

DETERMINAZIONE N. 353/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione e Comunicazione riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 43/2020 protocollo n. 5911 del 22/5/2020, concernente la tematica dell'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. 188 del 13 aprile 2020 con cui si è conferito al Dott. Francesco Tortorelli, nei casi di temporanea vacanza, assenza o impedimento del Direttore Generale, come previsto all'art.6 del Regolamento di organizzazione, l'assolvimento delle relative funzioni;

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 n. 43/2020 del 22/5/2020, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 5911 relativa alla presunta violazione del CAD riguardante gli articoli 5 "*effettuazione di pagamenti con modalità informatiche*" e 64 "*sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni*".

ESAMINATA la Trattazione n. 43/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, a seguito di istruttoria, l'ufficio per la transizione al digitale dell'ASST Rhodense precisava che:

"PAGO PA:

Il canale PAGOPA è attivo in ASST Rhodense da luglio 2018, mese a partire dal quale è possibile pagare anche tramite home banking ed attraverso le sedi della multicanalità le prenotazioni presso la nostra ASST;

- SERVIZIO DI PRENOTAZIONE PRIMA VISITA DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE:

L'esposizione e la conseguente prenotabilità, da canali esterni (CCR, farmacie, ecc.), delle prestazioni di psichiatria e neuropsichiatria infantile era stata sospesa. Nessuna integrazione che annullasse tali indicazioni è più pervenuta ed in tal senso non stiamo esponendo queste prestazioni;

- ACCESSO AI SERVIZI TRAMITE IDENTITÀ DIGITALE: attualmente la Scrivente ASST consente l'accesso ai dati ed ai servizi digitali attraverso l'utilizzo delle credenziali richieste dal Portale

Informatico del Fascicolo Sanitario Elettronico di Regione Lombardia. Come detto già nella apposita sezione è attivo da tempo l'utilizzo del sistema PAGO PA che peraltro è oggetto di specifiche progettualità in corso di realizzazione e dirette all'upgrade di quanto già attivo e a completare dunque lo scenario così da consentire al sistema di sfruttare appieno le proprie potenzialità;

Non essendo la Scrivente ASST un'amministrazione comunale, non annoveriamo come fonte dati nativa l'ANPR. Tuttavia sono state già vagliate ed attivate convenzioni con amministrazioni comunali dirette a consentire a questa ASST di potersi avvalere delle banche dati ANPR presenti nelle singole amministrazioni comunali.

Pure evidenziando che l'utilizzo della app "IO" è un obbligo di legge, e che la stessa app è stata solo recentemente sottoposta alla validazione ed alla successiva immissione sui vari stores informatici, si riconosce quanto questa possa rappresentare un'opportunità nella direzione di una maggiore integrazione nella fruizione dei servizi digitali ed una effettiva agevolazione per i cittadini/utenti e che al fine del suo effettivo utilizzo sono in corso adeguate valutazioni a ciò propedeutiche".

Pertanto, considerate le valutazioni ed attività poste in essere dall'Amministrazione segnalata e viste le modifiche apportate dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale n.76/2020 al CAD ed in particolare all'art.64 bis, comma 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (ad es. app IO); per pagoPA il servizio si intende fruibile dal 28/2/2021 (data sostituita al precedente 30/06/2020); mentre per le identità digitali le pubbliche amministrazioni, a decorrere dal 28 febbraio 2021, utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line, si propone di ritenere la segnalazione conclusa con conseguente archiviazione in quanto non vi sono violazioni delle disposizioni del CAD né di quelle in ambito ICT;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.43/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.43/2020, 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 e Archiviazione n. 43/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

P. Francesco Paorici

Segnalazione n. 43/2020 - Trattazione

**Oggetto: Amministrazione segnalata: ASST Rhodense - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie
- Protocollo n. 5911 del 22/5/2020.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *"L'Ente in oggetto, non risulta avere attivato la "salita a bordo" in IO oltre ai servizi digitali ai cittadini grazie all' integrazione di SPID, pagoPA e ANPR.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che per provvedere con la prenotazione della prima visita Neuropsichiatrica infantile presso il polo di Limbiate è necessario recarsi, di persona, presso il CUP di Garbagnate. Non è possibile prenotare neanche telefonicamente o via email.

<https://www.asst-rhodense.it/inew/index.html>".

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 e dal decreto legge n.76 del 16 luglio 2020. 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.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, il Segnalante lamenta una presunta violazione del CAD riguardante gli articoli 5 "effettuazione di pagamenti con modalità informatiche" e 64 "sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni".

In relazione al punto della presunta violazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) si precisa che il decreto legge 76/2020 relativo alla semplificazione e innovazione digitale ha sostituito la precedente data del 30/06/2020 con la data del 28/02/2021 entro la quale le pubbliche amministrazioni integrino i loro sistemi di incasso con la piattaforma pagoPA.

Per quanto riguarda l'accesso ai servizi tramite identità digitale il decreto legge 76/2020 ha modificato l'art. 3 bis del CAD specificando che *a decorrere dal 28 febbraio 2021, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a) (le pubbliche amministrazioni), utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line.*

Si è appurato, in fase istruttoria, che alcuni servizi on line risultano disponibili con accesso tramite identità digitali tra cui quello del [fascicolo sanitario elettronico](#).

La segnalazione ha ad oggetto l'impossibilità da parte del cittadino di accedere con SPID ai servizi dell'Amministrazione segnalata in particolare lamenta il fatto che per prenotare la prima visita Neuropsichiatrica infantile presso il polo di Limbiate è necessario recarsi, di persona, presso il CUP di Garbagnate. Non è possibile prenotare neanche telefonicamente o via email.

Dal punto di vista territoriale della città metropolitana di Milano l'area Rhodense coinvolge 12 comuni: Arese, Bollate, Baranzate di Bollate, Cornaredo, Garbagnate Milanese, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago. Risultano subentrati in [ANPR](#) il Comune di Limbiate dalla data del 21/12/2018 e Garbagnate Milanese dalla data del 20/12/2018. Tanto premesso, l'Ufficio DCD inviava richiesta chiarimenti all'ufficio responsabile per la transizione al digitale dell'ASST Rhodense (nota prot. AgID n. 6671 del 10/06/2020).

Con nota prot. AgID n. 7501 del 30/06/2020 l'Amministrazione segnalata precisava che:

"PAGO PA:

Il canale PAGOPA è attivo in ASST Rhodense da luglio 2018, mese a partire dal quale è possibile pagare anche tramite home banking ed attraverso le sedi della multicanalità le prenotazioni presso la nostra ASST;

- SERVIZIO DI PRENOTAZIONE PRIMA VISITA DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE:

L'esposizione e la conseguente prenotabilità, da canali esterni (CCR, farmacie, ecc.), delle prestazioni di psichiatria e neuropsichiatria infantile era stata sospesa. Nessuna integrazione che annullasse tali indicazioni è più pervenuta ed in tal senso non stiamo esponendo queste prestazioni;

- ACCESSO AI SERVIZI TRAMITE IDENTITA' DIGITALE: attualmente la Scrivente ASST consente l'accesso ai dati ed ai servizi digitali attraverso l'utilizzo delle credenziali richieste dal Portale Informatico del Fascicolo Sanitario Elettronico di Regione Lombardia. Come detto già nella apposita sezione è attivo da tempo l'utilizzo del sistema PAGO PA che peraltro è oggetto di specifiche progettualità in corso di

realizzazione e dirette all'upgrade di quanto già attivo e a completare dunque lo scenario così da consentire al sistema di sfruttare appieno le proprie potenzialità;

Non essendo la Scrivente ASST un'amministrazione comunale, non annoveriamo come fonte dati nativa l'ANPR. Tuttavia sono state già vagliate ed attivate convenzioni con amministrazioni comunali dirette a consentire a questa ASST di potersi avvalere delle banche dati ANPR presenti nelle singole amministrazioni comunali.

Pure evidenziando che l'utilizzo della app "IO" un obbligo di legge, e che la stessa app è stata solo recentemente sottoposta alla validazione ed alla successiva immissione sui vari stores informatici, si riconosce quanto questa possa rappresentare un'opportunità nella direzione di una maggiore integrazione nella fruizione dei servizi digitali ed una effettiva agevolazione per i cittadini/utenti e che al fine del suo effettivo utilizzo sono in corso adeguate valutazioni a ciò propedeutiche".

Considerate le osservazioni ed attività poste in essere dall'Amministrazione segnalata e le modifiche apportate dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale n.76/2020 al CAD ed in particolare all'art.64 bis, comma 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (ad es. app IO); per pagoPA il relativo servizio deve essere disponibile dal 28/02/2021 (data sostituita a quella prevista in precedenza del 30/06/2020); mentre per le identità digitali le pubbliche amministrazioni, a decorrere dal 28 febbraio 2021, utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line.

Pertanto, in base alle suddette considerazioni, si propone di ritenere la Segnalazione non fondata in quanto non emergono violazioni del CAD o di altre norme ICT, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

28 luglio 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 43/2020 - Amministrazione segnalata: ASST Rhodense - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 5911 del 22/5/2020.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *"L'Ente in oggetto, non risulta avere attivato la "salita a bordo" in IO oltre ai servizi digitali ai cittadini grazie all' integrazione di SPID, pagoPA e ANPR.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che per provvedere con la prenotazione della prima visita Neuropsichiatrica infantile presso il polo di Limbiate è necessario recarsi, di persona, presso il CUP di Garbagnate. Non è possibile prenotare neanche telefonicamente o via email.
<https://www.asst-rhodense.it/inew/index.html>".

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.

Tanto premesso, l'Ufficio DCD inviava richiesta chiarimenti all'ufficio responsabile per la transizione al digitale dell'ASST Rhodense (nota prot. AgID n. 6671 del 10/06/2020).

Con nota prot. AgID n. 7501 del 30/06/2020 l'Amministrazione segnalata precisava che:"

PAGO PA:

Il canale PAGOPA è attivo in ASST Rhodense da luglio 2018, mese a partire dal quale è possibile pagare anche tramite home banking ed attraverso le sedi della multicanalità le prenotazioni presso la nostra ASST;

- SERVIZIO DI PRENOTAZIONE PRIMA VISITA DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE:

L'esposizione e la conseguente prenotabilità, da canali esterni (CCR, farmacie, ecc.), delle prestazioni di psichiatria e neuropsichiatria infantile era stata sospesa. Nessuna integrazione che annullasse tali indicazioni è più pervenuta ed in tal senso non stiamo esponendo queste prestazioni;

- ACCESSO AI SERVIZI TRAMITE IDENTITA' DIGITALE: *attualmente la Scrivente ASST consente l'accesso ai propri utenti l'accesso ai dati ed ai servizi digitali attraverso l'utilizzo delle credenziali richieste dal Portale Informatico del Fascicolo Sanitario Elettronico di Regione Lombardia. Come detto già nella apposita sezione è attivo da tempo l'utilizzo del sistema **PAGO PA** che peraltro è oggetto di specifiche progettualità*

in corso di realizzazione e dirette all'upgrade di quanto già attivo e a completare dunque lo scenario così da consentire al sistema di sfruttare appieno le proprie potenzialità;

Non essendo la Scrivente ASST un'amministrazione comunale, non annoveriamo come fonte dati nativa l'ANPR. Tuttavia sono state già vagliate ed attivate convenzioni con amministrazioni comunali dirette a consentire a Questa ASST di potersi avvalere delle banche dati ANPR presenti nelle singole amministrazioni comunali.

Pure evidenziando che l'utilizzo della app "IO" un obbligo di legge, e che la stessa app è stata solo recentemente sottoposta alla validazione ed alla successiva immissione sui vari stores informatici, si riconosce quanto questa possa rappresentare un'opportunità nella direzione di una maggiore integrazione nella fruizione dei servizi digitali ed una effettiva agevolazione per i cittadini/utenti e che al fine del suo effettivo utilizzo sono in corso adeguate valutazioni a ciò propedeutiche."

Pertanto, considerate le valutazioni ed attività poste in essere dall'Amministrazione segnalata e viste le modifiche apportate dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale n.76/2020 al CAD ed in particolare all'art.64 bis, comma 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (ad es. app IO); per pagoPA il relativo servizio deve essere disponibile dal 28/02/2021¹; mentre per le identità digitali le pubbliche amministrazioni, a decorrere dal 28 febbraio 2021, utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini

¹ il decreto legge 76/2020 semplificazione e innovazione digitale ha sostituito la data del precedente 30/06/2020 con la data del 28/02/2021 affinché le pubbliche amministrazioni integrino i loro sistemi di incasso con la piattaforma pagoPA.

dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line, la Sua segnalazione è stata archiviata in quanto non sono emerse violazioni delle disposizioni del CAD né di quelle in ambito ICT.

Cordiali saluti