



DETERMINAZIONE N. 363/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 119/2019 e Comunicazione riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 119/2019 concernente l'uso delle tecnologie.

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 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. 119/2019 del 16/10/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 13783 relativa alla presunta mancata accessibilità per ipovedente e non vedenti del sito web viaggiare Sicuri.it e della relativa app;

ESAMINATA la Trattazione n. 119/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale a seguito dei chiarimenti pervenuti dal Responsabile per la transizione al digitale del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (di seguito MAECI). In particolare il MAECI ha riscontrato che: *"(...) la segnalazione ricevuta da codesto Ufficio del difensore civico è stata debitamente registrata e si assicura che ad essa sarà data la dovuta attenzione, con l'obiettivo di porre rimedio con la massima sollecitudine possibile, date le presenti circostanze, alla criticità segnalata dal nostro dipendente, consistente nel fatto che l'applicazione Voice Over del sito www.viaggiare Sicuri.it per il lettore di schermo dell'Iphone "legge con accento inglese". Si provvederà pertanto a far sì che sia correttamente impostata la lingua da inglese a italiano così come da contenuto presentato in pagina.*

Si fa riserva dunque di aggiornare al più presto codesto Ufficio sull'avvenuto superamento della criticità segnalata".

Pertanto, sulla base della risposta fornita dall'Amministrazione in relazione alle attività da porre in essere per *"far sì che sia correttamente impostata la lingua da inglese a italiano così come da*

contenuto presentato in pagina” e considerando che “l’Amministrazione si fa riserva dunque di aggiornare” l’Ufficio del Difensore civico per il digitale “dell’avvenuto superamento della criticità segnalata”, si propone di ritenere concluso il procedimento con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.119/2019, conseguente all’approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.119/2019, 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. 119/2019 e Archiviazione n. 119/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.119/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: MAECI - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 13783 del 16/10/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Segnalo, in quanto dipendente ipovedente, che il ministero non ha alcun interesse per l'accessibilità dei suoi siti come viaggiasesicuri.it e la relativa app che il lettore di schermo dell'iphone, Voice Over, legge con accento inglese. Desidero precisare che parliamo di sito e app dedicati a tutti e che quindi dovrebbero essere fruibili per tutti persino i non vedenti e ipovedenti”*.

Dall'esame preliminare risulta che il segnalante lamenta la mancata accessibilità per ipovedente e non vedenti del sito web viaggiare sicuri.it e della relativa app.

Pertanto, visto l'articolo 53 del CAD, in ambito di siti web delle pubbliche amministrazioni in base al principio dell'accessibilità, e legge 4/2004 s.m.i. in merito all'accessibilità di siti web e applicazioni mobili, si è ritenuto opportuno inviare in istruttoria all'area competente AgID in ambito di accessibilità (e-mail del 23/01/2020) e una richiesta chiarimenti all'ufficio RTD dell'amministrazione segnalata (note prot. AgID n. 1021 del 24/01/2020 e n. 2778 del 04/03/2020, e-mail del 07/04/2020 e 15/04/2020).

In istruttoria il servizio “Sviluppo web & communities” con e-mail del 27/2/2020 ha precisato che si ritengono opportuni *“adeguamenti necessari per una corretta interpretazione dei lettori vocali. In particolare, si evidenzia la necessità di impostare correttamente la lingua da inglese a Italiano così come da contenuto presentato in pagina.”*

Con nota prot. AgID n. 4858 del 21/04/2020, anticipata a mezzo e-mail il 20/04/2020, il MAECI ha riscontrato che: *“Si fa seguito alle Note di codesto Ufficio del difensore civico per il digitale prot. n. 1021 del 24 gennaio 2020 e n. 2778 del 4 marzo 2020, entrambe aventi ad oggetto “Segnalazione 119/2019 – Richiesta di informazioni a seguito di una segnalazione ex art. 17, comma 1-quater del C.A.D.” In proposito, preliminarmente ci si scusa per il tempo trascorso dalla segnalazione senza che sia stato possibile fornire un riscontro a codesto Ufficio. Va tuttavia rilevato che nelle ultime settimane, a causa della emergenza sanitaria in corso e delle conseguenti misure e direttive adottate*

dalle autorità (Ministro per la pubblica amministrazione), la presenza di personale e la capacità operativa dell'Amministrazione sono state notevolmente ridotte e necessariamente concentrate sui servizi essenziali e indispensabili al funzionamento delle strutture amministrative. Ciò è vero anche per i servizi tecnici e informatici in generale e per quelli forniti dall'Unità di crisi di questo Ministero, organismo che ha sviluppato e gestisce il sito viaggiare Sicuri.it e che dall'inizio dello scorso mese è stato, e tutt'ora è, in prima linea per aiutare i cittadini italiani che si sono trovati all'estero durante la presente emergenza sanitaria e che hanno chiesto e chiedono aiuto per fare rientro in patria.

Ciò detto, la segnalazione ricevuta da codesto Ufficio del difensore civico è stata debitamente registrata e si assicura che ad essa sarà data la dovuta attenzione, con l'obiettivo di porre rimedio con la massima sollecitudine possibile, date le presenti circostanze, alla criticità segnalata dal nostro dipendente, consistente nel fatto che l'applicazione Voice Over del sito www.viaggiare Sicuri.it per il lettore di schermo dell'Iphone "legge con accento inglese". Si provvederà pertanto a far sì che sia correttamente impostata la lingua da inglese a italiano così come da contenuto presentato in pagina.

Si fa riserva dunque di aggiornare al più presto codesto Ufficio sull'avvenuto superamento della criticità segnalata."

Pertanto, sulla base della risposta fornita dall'Amministrazione in relazione alle attività da porre in essere per "far sì che sia correttamente impostata la lingua da inglese a italiano così come da contenuto presentato in pagina" e considerando che "l'Amministrazione si fa riserva dunque di aggiornare" l'Ufficio del Difensore civico per il digitale "dell'avvenuto superamento della criticità segnalata", 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.

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n.119/2019 – Amministrazione segnalata: Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 13783 del 16/10/2019.

Gent.mo segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: *“Segnalo, in quanto dipendente ipovedente, che il ministero non ha alcun interesse per l'accessibilità dei suoi siti come viaggiasesicuri.it e la relativa app che il lettore di schermo dell'iphone, Voice Over, legge con accento inglese. Desidero precisare che parliamo di sito e app dedicati a tutti e che quindi dovrebbero essere fruibili per tutti persino i non vedenti e ipovedenti”*.

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.

Visto l'articolo 53 del CAD, in ambito di siti web delle pubbliche amministrazioni in base al principio dell'accessibilità, e legge 4/2004 s.m.i. in merito all'accessibilità di siti web e applicazioni mobili, si è ritenuto opportuno inviare in istruttoria all'area competente AgID in ambito di accessibilità (e-mail del 23/01/2020) e una richiesta chiarimenti all'ufficio RTD dell'amministrazione segnalata (note prot. AgID n. 1021 del 24/01/2020 e n. 2778 del 04/03/2020, e-mail del 07/04/2020 e 15/04/2020).

In istruttoria il servizio "Sviluppo web & communities" con e-mail del 27/2/2020 ha precisato che si ritengono opportuni *"adeguamenti necessari per una corretta interpretazione dei lettori vocali. In particolare, si evidenzia la necessità di impostare correttamente la lingua da inglese a Italiano così come da contenuto presentato in pagina."*

Con nota prot. AgID n. 4858 del 21/04/2020, anticipata a mezzo e-mail il 20/04/2020, il MAECI ha riscontrato che: *"Si fa seguito alle Note di codesto Ufficio del difensore civico per il digitale prot. n. 1021 del 24 gennaio 2020 e n. 2778 del 4 marzo 2020, entrambe aventi ad oggetto "Segnalazione 119/2019 – Richiesta di informazioni a seguito di una segnalazione ex art. 17, comma 1-quater del C.A.D." In proposito, preliminarmente ci si scusa per il tempo trascorso dalla segnalazione senza che sia stato possibile fornire un riscontro a codesto Ufficio. Va tuttavia rilevato che nelle ultime settimane, a causa della emergenza sanitaria in corso e delle conseguenti misure e direttive adottate dalle autorità (Ministro per la pubblica amministrazione), la presenza di personale e la capacità operativa dell'Amministrazione sono state notevolmente ridotte e necessariamente concentrate sui servizi essenziali e indispensabili al funzionamento delle strutture amministrative. Ciò è vero anche per i servizi tecnici e informatici in generale e per quelli forniti dall'Unità di crisi di questo Ministero, organismo che ha sviluppato e gestisce il sito viaggiare sicuri.it e che dall'inizio dello scorso mese è stato, e tutt'ora è, in prima linea per aiutare i cittadini italiani che si sono trovati all'estero durante la presente emergenza sanitaria e che hanno chiesto e chiedono aiuto per fare rientro in patria. Ciò detto, la segnalazione ricevuta da codesto Ufficio del difensore civico è stata debitamente registrata e si assicura che ad essa sarà data la dovuta attenzione, con l'obiettivo di porre rimedio con la massima sollecitudine possibile, date le presenti circostanze, alla criticità segnalata dal nostro dipendente, consistente nel fatto che l'applicazione Voice Over del sito*

www.viaggiasesicuri.it per il lettore di schermo dell'iphone "legge con accento inglese". Si provvederà pertanto a far sì che sia correttamente impostata la lingua da inglese a italiano così come da contenuto presentato in pagina.

Si fa riserva dunque di aggiornare al più presto codesto Ufficio sull'avvenuto superamento della criticità segnalata."

Pertanto in considerazione che l'Amministrazione ha precisato che "Si provvederà far sì che sia correttamente impostata la lingua da inglese a italiano così come da contenuto presentato in pagina" si è ritenuto di poter concludere il procedimento con archiviazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia

AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | protocollo@pec.agid.gov.it | www.agid.gov.it | tel. 06 85264.1



Presidenza del Consiglio dei Ministri