



DETERMINAZIONE N. 403/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione, Archiviazione e Comunicazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 44/2020, prot. n. 5936 del 25/05/2020.

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 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 ai medesimi 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. 44/2020 del 23/05/2020 acquisita in data 25/05/20 al prot. n. 5936, con la quale vengono paventate possibili violazioni del C.A.D. con particolare riferimento agli artt. 5, 17, 41, 64 e 65 da parte della Camera di Commercio di Varese;

ESAMINATA la Trattazione n. 44/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato, per la quale, alla luce degli elementi di riscontro forniti dall'Ente segnalato, non rilevandosi violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (C.A.D.) o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione, si è proposto al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 44/2020 conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n. 44/2020, 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. 44/2020 e comunicazione di archiviazione al Segnalante n. 44/2020, di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 44/2020 - Trattazione

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Camera di Commercio di Varese - Qualificazione tematica:
Altro - Protocollo n. 5936 del 25/05/2020.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *“L'Ente in oggetto, non risulta avere reso conoscibile l'RTD, eventualmente individuato, in quanto non pubblicato su IndicePa.*

Inoltre non risultano adeguatamente attivati e resi operativi i servizi digitali ai cittadini grazie all'integrazione di SPID, pagoPA.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che:

- 1) il preposto "Sportello virtuale - servizi online" accessibile, fra gli altri, con SPID richiede comunque una successiva registrazione a servizionline.va.camcom.it. Non è sufficiente autenticarsi con SPID.*
- 2) Il fascicolo telematico previsto dallo strumento ConciliaCamere non risulta popolato e aggiornato;*
- 3) La domanda di mediazione n° [OMISSIS] datata [OMISSIS] è stata rimandata a Settembre 2020 dall'Ente di mediazione, causa "emergenza sanitaria purtroppo ancora presente", nonostante sia stata espressamente richiesta dall'istante e sia prevista - ex lege - la possibilità di celebrare l'incontro telematicamente (con conseguente garanzia di dare continuità ai servizi eliminando il rischio contagio per operatori e utenti)”.*

Da quanto rappresentato dal Segnalante paventa possibili violazioni del C.A.D. con particolare riferimento agli artt. 5, 17, 41, 64 e 65.

Con riferimento agli riferimenti forniti, per quanto possibile, è stato appurato che

- l'RTD non risulta pubblicato,
- l'Ente risulta attivo sulla piattaforma pagoPA.

Pertanto, considerata la molteplicità degli aspetti in questione, all'esito dell'esame preliminare si è ritenuto opportuno inviare una richiesta chiarimenti alla Camera di Commercio.

Si riportano le osservazioni formulate dall'Ente in esame in riferimento ai segnalati punti oggetto di doglianza:

- 1) *“L'Ente in oggetto, non risulta avere reso conoscibile l'RTD, eventualmente individuato, in quanto non pubblicato su IndicePa”.***

L'Ente ha comunicato *“che si sta provvedendo alla nomina, nella persona di uno dei dirigenti in servizio nella scrivente Camera di Commercio”*, attualmente indicato sull'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

- 2) *“Non risultano adeguatamente attivati e resi operativi i servizi digitali ai cittadini grazie all'integrazione di SPID, pagoPA. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che:***

1) il preposto "Sportello virtuale - servizi online" accessibile, fra gli altri, con SPID richiede comunque una successiva registrazione a servizionline.va.camcom.it. Non è sufficiente autenticarsi con SPID".

"PagoPA a partire dal 30 giugno 2020, come stabilito dalle norme, è previsto come forma di pagamento obbligatoria nei confronti della Camera di Commercio di Varese"; tale aspetto è già stato verificato dallo scrivente istruttore in fase di analisi preliminare: l'Ente è presente nell'elenco degli enti aderenti a pagoPA;

"Per l'accesso alla piattaforma Servizi Online è sufficiente l'autenticazione con SPID; solo, e questo potrebbe avere tratto in inganno l'utente che ha inviato la segnalazione, al primo accesso allo sportello virtuale l'applicativo richiede non un'ulteriore registrazione ma l'accettazione della privacy, passaggio che poi non è più richiesto a partire dal secondo accesso".

3) "Il fascicolo telematico previsto dallo strumento ConciliaCamere non risulta popolato e aggiornato".

"Il fascicolo ConciliaCamera relativo" alla mediazione n. [OMISSIS] di cui al prot. n. [OMISSIS] del [OMISSIS] "risultava contenere, al momento della ricezione della richiesta di chiarimenti, la documentazione essenziale relativa al procedimento stesso: modulo di domanda; modulo di adesione di parte chiamata; lettere di convocazione; nella sezione "agenda", il dettaglio degli incontri schedulati".

4) "La domanda di mediazione n° [OMISSIS] datata [OMISSIS] è stata rimandata a Settembre 2020 dall'Ente di mediazione, causa "emergenza sanitaria purtroppo ancora presente", nonostante sia stata espressamente richiesta dall'istante e sia prevista - ex lege - la possibilità di celebrare l'incontro telematicamente (con conseguente garanzia di dare continuità ai servizi eliminando il rischio contagio per operatori e utenti)".

"Le ipotesi di rinvio citate nella segnalazione non sono state disposte dall'Organismo di mediazione, ma sono state richieste da parte chiamata, con la quale giocoforza è sempre necessario trovare un accordo per lo svolgimento degli incontri".

"Gli incontri di mediazione del procedimento [OMISSIS] non sono stati rinviati a settembre, ma, su espressa richiesta di parte istante, in realtà sono stati calendarizzati a partire dal mese di giugno (in particolare, il primo incontro, prima fissato il 4 giugno e non accettato da parte chiamata, è stato poi rifissato per il giorno 17 giugno 2020, con convocazione inviata via email dalla Segreteria dell'Organismo di Mediazione in data 1 giugno 2020)".

"L'Organismo di Mediazione della scrivente Camera di Commercio, pur non ritenendola in generale una modalità particolarmente efficace per la buona riuscita di un procedimento di mediazione, in quanto poco funzionale per le sessioni separate e tendenzialmente penalizzante per l'opera svolta dal mediatore attraverso il proprio bagaglio di tecniche di risoluzione del conflitto, tuttavia non si è mai opposto allo svolgimento di mediazioni in modalità telematica, prova ne sia che l'incontro sopra

ricordato del 17 giugno scorso si è svolto con tale modalità, così come diversi altri incontri gestiti dall'Organismo, in questo periodo di emergenza Covid ma anche precedentemente”.

“E’ infine opportuno sottolineare che la modalità telematica di svolgimento della mediazione, pur consentita dalle norme, tuttavia non può essere imposta dall'Organismo alle parti in lite, nemmeno in questa fase emergenziale e post- emergenziale, dovendosi raccogliere, per poterla adottare, il consenso di entrambe, come ribadito anche dal legislatore d'emergenza del periodo Covid (comma 20-bis dell'art. 83 del decreto-legge 17 marzo 2020, n.18); nel caso in esame, parte chiamata aveva inizialmente richiesto un rinvio a settembre indipendentemente dalla modalità (in presenza o telematica) utilizzata, salvo poi accettare che la mediazione si potesse svolgere a distanza, in video collegamento, una volta compreso che un rinvio a settembre avrebbe comportato lo sfioramento dei termini previsti dalla legge per la conclusione dei procedimenti di mediazione”.

Tanto considerato, non si rilevano violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (C.A.D.) o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione.

Pertanto, si propone al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della segnalazione in esame, previa trasmissione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale informazione al Segnalante.

10 luglio 2020

Simone Rovelli



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 44/2020 – Amministrazione segnalata: Camera di Commercio di Varese -

Qualificazione tematica: Altro - Protocollo n. 5936 del 25/05/2020.

Gent.mo Segnalante, facendo seguito alla nota prot. n. 6646 del 10 giugno 2020, si coglie l'occasione per ricordare 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.

Si riportano ora le osservazioni formulate dall'Ente in esame in riferimento ai punti oggetto di Sua doglianza:

1) ***“L'Ente in oggetto, non risulta avere reso conoscibile l'RTD, eventualmente individuato, in quanto non pubblicato su IndicePa”***.

L'Ente ha comunicato *“che si sta provvedendo alla nomina, nella persona di uno dei dirigenti in servizio nella scrivente Camera di Commercio”*, attualmente indicato sull'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

2) ***“Non risultano adeguatamente attivati e resi operativi i servizi digitali ai cittadini grazie all'integrazione di SPID, pagoPA. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che:***

1) il preposto “Sportello virtuale - servizi online” accessibile, fra gli altri, con SPID richiede comunque una successiva registrazione a servizionline.va.camcom.it. Non è sufficiente autenticarsi con SPID”.

“PagoPA a partire dal 30 giugno 2020, come stabilito dalle norme, è previsto come forma di pagamento obbligatoria nei confronti della Camera di Commercio di Varese”, aspetto già verificato in fase di analisi preliminare: l’Ente è presente nell’elenco degli enti aderenti a pagoPA;

“Per l’accesso alla piattaforma Servizi Online è sufficiente l’autenticazione con SPID; solo, e questo potrebbe avere tratto in inganno l’utente che ha inviato la segnalazione, al primo accesso allo sportello virtuale l’applicativo richiede non un’ulteriore registrazione ma l’accettazione della privacy, passaggio che poi non è più richiesto a partire dal secondo accesso”.

3) “Il fascicolo telematico previsto dallo strumento ConciliaCamere non risulta popolato e aggiornato”.

“Il fascicolo ConciliaCamera relativo” alla mediazione n. [OMISSIS] di cui al prot. n. [OMISSIS] del [OMISSIS] “risultava contenere, al momento della ricezione della richiesta di chiarimenti, la documentazione essenziale relativa al procedimento stesso: modulo di domanda; modulo di adesione di parte chiamata; lettere di convocazione; nella sezione “agenda”, il dettaglio degli incontri schedulati”.

4) “La domanda di mediazione n° [OMISSIS] datata [OMISSIS] è stata rimandata a Settembre 2020 dall’Ente di mediazione, causa “emergenza sanitaria purtroppo ancora presente”, nonostante sia stata espressamente richiesta dall’istante e sia prevista - ex lege - la possibilità di celebrare l’incontro telematicamente (con conseguente garanzia di dare continuità ai servizi eliminando il rischio contagio per operatori e utenti)”.

“Le ipotesi di rinvio citate nella segnalazione non sono state disposte dall’Organismo di mediazione, ma sono state richieste da parte chiamata, con la quale giocoforza è sempre necessario trovare un accordo per lo svolgimento degli incontri”.

“Gli incontri di mediazione del procedimento [OMISSIS] non sono stati rinviati a settembre, ma, su espressa richiesta di parte istante, in realtà sono stati calendarizzati a partire dal mese di giugno (in particolare, il primo incontro, prima fissato il 4 giugno e non accettato da parte chiamata, è stato poi rifissato per il giorno 17 giugno 2020, con convocazione inviata via email dalla Segreteria dell’Organismo di Mediazione in data 1 giugno 2020)”.

“L’Organismo di Mediazione della scrivente Camera di Commercio, pur non ritenendola in generale una modalità particolarmente efficace per la buona riuscita di un procedimento di mediazione, in quanto poco funzionale per le sessioni separate e tendenzialmente penalizzante per l’opera svolta dal mediatore attraverso il proprio bagaglio di tecniche di risoluzione del conflitto, tuttavia non si è mai opposto allo svolgimento di mediazioni in modalità telematica, prova ne sia che l’incontro sopra ricordato del 17 giugno scorso si è svolto con tale modalità, così come diversi altri incontri gestiti dall’Organismo, in questo periodo di emergenza Covid ma anche precedentemente”.

“E’ infine opportuno sottolineare che la modalità telematica di svolgimento della mediazione, pur

consentita dalle norme, tuttavia non può essere imposta dall'Organismo alle parti in lite, nemmeno in questa fase emergenziale e post- emergenziale, dovendosi raccogliere, per poterla adottare, il consenso di entrambe, come ribadito anche dal legislatore d'emergenza del periodo Covid (comma 20-bis dell'art. 83 del decreto-legge 17 marzo 2020, n.18); nel caso in esame, parte chiamata aveva inizialmente richiesto un rinvio a settembre indipendentemente dalla modalità (in presenza o telematica) utilizzata, salvo poi accettare che la mediazione si potesse svolgere a distanza, in video collegamento, una volta compreso che un rinvio a settembre avrebbe comportato lo sfioramento dei termini previsti dalla legge per la conclusione dei procedimenti di mediazione”.

Tanto considerato, non rilevandosi violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (C.A.D.) o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione, si è proceduto all'archiviazione della segnalazione.

Cordiali saluti.