

DETERMINAZIONE N. 360/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 44/2019, e Comunicazione di archiviazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 44/2019, prot. n. 5836/2019.

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 il quale l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

VISTA la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell'articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l'ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

VISTO l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove, tra l'altro, si prevede che, *“al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto, l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127”*;

VISTA la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al Difensore civico per il digitale;

VISTA la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 44/2019 acquisita al prot. con n. 5836/2019, relativa all'impossibilità di comunicare con l'amministrazione segnalata in occasione della presentazione di un'istanza a causa di un malfunzionamento tecnico;

ESAMINATA la Trattazione n. 44/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale effettivamente risulta che quanto segnalato riguarda un malfunzionamento tecnico dei canali di comunicazione dell'amministrazione segnalata e pertanto la questione risulta non rientrante nelle funzioni attribuite all'Ufficio del Difensore civico per il digitale, con conseguente proposta al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.44/2019, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.44/2019, 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. 44/2019 e Comunicazione di archiviazione al Segnalante di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



Segnalazione n. 44/2019- Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: INPS - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 5836 del 29/04/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Buongiorno, segnalo con la presente un problema relativo all’esercizio di un diritto mediante l’utilizzo mezzi telematici sul sito istituzionale dell’Inps;

Devo iscrivere mio figlio disabile al bando Home Care Premium, per assistenza a persone non autosufficienti, e l’unico modo per farlo, come previsto dal relativo Bando, reperibile al seguente link <https://www.inps.it/NuovoportaleINPS/default.aspx?itemdir=52545&lang=IT>, è quello telematico, autenticandosi con SPID o con pin dispositivo Inps, o con CNS;

il bando scadeva inizialmente il giorno 30/04/2019, ma il giorno 26/4 è stato emesso un avviso per cui la scadenza è stata prorogata al 06/05/2019;

avendo già ottemperato a tutti gli adempimenti prodromici, ho provato ad inserire la richiesta, come previsto all’art. 5 del Bando, nel servizio “Welfare in un click”, cliccando su “Scelta prestazione” e cercando di accedere alla sezione “Richiedi la prestazione per altro beneficiario”, in quanto il beneficiario è mio figlio minorenni, ma almeno da 8 giorni il sito restituisce un messaggio di errore.

Ho più volte contattato il call center Inps: il giorno 24/04/19 prima mi ha risposto un’operatrice che invece di risolvermi il problema ha pensato bene di rispondere alla mamma al proprio cellulare privato, poi è “stranamente” caduta la linea;

la seconda volta che ho chiamato un’altra operatrice mi ha detto che c’era un problema tecnico già segnalato, che lei avrebbe provveduto a segnalare di nuovo, e dalla centrale ha avuto la risposta che sarebbe stato risolto entro qualche ora; ma il problema ha continuato a sussistere;

il 26/4 ho richiamato il call center e l’operatore mi ha detto nuovamente che avrebbe segnalato il problema tecnico, e che il servizio stava funzionando “a singhiozzo”, mi ha quindi consigliato di provare ad inserire la richiesta dopo le 22, ed eventualmente richiamare ogni giorno il call center fino a che non saremmo riusciti ad inserire la richiesta (!);

ad oggi non funziona ancora;

da parte mia ho segnalato quanto sopra al servizio Inps Risponde, ma nessuno mi ha ancora contattato per risolvere il problema.

Tutto ciò premesso, considerando l’inefficacia delle mie segnalazioni, chiedo a codesto rispettabile Difensore Civico Digitale di intervenire con cortese sollecitudine nei confronti dell’Inps (tenendo conto che il bando scade il 6/5/2019), per permettermi di esercitare i miei diritti tramite l’Identità Digitale, oppure, se questo non fosse possibile, tramite altri mezzi.

Preciso che avrei inviato prima tale segnalazione ma il vostro sito nei giorni scorsi era in manutenzione e non ho potuto farlo.

In attesa di un Vostro gentile cenno di riscontro porgo distinti saluti”.

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, peraltro, che il Difensore civico per il digitale 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.

Venendo al merito della questione segnalata, dall'esame di quanto rappresentato, si osserva che il contenuto non attiene alla violazione del CAD o di altra norma in ambito ICT, ma riguarda un malfunzionamento tecnico dei canali di comunicazione dell'amministrazione segnalata.

In base all'osservazione appena esposta, si propone al Difensore civico per il digitale di ritenere quanto segnalato come non rientrante nelle funzioni ad esso attribuite e di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

24/07/2020

Raffaele Montanaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 44/2019 - Amministrazione segnalata: INPS
- Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie -Prot n. 5836/2019

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato

" Buongiorno, segnalo con la presente un problema relativo all'esercizio di un diritto mediante l'utilizzo mezzi telematici sul sito istituzionale dell'Inps;

Devo iscrivere mio figlio disabile al bando Home Care Premium, per assistenza a persone non autosufficienti, e l'unico modo per farlo, come previsto dal relativo Bando, reperibile al seguente link <https://www.inps.it/NuovoportaleINPS/default.aspx?itemdir=52545&lang=IT>, è quello telematico, autenticandosi con SPID o con pin dispositivo Inps, o con CNS;

il bando scadeva inizialmente il giorno 30/04/2019, ma il giorno 26/4 è stato emesso un avviso per cui la scadenza è stata prorogata al 06/05/2019;

avendo già ottemperato a tutti gli adempimenti prodromici, ho provato ad inserire la richiesta, come previsto all'art. 5 del Bando, nel servizio "Welfare in un click", cliccando su "Scelta prestazione" e cercando di accedere alla sezione "Richiedi la prestazione per altro beneficiario", in quanto il beneficiario è mio figlio minorenni, ma almeno da 8 giorni il sito restituisce un messaggio di errore.

Ho più volte contattato il call center Inps: il giorno 24/04/19 prima mi ha risposto un'operatrice che invece di risolvermi il problema ha pensato bene di rispondere alla mamma al proprio cellulare privato, poi è "stranamente" caduta la linea;

la seconda volta che ho chiamato un'altra operatrice mi ha detto che c'era un problema tecnico già segnalato, che lei avrebbe provveduto a segnalare di nuovo, e dalla centrale ha avuto la risposta che sarebbe stato risolto entro qualche ora; ma il problema ha continuato a sussistere;

il 26/4 ho richiamato il call center e l'operatore mi ha detto nuovamente che avrebbe segnalato il problema tecnico, e che il servizio stava funzionando "a singhiozzo", mi ha quindi consigliato di provare ad inserire la richiesta dopo le 22, ed eventualmente richiamare ogni giorno il call center fino a che non saremmo riusciti ad inserire la richiesta (!);

ad oggi non funziona ancora;

da parte mia ho segnalato quanto sopra al servizio Inps Risponde, ma nessuno mi ha ancora contattato per risolvere il problema.

Tutto ciò premesso, considerando l'inefficacia delle mie segnalazioni, chiedo a codesto rispettabile Difensore Civico Digitale di intervenire con cortese sollecitudine nei confronti dell'Inps (tenendo conto che il bando scade il 6/5/2019), per permettermi di esercitare i miei diritti tramite l'Identità Digitale, oppure, se questo non fosse possibile, tramite altri mezzi.

Preciso che avrei inviato prima tale segnalazione ma il vostro sito nei giorni scorsi era in manutenzione e non ho potuto farlo.

In attesa di un Vostro gentile cenno di riscontro porgo distinti saluti".

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.

Venendo al merito della questione segnalata, dall'esame di quanto da Lei rappresentato, emerge che non si evidenziano presunte violazioni di normative in materia ICT, ma emerge un malfunzionamento tecnico dei canali di comunicazione dell'amministrazione segnalata.

Tanto premesso, scusandoci sentitamente del ritardo nella risposta derivante da disguidi interni, si fa presente che la questione posta non rientra tra le competenze attribuite al Difensore civico per il digitale e, pertanto, si è ritenuto di archiviare la Sua segnalazione.

Cordiali saluti