



DETERMINAZIONE N. 373/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 144/2019 e Comunicazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 144/2019, prot. n. 16863 del 09/12/2019.

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. 144/2019 del 07/12/2019 acquisita al prot. con n. 16863 del 09/12/2019, relativa a presunte violazioni degli artt. 48 e 65 del CAD da parte di Ama S.p.A.e in particolare al mancato riscontro da parte dell'Amministrazione alle richieste del Segnalante;

ESAMINATA la Trattazione n. 144/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato. In particolare, essendosi provveduto richiedere chiarimenti alla Società sopra citata, la vicenda è risultata chiarita; infatti, oltre a fornire indicazioni operative all'utente, è stato precisato *“che il riscontro a quanto richiesto dal contribuente è costituito dall'avviso di pagamento Ta.Ri. emesso con il primo ciclo di bollettazione automatizzata utile, senza diversa comunicazione se non necessaria”*, invitando l'utente a trasmettere a mezzo P.E.C. la conferma di dati catastali. Quindi, si è proposto al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 144/2019, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n. 144/2019, 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. 144/2019 e Comunicazione di archiviazione al Segnalante di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 144/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Ama S.p.A. - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 16863 del 09/12/2019.

Il Segnalante espone la seguente: *“Buongiorno, il 28 ottobre 2019, ho spedito via email una informativa di cessazione dell'utenza, allegando alla email, la carta d'identità e il certificato di vendita del mio appartamento. A questa email, a tutt'oggi, non ho avuto alcuna risposta. Ne ho rimandata un'altra il 28 novembre allegando il rogito della vendita. Al momento non ho avuto ancora risposta alcuna, sia di diniego sia di accettazione. Inoltre, nel frattempo, ho spedito la richiesta di cessazione attraverso il portale, anche qui senza una comunicazione di avvenuta accettazione o rifiuto della domanda. In base al principio del digitale first e del diritto, da parte del cittadino di comunicare per via telematica (in questo caso PEC) comunque, chiedo di verificare il comportamento dell'AMA ed ottenere le risposte alle mie richieste”.*

Da quanto sopra è apparso delinearsi un possibile contrasto con il dettato normativo di cui agli artt. 48 e 65 del CAD. da parte della Società in oggetto.

Di conseguenza, all'esito dell'esame preliminare è stata inviata una richiesta di chiarimenti all'Ente in oggetto, con conseguente sospensione della segnalazione, riscontrata, dopo sollecito, con invio, per competenza, all'utente e, per conoscenza, a questa Agenzia.

L'utente è stato informato che:

- la cessazione dell'utenza per la Tariffa Rifiuti di via delle [OMISSIS], 16 è stata acquisita nella banca dati con decorrenza alla data del 19/09/19.

Al riguardo, la richiesta di cessazione risulta evasa nel termine dei 90 giorni previsto da Regolamento vigente e la stessa è stata presentata in data successiva all'emissione dell'avviso di pagamento Ta.Ri. del secondo semestre dell'annualità 2019, nello specifico emesso in data 23/09/19;

- si rileva presentata, altresì, la richiesta di iscrizione dell'utenza di via [OMISSIS], 76, come di seguito rappresentato:
 1. comunicazioni trasmesse a mezzo P.E.C. in date 18/02/20 e 04/05/20, dalle quali si rilevano in allegato copie del rogito notarile di acquisto sottoscritto in data 16/01/20, del documento di riconoscimento e della richiesta di cambio di residenza,

2. comunicazione trasmessa a mezzo modulo *on line* con richiesta di iscrizione a decorrere dal 4 maggio (data di compilazione ed invio dello stesso modulo), e non alla data del rogito di cui sopra, senza alcun riferimento alle superfici pertinentziali indicate sull'atto e rilevate dalla consultazione di quanto registrato nella banca dati del catasto urbano.

L'utente è stato invitato a trasmettere a mezzo P.E.C. la conferma della data di decorrenza dell'iscrizione, regolarizzando le superfici pertinentziali assoggettate di dati catastali.

Comunque, dirimente per la presente trattazione, è la precisazione *"che il riscontro a quanto richiesto dal contribuente è costituito dall'avviso di pagamento Ta.Ri. emesso con il primo ciclo di bollettazione automatizzata utile, senza diversa comunicazione se non necessaria"*.

Tanto premesso, risultando esaurientemente chiarita la vicenda, si propone al Difensore per il digitale di valutare l'archiviazione della Segnalazione con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima, dandone notizia al Segnalante.

9 giugno 2020

Simone Rovelli



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 144/2019 - Amministrazione segnalata: Ama S.p.A. - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 16863 del 09/12/2019.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Buongiorno, il 28 ottobre 2019, ho spedito via email una informativa di cessazione dell'utenza, allegando alla email, la carta d'identità e il certificato di vendita del mio appartamento. A questa email, a tutt'oggi, non ho avuto alcuna risposta. Ne ho rimandata un'altra il 28 novembre allegando il rogito della vendita. Al momento non ho avuto ancora risposta alcuna, sia di diniego sia di accettazione. Inoltre, nel frattempo, ho spedito la richiesta di cessazione attraverso il portale, anche qui senza una comunicazione di avvenuta accettazione o rifiuto della domanda. in base al principio del digitale first e del diritto, da parte del cittadino di comunicare per via telematica(in questo caso PEC) comunque, chiedo di verificare il comportamento dell'AMA ed ottenere le risposte alle mie richieste”.*

Si ricorda 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.

Inoltre, 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 la società Ama, a seguito di richiesta di elementi da parte dello scrivente Ufficio, oltre a fornirLe indicazioni operative, ha precisato *“che il riscontro a quanto richiesto dal contribuente è costituito dall’avviso di pagamento Ta.Ri. emesso con il primo ciclo di bollettazione automatizzata utile, senza diversa comunicazione se non necessaria”*, invitandola a trasmettere a mezzo P.E.C. la conferma di dati catastali.

Pertanto, risultando chiarita la vicenda, si è proceduto all’archiviazione della segnalazione.

Cordiali saluti.