



DETERMINAZIONE N. 372/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 141/2019 e Comunicazione n. 141/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 141/2019 prot. n. 16163 del 28/11/2019.

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) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i.;

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 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. 141/2019 del 27/11/2019 acquisita al prot. n. 16163 del 28/11/2019, relativa all’impossibilità di accesso ai servizi *on line* prestati dalla Abbanoa S.p.A. attraverso SPID;

ESAMINATA la Trattazione n. 141/2019, predisposta dall’Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia che, a seguito di richiesta di elementi, la Società sopra richiamata, ha precisato *“il software che eroga il servizio di “Sportello Online”, acquistato dalla Società, non prevede la funzionalità d’accesso tramite SPID. Per tale ragione, proprio per garantire all’utenza l’accesso al servizio di “Sportello Online” mediante il Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali, ai sensi dell’art. 64 del CAD, Abbanoa Spa si è attivata con il fornitore, Engineering Informatica Spa, che eroga il suddetto servizio al fine di ottenere l’implementazione del Software in uso in tal senso e l’avvio dello stesso. Secondo la programmazione in essere si prevede che tale implementazione sarà disponibile entro il corrente anno”*. Pertanto, in considerazione del percorso concretamente avviato dalla Società per porre rimedio a quanto segnalato, si suggerisce di procedere all’archiviazione della Segnalazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 141/2019, con la quale si condivide la proposta prevista nella Trattazione, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con l’archiviazione e conseguente comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 141/2019 ed Archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



Segnalazione n. 141/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Abbanoa S.p.A. - Qualificazione tematica: Identità digitale - Protocollo n. 16163 del 28/11/2019.

L'utente espone quanto segue: *“si segnala che il nuovo sportello online di Abbanoa S.p.A., gestore unico del Servizio Idrico Integrato in Sardegna, interamente partecipato da enti pubblici, non presenta la possibilità di accedere al servizio online mediante SPID. Meraviglia il fatto che il nuovo sportello online è stato recentemente sviluppato e reso disponibile da pochi mesi. cordiali saluti”*.

Da quanto riportato risulta l'impossibilità di accesso ai servizi *on line* prestati dall'Ente in questione attraverso SPID, circostanza che risulterebbe non coerente con il dettato degli artt. 2 e 64 del CAD.

La rappresentazione fornita ha trovato conferma nella consultazione del sito *web* dell'Ente (www.abbanoa.it), in cui lo “Sportello on Line” prevede per l'accesso all'area riservata la sola registrazione attraverso i seguenti dati:

- Codice Cliente,
- Codice fiscale o Partita IVA,
- Indirizzo e-mail,
- Nome utente,
- Password.

Di conseguenza, all'esito dell'esame preliminare in data 12/12/2019 è stata inviata una richiesta di chiarimenti alla Abbanoa S.p.A. , sollecitata in data 05/02/2020 come concordato per le vie brevi in data 30/01/2020 con il Responsabile dello scrivente Ufficio, con conseguente sospensione della segnalazione.

In data 26/02/2020 la Società ha provveduto a fornire i richiesti elementi di riscontro, di seguito sintetizzati.

Pur confermando che allo stato attuale *“il software che eroga il servizio di “Sportello Online”, acquistato dalla Società, non prevede la funzionalità d'accesso tramite SPID”*.

“Per tale ragione, proprio per garantire all’utenza l’accesso al servizio di “Sportello Online” mediante il Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali, ai sensi dell’art. 64 del CAD, Abbanoa Spa si è attivata con il fornitore, Engineering Informatica Spa, che eroga il suddetto servizio al fine di ottenere l’implementazione del Software in uso in tal senso e l’avvio dello stesso. Secondo la programmazione in essere si prevede che tale implementazione sarà disponibile entro il corrente anno”.

Pertanto, in considerazione del percorso concretamente avviato dalla Società per porre rimedio a quanto segnalato, si suggerisce di procedere all’archiviazione della Segnalazione;

26 febbraio 2020

Simone Rovelli



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 141/2019 - Amministrazione segnalata: Abbanoa S.p.A. - Qualificazione tematica: Identità digitale - Protocollo n. 16163 del 28/11/2019.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: *“si segnala che il nuovo sportello online di Abbanoa S.p.A., gestore unico del Servizio Idrico Integrato in Sardegna, interamente partecipato da enti pubblici, non presenta la possibilità di accedere al servizio online mediante SPID. Meraviglia il fatto che il nuovo sportello onli-ne è stato recentemente sviluppato e reso disponibile da pochi mesi. cordiali 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.

Per quanto riguarda la Sua Segnalazione, Lei ha evidenziato l'impossibilità di accesso ai servizi *on line* prestati dalla Società in esame attraverso SPID, circostanza non in linea con il dettato degli articoli 2 e 64 del CAD.

All'esito dell'esame preliminare è stata inviata una richiesta di chiarimenti alla Abbanoa S.p.A., con conseguente sospensione della segnalazione.

In data 26/02/2020 la Società ha provveduto a fornire riscontro comunicando che, allo scopo di garantire all'utenza l'accesso al servizio di "Sportello Online" mediante il Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali, si è attivata con il fornitore informatico, che eroga il suddetto servizio, al fine di ottenere l'implementazione del software in uso e l'avvio dello stesso. Secondo programmazione tale implementazione dovrebbe essere disponibile entro il corrente anno.

Pertanto, in considerazione del percorso concretamente avviato dalla Società per porre rimedio a quanto segnalato, si è ritenuto di procedere all'archiviazione della segnalazione.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia