



DETERMINAZIONE N. 385/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 16/2020, e Comunicazione di archiviazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 16/2020, prot. n.. 2416 del 26/02/2020.

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) 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. 16/2020 del 26/02/2020 acquisita al prot. con n. 2416 in pari data, relativa al mancato rispetto dei requisiti di accessibilità con riferimento alla pubblicazione di un atto normativo regionale nel bollettino ufficiale della regione autonoma Valle d'Aosta;

ESAMINATA la Trattazione n. 16/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato. In particolare, si è provveduto a svolgere alcune verifiche preliminari, per poi acquisire il supporto tecnico del servizio “Sviluppo web e Communities”, competente sulle questioni di accessibilità.

All'esito della verifica compiuta dal suddetto servizio, si è indirizzata una richiesta di chiarimenti alla regione autonoma Valle d'Aosta rispetto alla questione segnalata.

In data 27/05/2020 l'amministrazione ha riscontrato tale richiesta, rappresentando, tra l'altro, quanto segue.

“[...] alla luce della segnalazione pervenuta relativamente all'impossibilità di effettuare la ricerca testuale relativa alla sezione del BUR 7/2020 corrispondente al documento tecnico-contabile denominato “Nota integrativa al Bilancio di Previsione 2020-2022”, allegato alla legge regionale 11 febbraio 2020, n. 2 (Bilancio di previsione della Regione autonoma Valle d'Aosta per il triennio 2020/2022), la scrivente Amministrazione sta provvedendo, in collaborazione con il Dipartimento innovazione e agenda digitale, per ottimizzare il livello di utilizzabilità dei testi normativi pubblicati in esame, sia alla sostituzione del file oggetto della segnalazione sia all'adozione dei necessari adeguamenti tecnici atti a rendere possibile anche la ricerca testuale sui medesimi testi.”.

Al riguardo si precisa che a seguito di tale comunicazione si è successivamente verificato che il percorso di adeguamento intrapreso dall'Amministrazione ha prodotto effetti positivi; ciò in quanto il documento per il quale erano state indicati problematiche di accessibilità è stato effettivamente sostituito da una versione ottimizzata sotto questo aspetto. Pertanto, si è proposto al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.16/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.16/2020, 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. 16/2020 e Comunicazione di archiviazione al Segnalante di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



Segnalazione n. 16/2020 - Trattazione

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Regione Autonoma Valle d'Aosta Qualificazione tematica:
Altro - Prot. n. 2416 del 26/02/2020.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Buongiorno, vi segnalo che la pubblicazione del file PDF del Bollettino ufficiale della Regione autonoma Valle d'Aosta Vallée d'Aoste (BURVA) n. 7/2020 del 13/02/2020 non è correttamente leggibile e, quindi, non presenta una piena accessibilità del testo pubblicato.

In altre parole, come semplice esempio per meglio comprendere questa segnalazione, selezionando il testo del titolo "Fondo contenzioso" nella pagina 144 del PDF pubblicato (che corrisponde alla pagina 324 del Bollettino), copiandolo e incollando in altro programma, la scritta che appare è "&Ž?Ž?Ž?Ž?Ž?Ž" e questa situazione impedisce, peraltro, la ricerca di parole nel testo del pdf.

Vi ringrazio per l'attenzione, buon lavoro e buona giornata.”.

Da quanto rappresentato dalla Segnalante risulta emergere, con riferimento ad un atto normativo regionale (e precisamente la legge annuale di bilancio regionale) pubblicato nel Bollettino Ufficiale della regione) il mancato rispetto della normativa in materia di accessibilità.

A tal riguardo, si ritiene opportuno richiamare, innanzitutto, la legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante *“Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici”*, nonché la disciplina contenuta nel vigente Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al Decreto legislativo 7 marzo 2005 n.82 e s.m.i. il quale, all'art. 53, comma 1, stabilisce che

“Le pubbliche amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili [...]” e, all'art. 23-ter, comma 5-bis, riferendosi specificamente ai documenti amministrativi informatici, che questi ultimi “devono essere fruibili indipendentemente dalla condizione di disabilità personale, applicando i criteri di accessibilità definiti dai requisiti tecnici di cui all'articolo 11 della legge 9 gennaio 2004, n. 4.”.

Come è noto per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari” (art. 2, comma 1 lett. a)), Legge n.4/2004).

Un sito web è, quindi, accessibile quando fornisce informazioni fruibili da parte di tutti gli utenti, compresi coloro che si trovano in situazioni di limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali.

A fronte delle suddette norme, al fine di verificare la fondatezza della segnalazione ricevuta, si sono compiute le verifiche del caso.

Tali verifiche, sono state effettuate, separatamente e in momenti diversi, da due Servizi distinti di AgID, il Servizio “Affari giuridici” nonché il Servizio “Sviluppo web e Communities” (competente in materia di accessibilità). In dettaglio: poiché a seguito di accertamenti preliminari compiuti dal Servizio “Affari giuridici” il documento oggetto di segnalazione appariva presentare effettivamente problemi di accessibilità, si è inviata (in data 01/03/2020 ore 17:54) una mail al responsabile del servizio “Sviluppo web e Communities” per condividere quanto emerso dai suddetti accertamenti preliminari e, soprattutto, per chiedere supporto tecnico al riguardo. Successivamente si è inviata (in data 12/03/2020 ore 13:48) una mail per sollecitare il supporto stesso.

L’esito della verifica compiuta dal servizio “Sviluppo web e Communities”, è stato trasmesso con mail del 17/03/2020 ore 22:36 ed è quello di seguito riportato

*“Il documento non contiene segnalibri
Non è settata la lingua (in questo caso il documento è redatto in due lingue)
Non è ben definito l'ordine di lettura
Confermo che selezionando il testo relativo al paragrafo "Fondo Contenzioso" e successivamente effettuando le operazioni di copia e incolla su notepad il testo incolato risulta essere illeggibile, ed anche la ricerca di parole risulta essere difficoltosa. Inoltre nel documento sono presenti delle tabelle che per come sono strutturate creano ulteriori difficoltà di lettura”.*

In sostanza si è avuta conferma dell’esistenza di problemi di accessibilità nel documento oggetto di segnalazione.

In base a quanto fin qui rappresentato si è portati a concludere nel senso di ritenere fondata la segnalazione e quindi per la formulazione di un invito; tuttavia, attese le caratteristiche e le implicazioni di quanto segnalato, nonché considerato che al caso di specie potrebbero

astrattamente risultare applicabili, almeno in parte, le disposizioni che nell'ambito della disciplina in materia di accessibilità, sono relative all'istituto del c.d. "onere sproporzionato", si propone al Difensore civico per il digitale di non procedere immediatamente alla predisposizione di un invito all'amministrazione segnalata, ma di svolgere un approfondimento in merito a quanto segnalato, inviando alla regione Valle d'Aosta (e in particolare all'Ufficio di gabinetto del Presidente della regione e/o al Segretario generale, nonché al responsabile per la transizione al digitale) una richiesta di acquisizione elementi, per poi valutare successivamente come concludere il procedimento.

L'ufficio del Difensore civico per il digitale ha fatto propria tale proposta e, con nota prot. AgID n. del ha trasmesso alla Regione Autonoma Valle d'Aosta una richiesta di acquisizione elementi rispetto alla questione posta.

L'amministrazione segnalata ha riscontrato la suddetta richiesta di elementi con nota acquisita agli atti di AgID al prot. n. 6114 del 27/05/2020, esponendo, tra l'altro. quanto segue.

"Ai sensi del comma 1 dell'articolo 1 della legge regionale 23 luglio 2010, n. 25 (Nuove disposizioni per la redazione del Bollettino ufficiale della Regione autonoma Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste e per la pubblicazione degli atti della Regione e degli enti locali. Abrogazione della legge regionale 3 marzo 1994, n. 7), il Bollettino ufficiale della Regione autonoma Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste "è lo strumento di conoscenza legale delle leggi, dei regolamenti regionali e di tutti gli atti in esso pubblicati, salvi gli effetti ricollegati alle forme di conoscenza o pubblicità riconosciute dall'ordinamento vigente". Si ricorda, inoltre, che, nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 2 della l.r. 25/2010, "il BUR è pubblicato esclusivamente in forma digitale sul sito istituzionale della Regione, con modalità che garantiscono l'autenticità, l'integrità e la conservazione degli atti pubblicati" ed è realizzato, a norma dell'articolo 3, comma 2, della medesima l.r. 25/2010, "nel rispetto dei principi di accessibilità, elevata usabilità, reperibilità, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità e interoperabilità, di cui all'articolo 53 del d.lgs. 82/2005". A tale proposito, si sottolinea, preliminarmente, che l'Amministrazione garantisce il reperimento, la visualizzazione e la stampa, conformemente a quanto disposto dall'articolo 59, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa), di tutti i numeri del BUR pubblicati sul sito istituzionale della Regione, assicurandone i requisiti previsti dalle Linee guida sulla conservazione dei documenti informatici, Versione 1.0 – dicembre 2015, dell'Agenzia per l'Italia Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Linee guida), di "integrità, immutabilità, identificazione, classificazione, fascicolazione, leggibilità, memorizzazione e conservazione in conformità alle norme e alle regole tecniche che presidiano la corretta tenuta e gestione dei documenti di una Pubblica Amministrazione".

Nel caso in esame, quindi, da un lato, è garantita la leggibilità e l'accessibilità del file del BUR 7/2020 nella sua interezza, mentre le funzioni di "ricerca", "estrazione" e "trattamento" dei contenuti sembrerebbero non essere previste dalle Linee guida, così come avviene per le sezioni del BUR trattate come immagini con lo scopo di soddisfare l'"integrità" e l'"immutabilità" dei documenti originali.

Tuttavia, alla luce della segnalazione pervenuta relativamente all'impossibilità di effettuare la ricerca testuale relativa alla sezione del BUR 7/2020 corrispondente al documento tecnico-contabile denominato "Nota integrativa al Bilancio di Previsione 2020-2022", allegato alla legge regionale 11 febbraio 2020, n. 2 (Bilancio di previsione della Regione autonoma Valle d'Aosta per il triennio 2020/2022), la scrivente Amministrazione sta provvedendo, in collaborazione con il Dipartimento innovazione e agenda digitale, per ottimizzare il livello di utilizzabilità dei testi normativi pubblicati in esame, sia alla sostituzione del file oggetto della segnalazione sia all'adozione dei necessari adeguamenti tecnici atti a rendere possibile anche la ricerca testuale sui medesimi testi."

Sulla base del riscontro ricevuto emerge quindi che l'amministrazione segnalata ha avviato autonomamente un percorso per porre rimedio alla problematica di accessibilità del documento indicato dalla segnalante.

Al riguardo si osserva che tale percorso risulta aver portato ad un risultato positivo: infatti a seguito del riscontro ricevuto dall'amministrazione, si è verificato che il bollettino ufficiale indicato dalla segnalante è stato oggetto di sostituzione. Tale circostanza è stata rilevata da alcune evidenze: il documento in formato .pdf del bollettino ufficiale regionale è ora contraddistinto da una differente impronta informatica, da una diversa dimensione, nonché da una diversa denominazione; inoltre si è rilevato che, ripetendo la medesima prova esemplificativa del "copia e incolla" descritta dalla segnalante, si ottiene ora un testo intellegibile.

In conclusione, sulla base del riscontro ottenuto dall'amministrazione, nonché delle evidenze appena esposte, 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.

07/07/2020

Raffaele Montanaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 16/2020 - Amministrazione segnalata: Regione Autonoma Valle d'Aosta Qualificazione tematica: Altro - Prot. n. 2416 del 26/02/2020..

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato

" Buongiorno, vi segnalo che la pubblicazione del file PDF del Bollettino ufficiale della Regione autonoma Valle d'Aosta Vallée d'Aoste (BURVA) n. 7/2020 del 13/02/2020 non è correttamente leggibile e, quindi, non presenta una piena accessibilità del testo pubblicato.

In altre parole, come semplice esempio per meglio comprendere questa segnalazione, selezionando il testo del titolo "Fondo contenzioso" nella pagina 144 del PDF pubblicato (che corrisponde alla pagina 324 del Bollettino), copiandolo e incollando in altro programma, la scritta che appare è "&Ž?Ž?Ž?Ž?Ž?Ž" e questa situazione impedisce, peraltro, la ricerca di parole nel testo del pdf. Vi ringrazio per l'attenzione, buon lavoro e buona giornata."

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, La informiamo che, a seguito di richiesta chiarimenti inviata dallo scrivente Ufficio, L'Amministrazione segnalata, con nota prot. AgID n. xxx del xx/xx/2020, ha comunicato che:

“[...] alla luce della segnalazione pervenuta relativamente all'impossibilità di effettuare la ricerca testuale relativa alla sezione del BUR 7/2020 corrispondente al documento tecnico-contabile denominato “Nota integrativa al Bilancio di Previsione 2020-2022”, allegato alla legge regionale 11 febbraio 2020, n. 2 (Bilancio di previsione della Regione autonoma Valle d'Aosta per il triennio 2020/2022), la scrivente Amministrazione sta provvedendo, in collaborazione con il Dipartimento innovazione e agenda digitale, per ottimizzare il livello di utilizzabilità dei testi normativi pubblicati in esame, sia alla sostituzione del file oggetto della segnalazione sia all'adozione dei necessari adeguamenti tecnici atti a rendere possibile anche la ricerca testuale sui medesimi testi.”.

Al riguardo si precisa che a seguito di tale comunicazione si è successivamente verificato che il percorso di adeguamento intrapreso dall'Amministrazione ha prodotto effetti positivi; ciò in quanto il documento per il quale erano state indicate problematiche di accessibilità è stato effettivamente sostituito da una versione ottimizzata sotto questo aspetto.

Tanto premesso, a fronte del riscontro fornito dall'Amministrazione segnalata e delle evidenze positive rilevate successivamente,” si è ritenuto concluso il procedimento con conseguente archiviazione della Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia