



DETERMINAZIONE N. 382/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 13/2020 e Comunicazione n. 13/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 13/2020, prot. n. 1868 del 12/02/2020.

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, con cui 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 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. 13/2020 del 12 febbraio 2020 acquisita in pari data al prot. con n. 1868, relativa alla tematica comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione, con cui la segnalante evidenzia una modalità di prenotazione tramite numero verde di visite specialistiche in un ospedale della Regione Sicilia che risulterebbe anomala in quanto al termine del messaggio registrato viene indicato un numero whatsapp dove inviare copia della ricetta.

ESAMINATA la Trattazione n. 13/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato. In istruttoria si è provveduto ad effettuare verifiche sul portale dedicato alla struttura ospedaliera segnalata e si è appurato che oltre al CUP tramite numero verde è possibile fruire del servizio di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali con modalità digitale.

Infatti collegandosi al sito dell'ospedale di Acireale tramite il link:

https://www.aspct.it/ricerca/ricerca.aspx?zoom_query=prenotazione%20on%20line%20visite%20specialistiche , risulta attivo lo sportello telematico per la prenotazione on line delle prestazioni specialistiche.

La segnalazione del cittadino investe piuttosto aspetti riguardanti la tutela della privacy vista la procedura attivata dalla struttura in questione di inviare la ricetta su un numero whatsapp. Anche su riviste mediche sono stati sollevati problemi riguardo questa prassi in quanto i dati di WhatsApp sono di proprietà di Facebook e vengono memorizzati sui server al di fuori dell'Unione europea, il che risulta in contrasto con le norme sul trattamento dei dati (gdpr) in vigore da maggio 2018. Infatti l'allarme non è sull'uso del mezzo (la chat) quanto sul trattamento

dei dati sensibili, alla luce del nuovo regolamento UE 2016/679 (il Gdpr) che ne garantisce la tutela.

Per i motivi sopra esposti risulta che la segnalazione in esame non riguardi violazioni del CAD e di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione, per cui si propone al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.13/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.13/2020, 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. 13/2020 e Comunicazione di archiviazione al Segnalante di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.13/2020 - Trattazione

Oggetto:

Segnalazione n.13/2020- Amministrazione segnalata: Servizio Sanitario Nazionale - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione -Protocollo n. 1868 del 12/02/2020.

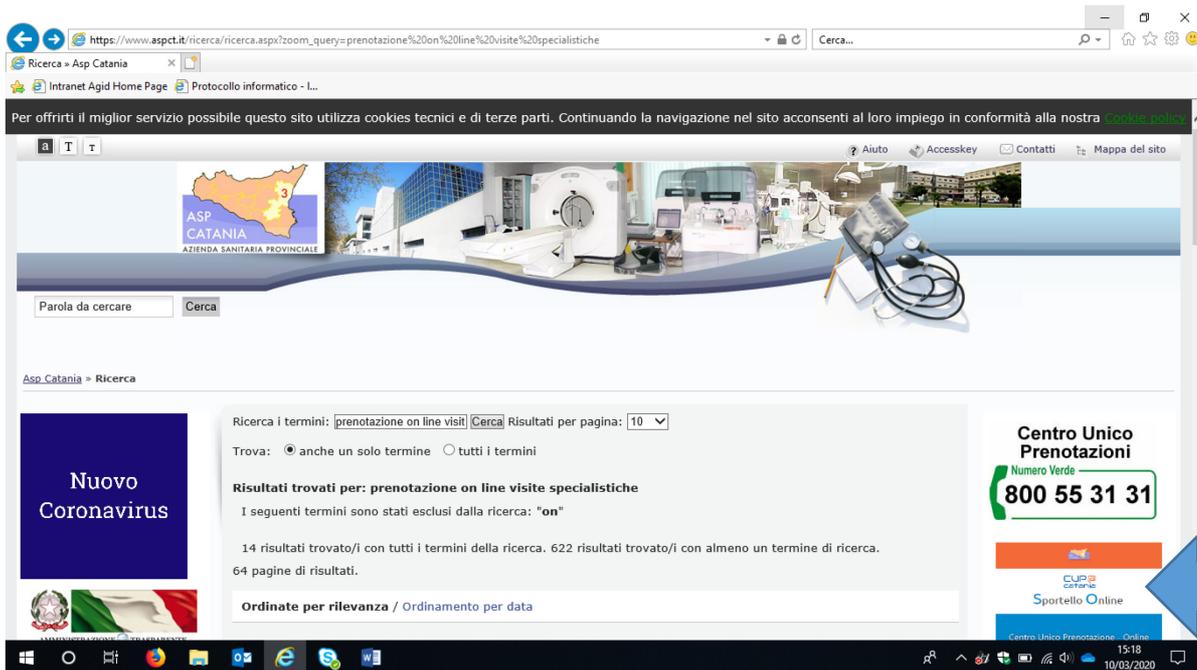
La Segnalante espone la seguente questione: *“In data 17 gennaio 2020 cerco di effettuare prenotazione visita specialistica per mio marito tramite numero verde 800553131 per ospedale di Acireale (CT). Noto l'assenza di operatore e solo un messaggio registrato che mi informa che verrò ricontattata successivamente ed in alternativa viene indicato un numero WhatsApp ove poter inviare copia della ricetta. Nessuna altra indicazione. Ad oggi 12 febbraio 2020 non ho nessun riscontro che la mia prenotazione sia stata presa in carico. Mi rivolgo a Voi per capire se questa modalità di prenotazione per un utente è da ritenere valida. Grazie per l'attenzione”.*

La segnalante rappresenta una modalità di prenotazione tramite numero verde di visite specialistiche in un ospedale della Regione Sicilia che risulterebbe anomala in quanto al termine del messaggio registrato viene indicato un numero whatsapp dove inviare copia della ricetta.

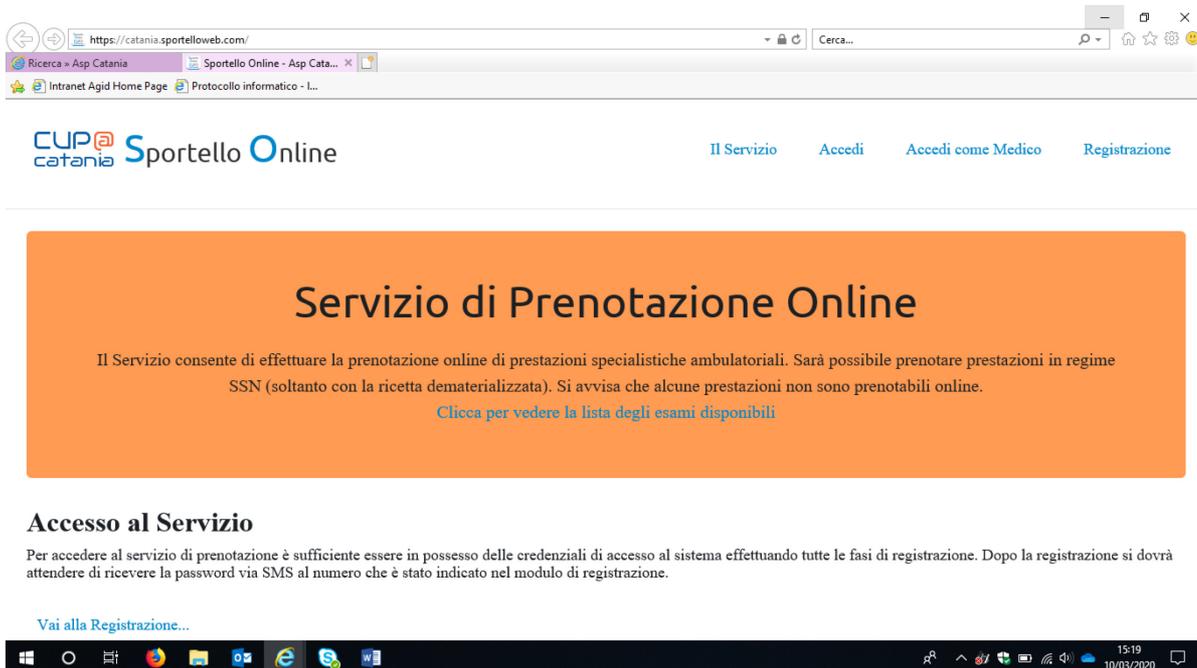
In istruttoria si è provveduto ad effettuare verifiche sul portale dedicato alla struttura ospedaliera segnalata e si è appurato che oltre al CUP tramite numero verde è possibile fruire del servizio di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali con modalità digitale.

Infatti collegandosi al sito dell'ospedale di Acireale tramite il link:

https://www.aspct.it/ricerca/ricerca.aspx?zoom_query=prenotazione%20on%20line%20visite%20specialistiche



Risulta attivo lo sportello telematico per la prenotazione on line delle prestazioni specialistiche:



Pertanto da quanto sopra riportato emerge che la materia oggetto della segnalazione non rientra nell'ambito di competenza del Difensore Civico per il Digitale in quanto non

riguardante violazioni del d.lgs 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” (di seguito CAD) o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione in quanto tali.

La segnalazione del cittadino investe piuttosto aspetti riguardanti la tutela della privacy vista la procedura attivata dalla struttura in questione di inviare la ricetta su un numero whatsapp.

Anche su riviste mediche sono stati sollevati problemi riguardo questa prassi in quanto i dati di WhatsApp sono di proprietà di Facebook e vengono memorizzati sui server al di fuori dell'Unione europea, il che risulta in contrasto con le norme sul trattamento dei dati (G.D.P.R.) in vigore da maggio 2018. Infatti l'allarme non è sull'uso del mezzo (la chat) quanto sul trattamento dei dati sensibili, alla luce del nuovo regolamento UE 2016/679 (il G.D.P.R.) che ne garantisce la tutela.

Per i motivi sopra esposti risulta che la segnalazione in esame non concerna violazioni del CAD e di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione.

Pertanto, si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere all’archiviazione della Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

10 marzo 2020

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: -Segnalazione n.13/2020 – Amministrazione segnalata: Servizio Sanitario Nazionale -

Qualificazione tematica: Altro -Protocollo n. 1868 del 12.02.2020.

La gent.ima Segnalante pone la seguente questione:

“In data 17 gennaio 2020 cerco di effettuare prenotazione visita specialistica per mio marito tramite numero verde 800553131 per ospedale di Acireale (CT). Noto l'assenza di operatore e solo un messaggio registrato che mi informa che verrò ricontattata successivamente ed in alternativa viene indicato un numero WhatsApp ove poter inviare copia della ricetta. Nessuna altra indicazione. Ad oggi 12 febbraio 2020 non ho nessun riscontro che la mia prenotazione sia stata presa in carico. Mi rivolgo a Voi per capire se questa modalità di prenotazione per un utente è da ritenere valida. Grazie per l'attenzione”.

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, ai sensi e per gli effetti dell'art.17, comma 1 –quater del Dlgs 82/2005 (CAD).

In istruttoria si è provveduto ad effettuare verifiche sul portale dedicato alla struttura ospedaliera segnalata e si è appurato che oltre al CUP tramite numero verde è possibile fruire del servizio di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali con modalità digitale.

Infatti collegandosi al sito dell'ospedale di Acireale tramite il link:

https://www.aspct.it/ricerca/ricerca.aspx?zoom_query=prenotazione%20on%20line%20visite%20specialistiche , risulta attivo lo sportello telematico per la prenotazione on line delle prestazioni specialistiche.

Per tali motivi si ritiene che la Sua segnalazione non riguardi violazioni del CAD o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione delle Pubbliche Amministrazioni e si è proceduto alla sua archiviazione.

La questione da Lei posta, invece, riguarda sicuramente aspetti legati al GDPR (Regolamento UE 2016/679) e quindi alla tutela dei dati personali in ambito sanitario, con conseguente possibile ricorso all'Autorità competente (garante@gpdp.it).

Fiduciosi comunque di aver fornito informazioni utili a soddisfare la Sua richiesta.

Cordiali saluti

Massimo Macchia