



**DETERMINAZIONE N. 369/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 131/2019 e Comunicazione n. 131/2019  
riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 131/2019  
concernente la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'AgID), 21 (Organi e Statuto), 22 (Suppressione di DigitPA e dell'AgID 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 (AgID), 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'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'AgID"*, 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'AgID"*;

**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'AgID, 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 in via provvisoria 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. 131/2019 del 6/11/2019, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 14794 relativa alla presunta pubblicazione di documenti formato-immagine.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 131/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia la risposta fornita dall'ARPA Piemonte, in relazione al fatto che nel corso dell'anno 2017 l'Amministrazione ha acquistato e implementato una nuova piattaforma denominata “Civilia atti”, in sostituzione del precedente Sistema in uso dal 2004. In particolare l'Amministrazione precisa *“(...) La nuova piattaforma permette la formazione, la gestione e l'adozione degli atti in formato digitale ed accessibile ai sensi di legge di tutti i provvedimenti emanati dall'Agenzia, nonché la pubblicazione nel medesimo formato in un nuovo Albo pretorio. (...) Ad oggi i test sul modulo decreti sono pressoché terminati e a breve si potrà migrare completamente la gestione e pubblicazione di tutti gli atti dell'Agenzia sul nuovo programma Civilia atti.(...)Di queste attività, in un'ottica di ampia trasparenza, sono state pubblicate sia sulla Intranet aziendale che sul sito Internet istituzionale le informative agli utenti circa le difficoltà riscontrate nella pubblicazione sull'Albo pretorio e le iniziative intraprese dall'Ufficio competente per ovviare ai problemi non solo di mancato adeguamento alla normativa vigente ma anche di malfunzionamento stesso degli applicative (...). Dal 2 gennaio 2018 ad oggi si può quindi rilevare all'indirizzo*

*[https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php](https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php) che oltre i due terzi dei provvedimenti assunti dall'Agenzia sono pubblicati in formato accessibile, ovvero le determinazioni*

*dirigenziali, mentre risulta da completare l'adeguamento dei decreti del Direttore Generale che sono la parte residuale e meno consistente a livello numerico dei provvedimenti di competenza dell'Agenzia.*

*Allo stato dell'arte si può pertanto affermare che il completo processo di digitalizzazione degli atti dell'Agenzia potrà concludersi entro il primo quadrimestre dell'anno in corso permettendo in tal modo la pubblicazione in formato accessibile dei provvedimenti, anche in rispetto alla scadenza prevista dalla nuove Linee Guida per l'Accessibilità nelle PA 2020.(...)”.*

Pertanto, in considerazione che l'Amministrazione segnalata sta concludendo il percorso avviato dal 2017 per assicurare, tra l'altro, l'accessibilità di tutti i documenti pubblicati, si propone di ritenere il procedimento concluso con conseguente archiviazione;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n. 131/2019 predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 131/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene concluso il procedimento, con conseguente comunicazione 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. 131/2019 e Archiviazione n. 131/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n.131/2019 - Trattazione****Oggetto:**

**Amministrazione segnalata: Agenzia regionale per la protezione ambientale Piemonte (Arpa Piemonte) - Qualificazione tematica: comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 14794 del 6/11/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Buongiorno, si evidenzia il mancato rispetto della normativa in materia di accessibilità relativamente a documenti amministrativi informatici emessi da Arpa Piemonte (DDG). <https://www.arpa.piemonte.it/chi-siamo/albo-pretorio/decreti-deldirettore-generale> .*

*I decreti del Direttore Generale sono tutti pubblicati come documenti-immagine sul sito dell'Ente. Tale comportamento si ravvisa anche nella maggioranza degli atti pubblicati sull'Albo Pretorio dell'Ente qui: [https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php](https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php)*

*(copia Archive.org qui:)*

*[https://web.archive.org/web/20191105223946/https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php](https://web.archive.org/web/20191105223946/https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php)”.*

Nella segnalazione, veniva lamentato che alla pagina web <https://www.arpa.piemonte.it/chi-siamo/albo-pretorio/decreti-deldirettore-generale> erano resi disponibili documenti formato immagine. A seguito di istruttoria, risultava alla suddetta pagina web che i documenti (esempio figura 1 e 2) erano resi disponibile in formato-immagine e, in quanto tali, non fruibili tramite strumenti e tecnologie assistive utilizzate dalle persone con disabilità (*screen reader* ecc.).

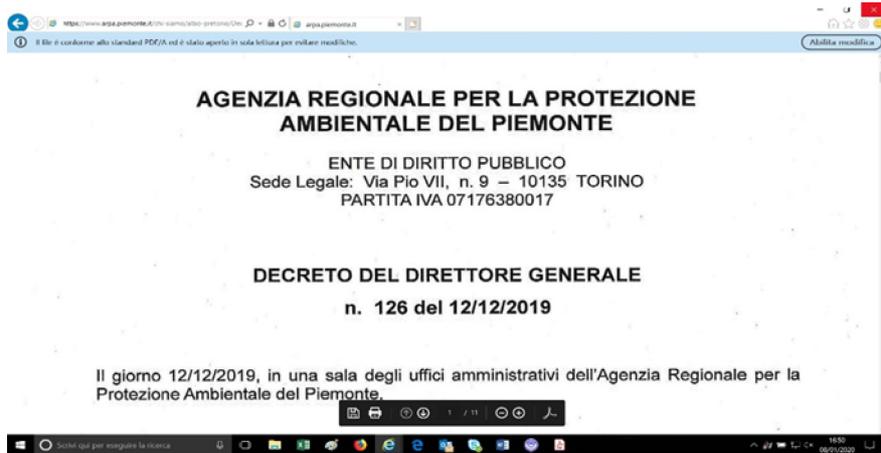


Figura 1

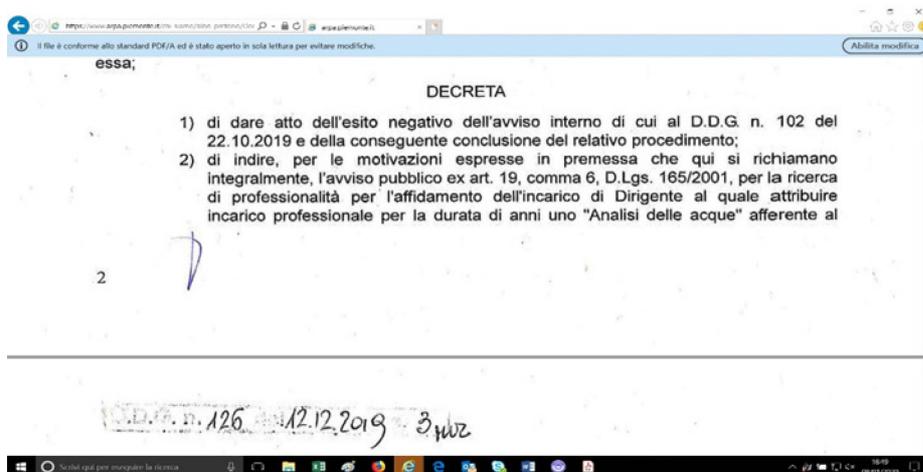
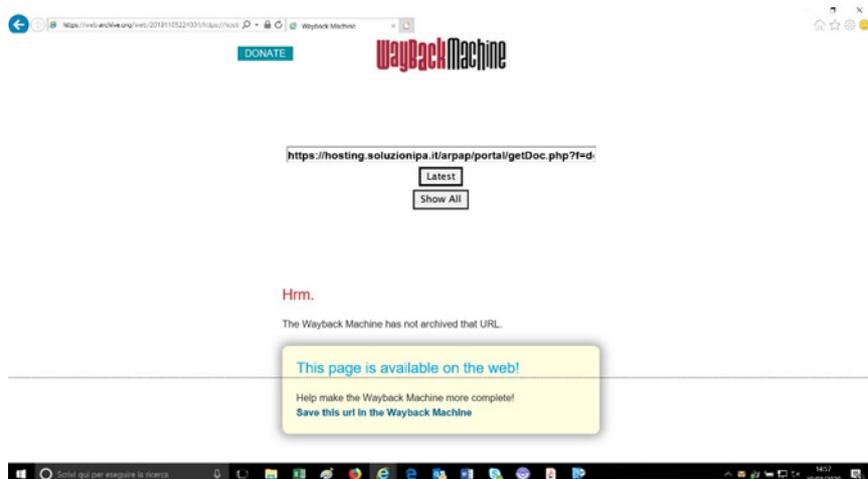


Figura 2

Inoltre, emergeva che i documenti della pagina web

[https://web.archive.org/web/20191105223946/https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretori\\_o.php](https://web.archive.org/web/20191105223946/https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretori_o.php) non erano visionabili in quanto appariva la seguente dicitura:



A seguito dell'istruttoria, l'Ufficio del Difensore civico per il digitale inviava una richiesta di chiarimenti (nota prot. AgID n.538 del 14/01/2020) all'Amministrazione segnalata.

Con nota prot. AgID n. 1853 del 12/02/2020 l'Arpa Piemonte comunicava che: "A seguito di mancato adeguamento alle norme AGID della piattaforma Suite documentale - Atti Rupa e del pubblicatore atti su Sistema Piemonte (Albo pretorio) in uso ad Arpa Piemonte dal 2004 e fornito dal CSI Piemonte per l'adozione, gestione e pubblicazione dei provvedimenti di competenza dell'Agenzia, nel corso dell'anno 2017 è stata acquisita e implementata una nuova piattaforma denominata "Civilia atti" fornita dalla ditta Dedagroup.

La nuova piattaforma permette la formazione, la gestione e l'adozione degli atti in formato digitale ed accessibile ai sensi di legge di tutti i provvedimenti emanati dall'Agenzia, nonché la pubblicazione nel medesimo formato in un nuovo Albo pretorio.

Il lavoro di implementazione prevedeva due fasi principali: la prima di definizione del nuovo flusso determinazioni dirigenziali che si è conclusa a gennaio 2018 e la seconda di implementazione del flusso decreti che è tutt'ora in fase di test e collaudo.

Purtroppo, nel corso degli anni 2018 e 2019 si sono susseguiti diversi malfunzionamenti dell'applicativo che hanno richiesto numerosi interventi di adeguamento non solo da parte della ditta fornitrice che con l'occasione ha potuto perfezionare l'intero iter procedimentale degli atti e loro collegamento con i dati contabili, ma anche da parte della Struttura dell'Agenzia incaricata della sua implementazione. Ad oggi i test sul modulo decreti sono pressoché terminati e a breve si potrà migrare completamente la gestione e pubblicazione di tutti gli atti dell'Agenzia sul nuovo programma Civilia atti. I numerosissimi interventi di ingegnerizzazione, configurazione, test e risoluzione di anomalie sono opportunamente rendicontati agli atti dell'Agenzia.

*Di queste attività, in un'ottica di ampia trasparenza, sono state pubblicate sia sulla Intranet aziendale che sul sito Internet istituzionale le informative agli utenti circa le difficoltà riscontrate nella pubblicazione sull'Albo pretorio e le iniziative intraprese dall'Ufficio competente per ovviare ai problemi non solo di mancato adeguamento alla normativa vigente ma anche di malfunzionamento stesso degli applicativi. Dal 2 gennaio 2018 ad oggi si può quindi rilevare all'indirizzo*

*[http://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php\\_che](http://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php_che) oltre i due terzi dei provvedimenti assunti dall'Agenzia sono pubblicati in formato accessibile, ovvero le determinazioni dirigenziali, mentre risulta da completare l'adeguamento dei decreti del Direttore Generale che sono la parte residuale e meno consistente a livello numerico dei provvedimenti di competenza dell'Agenzia.*

*Inoltre, in occasione dell'indagine operata dalla Guardia di Finanza - Nucleo di Polizia Economico-Finanziaria di Torino durante il mese di ottobre 2019, ex art. 1, comma 2, lett. f) e comma 3) della Legge n. 190/2012, in ordine all'attuazione delle misure previste nel Piano Triennale di Prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021 di Arpa Piemonte, è stato rappresentato da parte dell'Agenzia il processo di migrazione sopraindicato e verbalizzato agli atti della medesima procedura.*

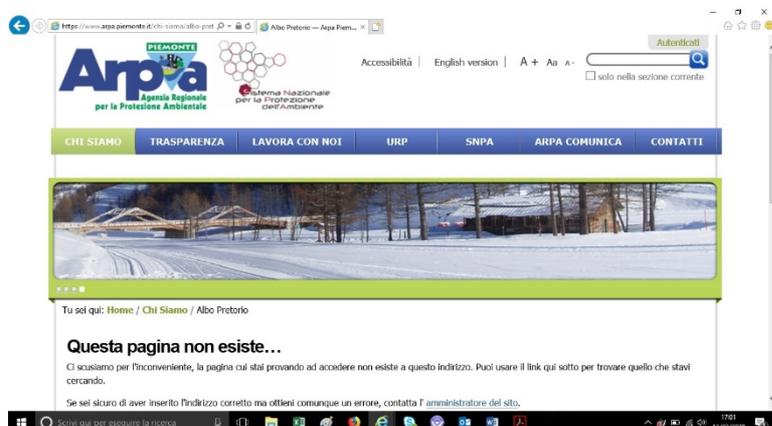
*Allo stato dell'arte si può pertanto affermare che il completo processo di digitalizzazione degli atti dell'Agenzia potrà concludersi entro il primo quadrimestre dell'anno in corso permettendo in tal modo la pubblicazione in formato accessibile dei provvedimenti, anche in rispetto alla scadenza prevista dalle nuove Linee Guida per l'Accessibilità nelle PA 2020.*

*Al fine di fornire evidenza a quanto sopra riportato, si allega alla presente la copia del contratto di fornitura dell'applicativo Civilia Atti in uso presso l'Agenzia, al quale sono seguiti i rispettivi contratti di assistenza e manutenzione annuale e le informative fornite agli utenti circa i malfunzionamenti intercorsi e relative soluzioni workaround.*

*In merito invece alla nomina del Responsabile per la Transizione al Digitale di cui all'art. 17 del CAD, si fa presente che Arpa Piemonte è stata recentemente oggetto di profonda revisione organizzativa e la posizione di Dirigente Responsabile dei Sistemi Informativi e Informatici risulta vacante dal 2018.*

*Nelle more dell'espletamento dei nuovi concorsi da dirigente recentemente banditi con i quali si provvederà al reclutamento di nuove figure dirigenziali, si sta provvedendo a nominare il Responsabile per la Transizione al Digitale nella figura del Direttore Tecnico dell'Agenzia, i cui riferimenti verranno registrati sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e pubblicati sulla sezione Trasparenza del sito Internet dell'Agenzia."*

Alla data del 13/02/2020 la pagina web oggetto della segnalazione <https://www.arpa.piemonte.it/chiamo/albo-pretorio/decreti-deldirettore-generale> risulta non esistente



Alla stessa data, alla seconda pagina web oggetto della segnalazione [https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php?oggi=1](https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php?oggi=1) risultano pubblicati documenti digitali accessibili (ad esempio Determina - n. 109 del 11/02/2020).

Pertanto, in considerazione che l'Amministrazione segnalata sta concludendo il percorso avviato dal 2017 per assicurare, tra l'altro, l'accessibilità di tutti i documenti pubblicati, 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 al Segnalante.

18 febbraio 2020

Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione 131/2019 - Amministrazione segnalata: l'Agenzia regionale per la protezione ambientale Piemonte (Arpa Piemonte) - Qualificazione tematica: comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 14794 del 6/11/2019.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Buongiorno, si evidenzia il mancato rispetto della normativa in materia di accessibilità relativamente a documenti amministrativi informatici emessi da Arpa Piemonte (DDG). <https://www.arpa.piemonte.it/chi-siamo/albo-pretorio/decreti-deldirettore-generale> .*

*I decreti del Direttore Generale sono tutti pubblicati come documenti-immagine sul sito dell'Ente. Tale comportamento si ravvisa anche nella maggioranza degli atti pubblicati sull'Albo Pretorio dell'Ente qui: [https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php](https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php)*

*(copia Archive.org qui:)*

*[https://web.archive.org/web/20191105223946/https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php](https://web.archive.org/web/20191105223946/https://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php)”.*

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.

A seguito di istruttoria, l'Ufficio del Difensore civico per il digitale ha inviato una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione segnalata la quale ha precisato che nel corso dell'anno 2017 ha acquistato e implementato una nuova piattaforma denominata “Civilia atti”, in sostituzione del precedente Sistema in uso dal 2004. In particolare l'Amministrazione ha rappresentato che *“(...) La nuova piattaforma permette la formazione, la gestione e l'adozione degli atti in formato digitale ed accessibile ai sensi di legge di tutti i provvedimenti emanati dall'Agenzia, nonché la pubblicazione nel*

*medesimo formato in un nuovo Albo pretorio. (...) Ad oggi i test sul modulo decreti sono pressoché terminati e a breve si potrà migrare completamente la gestione e pubblicazione di tutti gli atti dell’Agenzia sul nuovo programma Civilia atti.(...)Di queste attività, in un’ottica di ampia trasparenza, sono state pubblicate sia sulla Intranet aziendale che sul sito Internet istituzionale le informative agli utenti circa le difficoltà riscontrate nella pubblicazione sull’Albo pretorio e le iniziative intraprese dall’Ufficio competente per ovviare ai problemi non solo di mancato adeguamento alla normativa vigente ma anche di malfunzionamento stesso degli applicative (...). Dal 2 gennaio 2018 ad oggi si può quindi rilevare all’indirizzo [http://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo\\_pretorio.php](http://hosting.soluzionipa.it/arpap/albo/albo_pretorio.php) che oltre i due terzi dei provvedimenti assunti dall’Agenzia sono pubblicati in formato accessibile, ovvero le determinazioni dirigenziali, mentre risulta da completare l’adeguamento dei decreti del Direttore Generale che sono la parte residuale e meno consistente a livello numerico dei provvedimenti di competenza dell’Agenzia.*

*Allo stato dell’arte si può pertanto affermare che il completo processo di digitalizzazione degli atti dell’Agenzia potrà concludersi entro il primo quadrimestre dell’anno in corso permettendo in tal modo la pubblicazione in formato accessibile dei provvedimenti, anche in rispetto alla scadenza prevista dalla nuove Linee Guida per l’Accessibilità nelle PA 2020.(...).*

Pertanto, in considerazione che l’Amministrazione segnalata sta concludendo il percorso avviato dal 2017 per assicurare, tra l’altro, l’accessibilità di tutti i documenti pubblicati, si è ritenuta conclusa la Sua segnalazione con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti  
Massimo Macchia