



DETERMINAZIONE N. 374/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 1/2020 e Comunicazione n. 1/2020 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 1/2020 prot. n. 24 del 02/01/2020.

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) 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, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, 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. 1/2020 del 02/01/2020 acquisita in pari data al prot. n. 24, relativa al mancato riscontro dall'Amministrazione riguardo a richieste riguardanti una prestazione di suo interesse;

PRESO ATTO della Trattazione n. 1/2020, predisposta, sulla base degli elementi preistruttori, dal Servizio Affari Giuridici nella quale si evidenzia che la segnalazione contiene elementi insufficienti a stabilire se l'asserito mancato riscontro sia ascrivibile ad aspetti tecnici oppure ad aspetti connessi allo svolgimento del procedimento presso l'INPS, rientrante nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione e si conclude che, in entrambe le suddette ipotesi, la segnalazione risulta non ricevibile poiché non rientra nelle funzioni attribuite al Difensore civico per il digitale e, pertanto, si propone allo stesso di disporre l'archiviazione;

PRESO ATTO della comunicazione di Archiviazione n.1/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.1/2020, 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. 1/2020 e Comunicazione di archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



Segnalazione n. 1/2020 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: INPS Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione Protocollo n. 24 del 02/01/2020.

La Segnalante espone la seguente questione:

“Buongiorno, sono [omissis], una mamma adottiva da luglio del 2018.

Mi rivolgo a voi in quanto ad oggi oltre a non essere stata ancora evasa la mia “domanda di maternità”, fatta all’INPS di Roma, sede Flaminio, NON HANNO MAI RISPOSTO a nessuna email e PEC da me inviata per avere notizie o informazioni a riguardo.

Ho scritto ai seguenti indirizzi di posta, dal 21/11/19 via PEC, e email ordinarie nell’anno precedente.

MAI

UNA

RISPOSTA.

filiale.metropolitana.romanordovestflaminio@postacert.inos.gov.it

<<mailto:filiale.metropolitana.romanordovestflaminio@postacert.inos.gov.it>> ;

SostegnoReddito.romaflaminio@inps.it<<mailto:SostegnoReddito.romaflaminio@inps.it>>;

direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it<<mailto:direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it>> ; MI RIVOLGO A VOI nella speranza si possa muovere qualcosa.

Ringrazio per l’attenzione”.

La Segnalante lamenta il mancato riscontro ad alcuni messaggi inviati per interloquire con l’amministrazione segnalata in merito ad un procedimento in corso per la erogazione di una prestazione a sostegno del reddito. (per maternità).

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 l’Ufficio del 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.

Tanto premesso da un esame preliminare della segnalazione, dalla stessa emerge innanzitutto che la trasmissione dei suddetti messaggi è avvenuta sia tramite posta elettronica ordinaria sia tramite posta elettronica certificata, ma sempre senza esito.

Peraltro, con riferimento ad uno dei due indirizzi di PEC riportati nella segnalazione (e precisamente filiale.metropolitana.romanordovestflaminio@postacert.inos.gov.it

<mailto:filiale.metropolitana.romanordovestflaminio@postacert.inos.gov.it>), è appena il caso di osservare che esso è impreciso. Il suddetto indirizzo è caratterizzato infatti dal dominio “@postacert.inos.gov.it” invece del corretto “@postacert.inps.gov.it”. Allo stato dei fatti non è possibile sapere se tale imprecisione abbia concretamente e realmente influito sulla trasmissione del messaggio (e quindi sulla sostanza di quanto segnalato), oppure sia un semplice refuso accaduto in fase di predisposizione della segnalazione stessa (al momento si assume comunque che possa trattarsi di un refuso che non muta la sostanza di quanto segnalato).

In ogni caso si evidenzia che la Segnalante è in grado di verificare autonomamente il corretto invio e ricezione dei messaggi di posta elettronica certificata. Infatti per certificare l'invio e la ricezione di un messaggio di PEC, il gestore di posta invia al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale documentazione allegata.

Allo stesso modo, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna del messaggio con precisa indicazione temporale.

In effetti consideriamo due domini di PEC gestiti da 2 gestori di PEC differenti (le stesse considerazioni valgono anche se i domini di PEC afferiscono allo stesso gestore)

1. Il mittente compone il messaggio collegandosi al proprio gestore e lo predispone per l'invio
2. il gestore del mittente controlla le credenziali d'accesso del mittente e le caratteristiche formali del messaggio
3. Il gestore invia al mittente una ricevuta di accettazione con le seguenti informazioni: data e ora dell'invio, mittente, destinatario, oggetto del messaggio
4. Il messaggio viene "imbustato" in un altro messaggio, chiamato "busta di trasporto" che il gestore provvede a firmare digitalmente. Questa operazione consente di certificare ufficialmente l'invio e la consegna del messaggio
5. Il gestore PEC del destinatario riceve la “busta” e controlla la validità della firma del gestore del mittente e la validità del messaggio
6. Se tutti i controlli hanno avuto esito positivo, il gestore del destinatario invia rispettivamente una ricevuta di presa in carico al gestore del mittente
7. Il destinatario riceve dal proprio gestore il messaggio nella propria casella di posta
8. Il gestore del destinatario invia una ricevuta di avvenuta consegna alla casella del mittente
9. Il processo si conclude anche se il destinatario non ha ancora letto il messaggio di posta.

La Segnalante, tuttavia, non evidenzia alcuna problematica in ordine alle PEC inviate ma lamenta esclusivamente il mancato riscontro delle stesse da parte del destinatario. Si ritiene, pertanto, che quanto segnalato non rientri nelle funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale ma possa riguardare aspetti connessi allo svolgimento del procedimento presso l'INPS rientrante nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione.

Pertanto, si propone all'Ufficio del Difensore civico di ritenerla non ricevibile e disporre l'archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima. dandone comunicazione al Segnalante.

12/02/2020

Raffaele Montanaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Al Sig./Sig.ra [Nome Cognome segnalante]
[indirizzo mail del segnalante]

Oggetto: Segnalazione 1/2020 - Amministrazione segnalata: INPS Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

La Segnalante espone la seguente questione: *"Buongiorno, sono [omissis], una mamma adottiva da luglio del 2018. Mi rivolgo a voi in quanto ad oggi oltre a non essere stata ancora evasa la mia "domanda di maternità", fatta all'INPS di Roma, sede Flaminio, NON HANNO MAI RISPOSTO a nessuna email e PEC da me inviata per avere notizie o informazioni a riguardo. Ho scritto ai seguenti indirizzi di posta, dal 21/11/19 via PEC, e email ordinarie nell'anno precedente. MAI UNA RISPOSTA.*

filiale.metropolitana.romanordovestflaminio@postacert.inos.gov.it

<mailto:filiale.metropolitana.romanordovestflaminio@postacert.inos.gov.it>;

SostegnoReddito.romaflaminio@inps.it<mailto:SostegnoReddito.romaflaminio@inps.it>;

direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it<mailto:direzione.regionale.lazio@postacert

.inps.gov.it>; MI RIVOLGO A VOI nella speranza si possa muovere qualcosa. Ringrazio per l'attenzione".

Al riguardo, si premette che l'Ufficio del 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, si osserva che la Segnalante, in relazione ai messaggi inviati, ne lamenta esclusivamente il mancato riscontro da parte del destinatario. Si ritiene, pertanto, che quanto segnalato non rientri nelle funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale e risulti, quindi, non ricevibile con conseguente archiviazione, ma possa invece riguardare aspetti connessi allo svolgimento del procedimento presso l'INPS, rientrante nell'ambito della discrezionalità amministrativa propria di ciascuna amministrazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia