DETERMINAZIONE N. 430/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione e Comunicazione riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 42/2020 protocollo n. 5899 del 21/05/2020, concernente la tematica altro.

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. 188 del 13 aprile 2020 con cui si è conferito al Dott. Francesco Tortorelli, nei casi di temporanea vacanza, assenza o impedimento del Direttore Generale, come previsto all'art.6 del Regolamento di organizzazione, l'assolvimento delle relative funzioni;

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. 42/2020 del 21/5/2020, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 5899 relativa alla presunta violazione del C.A.D. riguardante gli articoli 5 "*effettuazione di pagamenti con modalità informatiche*" e 64 "*sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni*".

ESAMINATA la Trattazione n. 42/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, a seguito di istruttoria, l'Amministrazione segnalata ha rappresentato che:

1) come risulta da una comunicazione allegata, PAGO PA è stato regolarmente attivato;
2) per il servizio di prenotazione prima visita di neuropsichiatria infantile, con nota prot.n. H1.2010.0004404 del 03.02.2010, la Regione Lombardia chiedeva di sospendere l'esposizione e la conseguente prenotabilità delle prestazioni di psichiatria e neuropsichiatria infantile tramite i canali esterni all'azienda (Call Center Regionale, Farmacie, Internet) a causa della "…*peculiarità e specificità delle prestazioni in oggetto, per le quali è importante garantire all'utente la continuità della cura presso la struttura che lo ha in carico, ovvero presso l'ente a cui è indirizzato dai professionisti compenti" e che non è stata modificata a seguito dell'emergenza Covid-19".*

Pertanto, in considerazione delle iniziative poste in essere dall'Amministrazione e viste le recenti modifiche apportate dal decreto legge n.76/2020 recante: "*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"* al C.A.D., in particolare all'art.64 bis, co. 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (es. app IO);

- per quanto riguarda pago PA il servizio si intende fruibile dal 28/02/2021 (data che sostituisce il precedente termine del 30/06/2020);
- per le identità digitali le pubbliche amministrazioni, "*a decorrere dal 28 febbraio 2021, utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line"*,

si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere con l'archiviazione della segnalazione in esame previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante in quanto non si ravvisano, allo stato attuale, violazioni delle disposizioni del C.A.D. né di altre norme in ambito ICT;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.42/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.42/2020, 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 e Archiviazione n. 42/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

FRANCESCO PAORICI

Firmato digitalmente da FRANCESCO PAORICI
Data: 2020.10.01 18:06:13 +02'00'

Segnalazione n. 42/2020 - Trattazione

Segnalazione 42/2020- Amministrazione segnalata: Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Monza- Qualificazione tematica: Altro-Protocollo n. 5889 del 21.05.2020.

Il Segnalante espone la seguente questione: "*https://www.asst-monza.it*
Oggetto Prenotazione Visite
L'Ente in oggetto, non risulta avere attivato la "salita a bordo" in IO e i servizi digitali ai cittadini grazie all'integrazione di SPID, pago PA.
A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che la prima visita neuropsichiatrica infantile è prenotabile esclusivamente recandosi, di persona, presso il CUP di Monza esponendo, fra gli altri aspetti, dipendenti e utenti ad un maggior rischio contagio COVID".

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, modificato dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017 e dal decreto legge n.76 del 16 luglio 2020. 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.

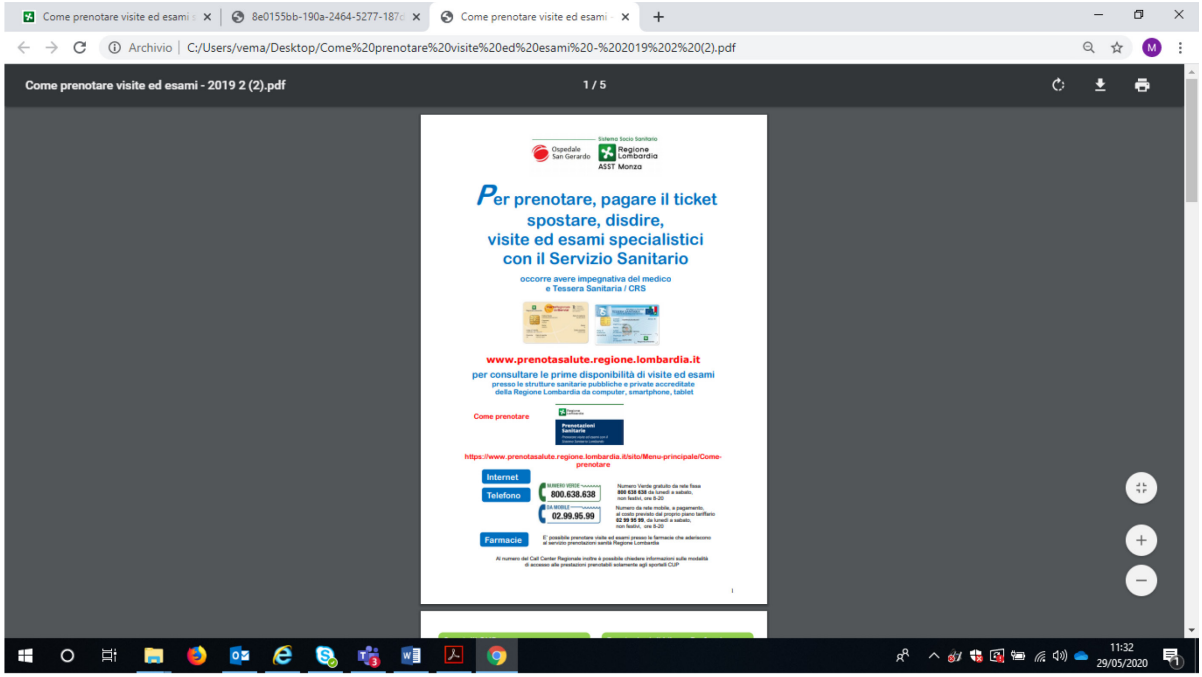
Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, dall'analisi del testo della segnalazione si desume che il segnalante sollevi un problema generale di mancata attivazione dei servizi digitali da parte dell'Amministrazione segnalata. In particolare, il quadro normativo in materia si riferisce all'art.5 e art.64

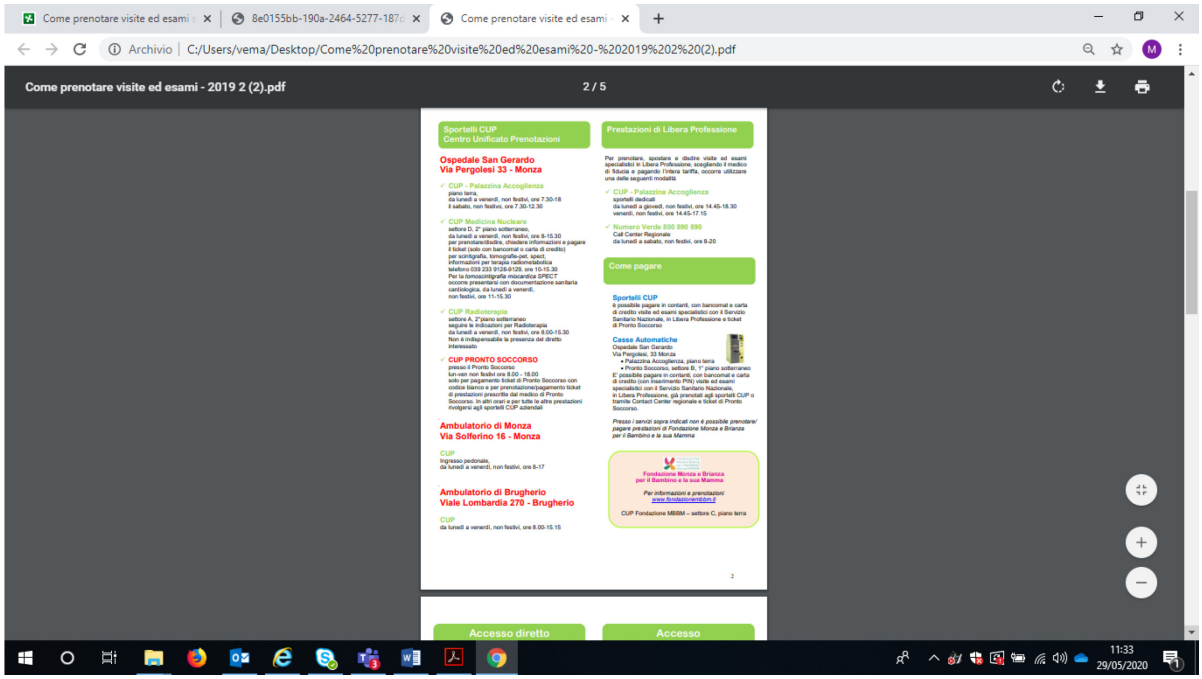
del d.lgs n.82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” (di seguito C.A.D.).

In relazione al punto della presunta violazione dell’art. 5 del C.A.D. si precisa che il decreto legge 76/2020 relativo alla semplificazione e innovazione digitale ha sostituito la precedente data del 30/06/2020 con la data del 28/02/2021 entro la quale le Pubbliche Amministrazioni dovranno integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma pago PA.

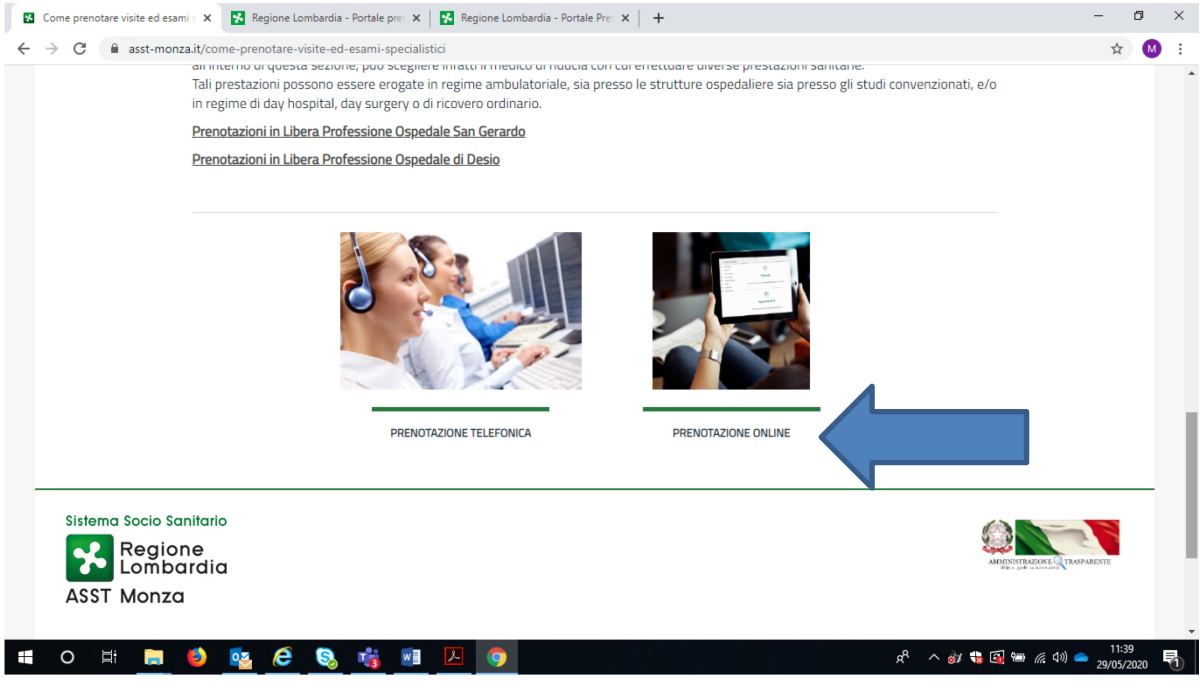
Per quanto riguarda l’accesso ai servizi tramite identità digitale il decreto legge 76/2020 ha modificato l’art. 3 bis del CAD specificando che *a decorrere dal 28 febbraio 2021, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a)* (ossia le Pubbliche Amministrazioni), *utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line*.

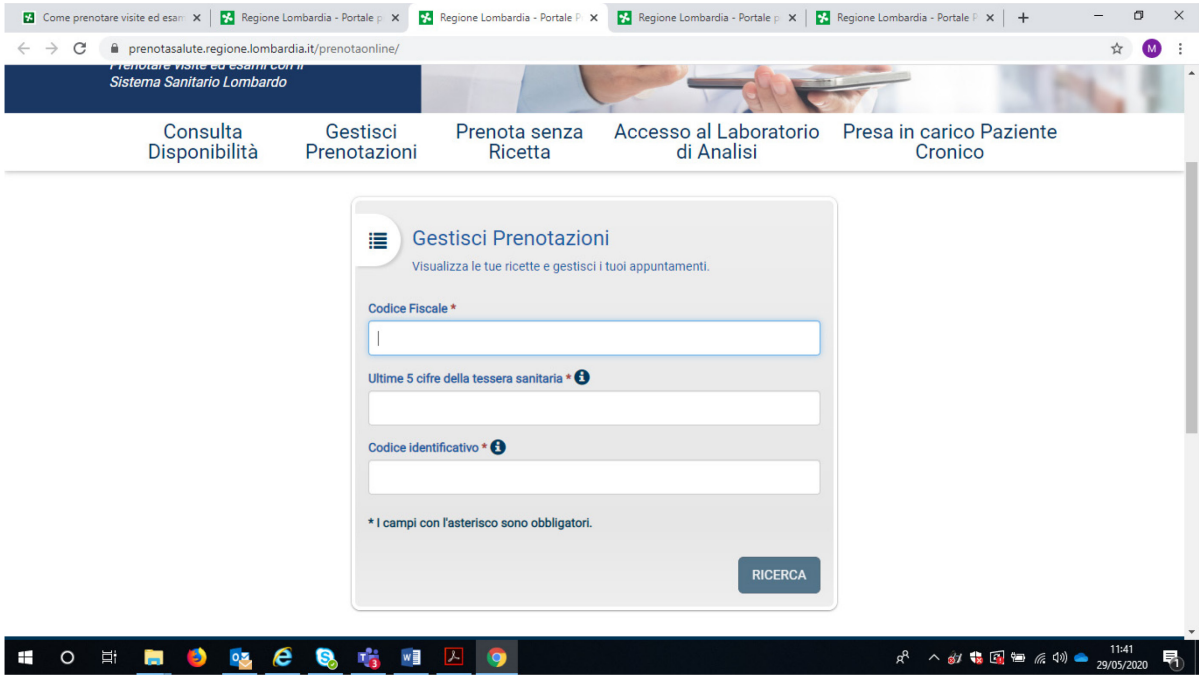
In via istruttoria si è provveduto ad effettuare le opportune verifiche sul sito istituzionale dell’Azienda socio sanitaria territoriale di Monza tramite il link: https://www.asst-monza.it





Procedendo con le ricerche sul sito si appura che è indicata la modalità di prenotazione on line:





Il sistema di prenotazione on line prevede il Codice Fiscale e la Tessera Sanitaria.

Nella segnalazione è stato evidenziato che l'Amministrazione non ha attivato la "salita a bordo" sull'app IO integrata con SPID e Pago PA; in particolare lamenta il fatto che "*a titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che la prima visita neuropsichiatrica infantile è prenotabile esclusivamente recandosi, di persona, presso il CUP di Monza esponendo, fra gli altri aspetti, dipendenti e utenti ad un maggior rischio contagio COVID".*

Tanto premesso, si è proceduto ad inviare, con nota prot. AgID n. 6412 del 04.06.2020 e successiva nota di sollecito prot.n.8077 del 13.07.2020, una richiesta di chiarimenti all'ufficio responsabile per la transizione al digitale dell'ASST di Monza.

Con nota prot. AgID n. 8412 del 21/07/2020 e prot.n. 8503 del 23/07/2020, l'Amministrazione segnalata ha

precisato che:

3) come risulta da una comunicazione allegata, PAGO PA è stato regolarmente attivato;
4) per il servizio di prenotazione prima visita di neuropsichiatria infantile, con nota prot.n. H1.2010.0004404 del 03.02.2010, la Regione Lombardia chiedeva di sospendere l'esposizione e la conseguente prenotabilità delle prestazioni di psichiatria e neuropsichiatria infantile tramite i canali esterni all'azienda (Call Center Regionale, Farmacie, Internet) a causa della "…*peculiarità e specificità delle prestazioni in oggetto, per le quali è importante garantire all'utente la continuità della cura presso la struttura che lo ha in carico, ovvero presso l'ente a cui è indirizzato dai professionisti compenti" e che non è stata modificata a seguito dell'emergenza Covid-19".*

In considerazione delle iniziative poste in essere dall'Amministrazione e viste le recenti modifiche apportate dal decreto legge n.76/2020 recante: "*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"* al C.A.D., in particolare all'art.64 bis, co. 1 quater, in base al quale:

- le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (es. app IO);
- per quanto riguarda pago PA il servizio si intende fruibile dal 28/2/2021 (data che sostituisce il precedente termine del 30/06/2020);
- per le identità digitali le pubbliche amministrazioni, "*a decorrere dal 28 febbraio 2021, utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line"*;

si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere con l'archiviazione della segnalazione in esame previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante in quanto non si ravvisano, allo stato attuale, violazioni delle disposizioni del C.A.D. né di altre norme in ambito ICT.

24 agosto 2020 Maria Antonietta Ventriglia

AGID
Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione 42/2020- Amministrazione segnalata: Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Monza- Qualificazione tematica: Altro-Protocollo n. 5889/2020.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: "*https://www.asst-monza.it*
Oggetto Prenotazione Visite
L'Ente in oggetto, non risulta avere attivato la "salita a bordo" in IO e i servizi digitali ai cittadini grazie all'integrazione di SPID, pago PA.
A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che la prima visita neuropsichiatrica infantile è prenotabile esclusivamente recandosi, di persona, presso il CUP di Monza esponendo, fra gli altri aspetti, dipendenti e utenti ad un maggior rischio contagio COVID".

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.
Tanto premesso, l'Ufficio DCD ha inviato una richiesta di chiarimenti all'ufficio responsabile per la transizione al digitale dell'ASST di Monza (nota prot.n.6412 del 04.06.2020 e nota prot.n. 8077 del 13.07.2020).
Con nota prot. AgID n. 8412 del 21/07/2020 e prot.n. 8503 del 23/07/2020, l'Amministrazione segnalata ha precisato che:

1) come risulta da una comunicazione allegata, PAGO PA è stato regolarmente attivato;
2) per il servizio di prenotazione prima visita di neuropsichiatria infantile, con nota prot.n.

H1.2010.0004404 del 03.02.2010, la Regione Lombardia chiedeva di sospendere l'esposizione e la conseguente prenotabilità delle prestazioni di psichiatria e neuropsichiatria infantile tramite i canali esterni all'azienda (Call Center Regionale, Farmacie, Internet) a causa della "*…peculiarità e specificità delle prestazioni in oggetto, per le quali è importante garantire all'utente la continuità della cura presso la struttura che lo ha in carico, ovvero presso l'ente a cui è indirizzato dai professionisti compenti" e che non è stata modificata a seguito dell'emergenza Covid-19".*

Pertanto, considerate le attività poste in essere dall'Amministrazione segnalata e viste le modifiche apportate dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale n.76/2020 al C.A.D. ed in particolare all'art.64 bis, comma 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (ad es. app IO); per pagoPA il relativo servizio deve essere disponibile dal 28/02/2021[1]; mentre per le identità digitali le pubbliche amministrazioni, *a decorrere dal 28 febbraio 2021, utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi on-line,* la Sua segnalazione è stata archiviata in quanto non sono emerse violazioni delle disposizioni del C.A.D. né di quelle in ambito ICT.

Cordiali saluti

[1] il decreto legge 76/2020 semplificazione e innovazione digitale ha sostituito la data del precedente 30/06/2020 con la data del 28/02/2021 affinché le pubbliche amministrazioni integrino i loro sistemi di incasso con la piattaforma pagoPA.