archiviazione della Segnalazione.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia



Presidenza del Consiglio dei Ministri