

**DETERMINAZIONE N. 488/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 22/2020 Invito e comunicazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 22/2020 prot. n.2761 del 04/03/2020.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'AgID), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione 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 (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 in data 17 febbraio 2020 al n. 232, con il quale il dott. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'AgID, con decorrenza 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. 22/2020 acquisita al prot. con n. 2761 del 04.03.2020, con cui la segnalante evidenzia l'impossibilità di richiedere via PEC/mail/fax le richieste di visite domiciliari già approvate dal medico curante della propria nonna, invalida al 100% e con indennità di accompagnamento, in quanto né la persona interessata né altri familiari hanno possibilità di recarsi personalmente al CUP. La segnalante in generale lamenta la presunta violazione degli artt.3 co.1, 3 bis co.4 e 7 del CAD.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 22/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato. In particolare, è stata effettuata una richiesta di chiarimenti sia all'ASL Roma 2 (Ufficio per la Transizione al Digitale) sia al Responsabile per la Transizione al Digitale della Regione Lazio.

Dall'esito delle predette richieste di acquisizione elementi è emerso, in particolare, con nota di riscontro prot. n. 11607 del 01.10.2020 dell'U.O.C. Assistenza Domiciliare dell'Asl Roma 2, quanto segue: *“[...] la Asl Roma 2 ha attivato dal 12/03/2020 per le visite specialistiche domiciliari una modalità di prenotazione telefonica. Si chiarisce che tale modalità, al fine di garantire l'equità nell'accesso*

*ai servizi, è comune sia per le visite domiciliari a pazienti in carico al CAD che a pazienti non seguiti da detto servizio. A tale scopo viene utilizzata una piattaforma informatica gestionale creata ad hoc.*

*Per i pazienti seguiti dal CAD inoltre, in caso di relativa urgenza o priorità dell'intervento, è ammessa la possibilità che il servizio stesso organizzi le visite domiciliari effettuando direttamente la prenotazione delle stesse sulla piattaforma informatica senza aggravio per l'utenza".*

Dal recente riscontro dell'Amministrazione si evince che la soluzione adottata per ovviare alla criticità rilevata dalla segnalazione consiste nell'attivazione di una linea telefonica dedicata alla prenotazione delle visite specialistiche domiciliari e l'utilizzo, da parte degli operatori del servizio, di una piattaforma informatica gestionale ad hoc per effettuare direttamente la prenotazione in caso di urgenza.

Sono state effettuate ulteriori verifiche sul sito ufficiale dell'ASL Roma 2 tramite il link:

<https://www.aslroma2.it/index.php/servizi-7d/uoc-assistenza-domiciliare> senza tuttavia rilevare informazioni più dettagliate sulle modalità di prenotazione delle visite domiciliari per gli utenti in carico all'U.O.C. Assistenza Domiciliare. Da quanto sopra riportato, risulterebbe, per i cittadini/utenti dell'ASL segnalata, l'impossibilità di prenotazione on line dei servizi sia tramite la propria identità digitale (art.3 bis co.1 del CAD), sia presentando istanza telematica (art.65 del CAD).

Un'ulteriore spinta alle aziende sanitarie a riorganizzare i propri servizi rendendoli digitali giunge anche dal recentissimo "Protocollo D'Intesa per la Promozione e la Diffusione degli Strumenti di Sanità Digitale" stipulato in data 19 ottobre u.s. tra AgID ed il Consiglio Nazionale degli Ingegneri (CNI) per l'attuazione della sanità digitale, in cui si legge: "[...] l'Agenda digitale Italiana ha previsto una serie di interventi condivisi dalle amministrazioni operanti a livello centrale, regionale e locale. In particolare: la realizzazione e diffusione sul territorio di una soluzione federata di Fascicolo sanitario elettronico del cittadino, in linea con lo scenario internazionale; l'aumento del tasso di innovazione digitale nelle aziende sanitarie, sia nei processi di organizzazione interna, sia nell'erogazione dei servizi ai cittadini [...]".

Tanto premesso, dalle risultanze istruttorie si evince che l'Amministrazione non consente agli utenti di prenotare le visite domiciliari né tramite accesso in rete né tramite istanza telematica, per cui si ritiene che quanto segnalato sia fondato e si propone al Difensore per il digitale di formulare un invito all'Amministrazione a porre rimedio a quanto segnalato;

**ESAMINATO** l'invito con il quale il Difensore civico per il digitale approva la richiamata proposta contenuta nella Trattazione n. 22/2020 ritenendo fondata la Segnalazione in questione, con comuni-

cazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con invito all'Amministrazione segnalata ad adeguarsi alla normativa in materia di modalità di accesso e di fruizione dei servizi erogati on line dalle Pubbliche Amministrazioni;

**DETERMINA**

1) di approvare dette Trattazione n. 22/2020, Invito e comunicazione al segnalante che allegati alla presente ne formano parte integrante;

2) di autorizzare la pubblicazione dello stesso invito nella apposita Area del sito Internet dell'Agenzia.

**Segnalazione n.22/2020 - Trattazione**

**Oggetto:** Segnalazione n.22/2020- Amministrazione segnalata: CAD ASL RM 2 - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione -Protocollo n. 2761 del 04/03/2020.

La Segnalante espone la seguente questione: *“Si segnala con la presente che la Sottoscritta \*\*\*\*\* la cui nonna materna \*\*\*\*\* è in carico al CAD della ASL RM2, ha provato più volte, contattando direttamente i Dirigenti Medici responsabili del Servizio CAD della ASL RM 2 (\*\*\*\*\*) a chiedere di poter inviare via PEC/mail/FAX le richieste di visite domiciliari approntate dal Curante, per la Sig.ra \*\*\*\*\*, invalida al 100%, con indennità di accompagnamento, senza doversi recare personalmente allo sportello CUP dedicato, per impossibilità logistiche e lavorative e indisponibilità di altre persone che possano farlo al proprio posto, senza successo e ottenendo solo dinieghi. Si fa presente che il diritto all' uso delle tecnologie informatiche da parte del cittadino è stabilito dagli artt. 3 comma 1, art 3 bis comma 4 del D.lgs 82/2005: l'Amministrazione ha l'OBBLIGO di comunicare in via ordinaria per via telematica con i cittadini e utenti in base all' art 7. Si segnala pertanto l'inadempimento al Difensore civico digitale presso l'Agid - autorità di settore affinché vigili sull'adozione delle conseguenti sanzioni a carico dei funzionari e dirigenti inottemperanti, salvo la richiesta di risarcimento in giudizio ai sensi dell'art 17 comma 1 quater del D.lgs 82/2005. In attesa di cortese e sollecito riscontro in merito all'istanza da me presentata colgo l'occasione per porgere distinti saluti”.*

Nella segnalazione in esame il cittadino ha rappresentato l'impossibilità di richiedere via PEC/mail/fax le richieste di visite domiciliari già approvate dal medico curante della propria nonna materna, invalida al 100% e con indennità di accompagnamento in quanto né la persona interessata né altri familiari hanno possibilità di recarsi personalmente al CUP.

La segnalante ad integrazione della segnalazione in esame ha inviato, con nota acquisita al protocollo AgID con n. 3188 del 12 marzo 2020, anche la personale corrispondenza intercorsa con i dirigenti dell'U.O.C. - Assistenza Domiciliare ASL Roma 2, dalla quale emergerebbe che attualmente presso la struttura sanitaria segnalata non sia possibile richiedere le visite di assistenza domiciliare senza recarsi fisicamente al CUP.

Ciò si porrebbe in contrasto con l'art. 3 del D.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito CAD) "Diritto all'uso delle tecnologie" che recita: "1. Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute";

e con l'art. 3-bis comma 4 del CAD: "A decorrere dal 1° gennaio 2013, salvo i casi in cui è prevista dalla normativa vigente una diversa modalità di comunicazione o di pubblicazione in via telematica, le amministrazioni pubbliche e i gestori o esercenti di pubblici servizi comunicano con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio digitale dallo stesso dichiarato, anche ai sensi dell'articolo 21-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, senza oneri di spedizione a suo carico. Ogni altra forma di comunicazione non può produrre effetti pregiudizievoli per il destinatario. L'utilizzo di differenti modalità di comunicazione rientra tra i parametri di valutazione della performance dirigenziale ai sensi dell'articolo 11, comma 9, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150".

Inoltre l'art.7 del CAD prevede: "01. Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni e il punto di accesso di cui all'articolo 64-bis, anche attraverso dispositivi mobili.

1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti e rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del presente Codice e degli standard e dei livelli di qualità individuati e periodicamente aggiornati dall'AgID con proprie Linee guida tenuto anche conto dell'evoluzione tecnologica".

In istruttoria si è provveduto ad effettuare verifiche sul portale dedicato alla struttura ospedaliera segnalata, tramite il link:

<https://www.aslroma2.it/index.php/servizi-7d/uoc-assistenza-domiciliare>

Salute Lazio

SISTEMA SANITARIO REGIONALE  
**ASL ROMA 2**

REGIONE LAZIO  
 SALUTELAZIO.IT  
 Scopri i nuovi servizi per te

ASL ROMA 2 - via M.Brighenti, 23 - Edificio B - 00159 Roma. Codice Fiscale e Partita IVA: 13665151000

Vai Cerca...  
 Select Language

ASL ROMA 2  
 Home Page Home Azienda Organizzazione Servizi Privacy Formazione Accessibilità Servizi On Line Mappa Cerca

Sei qui: Home > Servizi > UOC Assistenza Domiciliare

**UOC Assistenza Domiciliare**

Direttore: dott. Antonio Mastromattei  
 Email: uocadi@aslroma2.it  
 Pec: assistenza.domiciliare@pec.aslroma2.it  
 Telefono segreteria: 06.5100.6602  
 Sede: Via Bresadolà, 56 - 3° piano

Home 7 Distretto  
 Strutture  
 Donne, Bambini e Adolescenti  
 Adulti  
 Anziani  
 Servizi

La UOC si Presenta  
 Percorsi ed Accessi al servizio

Windows taskbar: 10:10 13/03/2020

Si appura che sul sito è indicata una PEC, ma analizzando le varie indicazioni fornite sul portale stesso non sembra che sia possibile fruire del servizio dell'assistenza domiciliare inviando le relative richieste, già approntate dal medico curante, tramite posta elettronica né ordinaria né certificata.

Pertanto, prendendo atto di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, per una valutazione complessiva della situazione è stata effettuata una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione segnalata (nota prot.n.3219 del 13.03.2020 e nota di sollecito prot.n.5796 del 19.05.2020). Con nota acquisita al prot. AgID con n.7821 del 07.07.2020 l'ASL Roma 2 ha rappresentato che: *"con riferimento alla Vs segnalazione pervenuta in data 13 marzo 2020 prot.n.003219, avente ad oggetto la presunta impossibilità a poter accedere al sistema delle prenotazioni attraverso pec, mail, fax...l'Azienda ASL Roma2 fa presente che per la gestione l'accesso alle prestazioni viene utilizzato il sistema informatico Recup di competenza della Regione Lazio. Tale sistema al momento permette, per motivi non imputabili alla Azienda Sanitaria e considerando che la cosa è stata più volte segnalata, di effettuare le prenotazioni per visite specialistiche domiciliari solo tramite lo sportello C.U.P. e quindi recandosi personalmente o tramite delegato. Per ovviare a tale incompletezza l'ASL Roma 2 ha predisposto una linea telefonica dedicata, attraverso la quale è possibile effettuare la prenotazione delle visite domiciliari"*.

Al fine di chiarire ulteriori aspetti della questione si è proceduto ad inviare una richiesta di elementi anche al Responsabile per la Transizione al Digitale della Regione Lazio (nota prot.n.7990 del

09.07.2020 e nota di sollecito prot.n.9988 del 31.08.2020). La risposta è stata fornita con nota prot. AgID n.11310 del 25.09.2020 con cui il RTD della Regione Lazio ha evidenziato che: *“Le Aziende rendono prenotabili, attraverso la piattaforma ReCUP, da call center le agende dedicate, generalmente, alle prestazioni di primo accesso. Tutte le altre agende sono visibili al ReCUP, ma non prenotabili per motivi di organizzazione interna.*

*Nella segnalazione non è ben chiaro se trattasi di visita specialistica domiciliare oppure di visita specialistica richiesta per un utente in carico al CAD. Le visite richieste al CAD vengono gestite direttamente dall’Unità Operativa apposita, attraverso modalità organizzative decise dall’unità operativa stessa. Le visite specialistiche domiciliari vengono, in genere, effettuate ad utenti che non sono in carico al CAD oppure per le specialità non presenti nel Centro di Assistenza Domiciliare. Nella segnalazione viene riferito che la ASL Roma 2 ha messo a disposizione un numero telefonico da contattare e pertanto l’utente non è obbligato a recarsi allo sportello”.*

Poiché dalla risposta si evince che per il caso specifico oggetto della segnalazione, con utente già in carico al CAD, la prenotazione delle visite domiciliari vengono gestite direttamente dall’Unità Operativa competente si è ritenuto opportuno procedere, con nota prot.n.11539 del 30.09.2020, ad una ulteriore richiesta di chiarimenti all’ASL Roma 2.

Quest’ultima, con nota prot. n. 11607 del 01.10.2020, ha rappresentato quanto di seguito riportato: *“[...] la Asl Roma 2 ha attivato dal 12/03/2020 per le visite specialistiche domiciliari una modalità di prenotazione telefonica. Si chiarisce che tale modalità, al fine di garantire l'equità nell'accesso ai servizi, è comune sia per le visite domiciliari a pazienti in carico al CAD che a pazienti non seguiti da detto servizio. A tale scopo viene utilizzata una piattaforma informatica gestionale creata ad hoc. Per i pazienti seguiti dal CAD inoltre, in caso di relativa urgenza o priorità dell'intervento, è ammessa la possibilità che il servizio stesso organizzi le visite domiciliari effettuando direttamente la prenotazione delle stesse sulla piattaforma informatica senza aggravio per l'utenza”.*

Dal recente riscontro dell’Amministrazione si evince che la soluzione adottata per ovviare alla criticità rilevata dalla segnalazione è l’attivazione della linea telefonica dedicata alle visite specialistiche domiciliari e l’utilizzo di una piattaforma informatica gestionale ad hoc. Tuttavia, non è chiaro in che modo la predetta piattaforma sia utilizzata ai fini della prenotazione e della fruizione dei servizi richiesti nel caso di specie.

Sono state quindi effettuate ulteriori verifiche sul sito ufficiale dell’ASL Roma 2 tramite il link:

<https://www.aslroma2.it/index.php/servizi-7d/uoc-assistenza-domiciliare>

Dallo screenshot si rileva che: *“Se una persona che già usufruisce di Assistenza Domiciliare Infermieristica, di riabilitazione o con particolari terapie, manifesta la necessità di parlare direttamente con un operatore sanitario dell'Assistenza Domiciliare, può contattare la CARE il numero: 06.5100.6999 dove sono presenti operatori che accoglieranno la sua richiesta nei seguenti orari:*

<i>Dal Lunedì al Venerdì</i>	<i>ore 7,30-19,00</i>
<i>Sabato</i>	<i>ore 7,30-13,30”</i>

Non si rilevano informazioni dettagliate sulle modalità di prenotazione delle visite domiciliari per gli utenti in carico all'U.O.C. Assistenza Domiciliare.

Per quanto sopra, tenendo conto delle norme del CAD già citate, artt.3, 3-bis e 7 che sanciscono:

- il diritto di *“chiunque”* all'uso delle tecnologie, di accedere ai servizi on-line offerti dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, tramite la propria identità digitale e anche attraverso il punto di accesso telematico di cui all'articolo 64-bis;
- di fruire di servizi on line semplici ed integrati;
- tenendo conto dell'art.64 co.3-bis. così come modificato dal DL 76/2020 convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120: *“Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, è stabilita la data*

*a decorrere dalla quale i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettere b) e c) utilizzano esclusivamente le identità digitali ai fini dell'identificazione degli utenti dei propri servizi on-line. Fatto salvo quanto previsto dal comma 2-nonies, a decorrere dal 28 febbraio 2021, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi in rete. Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione è stabilita la data a decorrere dalla quale i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali per consentire l'accesso delle imprese e dei professionisti ai propri servizi in rete”;*

- nonché dell'art.65 co.1 del CAD: “Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:

*a) se sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20;*

*b) ovvero, quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;*

*b-bis) ovvero formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'articolo 64-bis;*

*c) ovvero sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;*

*c-bis) ovvero se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi di cui all'articolo 6-bis, 6-ter o 6-quater ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS. In tale ultimo caso, di assenza di un domicilio digitale iscritto, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3-bis, comma 1-ter. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario”;*

ritenendo che la risposta dell'Amministrazione non sia coerente con la predetta normativa, si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere ad invito affinché venga introdotta una modalità telematica per accedere e fruire dei predetti servizi.

28 ottobre 2020

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Spett. ASL RM2

U.O.C. Assistenza Domiciliare

[assistenza.domiciliare@pec.aslroma2.it](mailto:assistenza.domiciliare@pec.aslroma2.it)

**Oggetto: Invito n.xx relativo alla Segnalazione n. 22/2020 - Amministrazione segnalata: CAD ASL RM 2 - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 2761 del 04/03/2020.**

Come è noto l'art.17, comma 1-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (CAD) prevede *“E' istituito presso l'AgID l'ufficio del difensore civico per il digitale, a cui è preposto un soggetto in possesso di adeguati requisiti di terzietà, autonomia e imparzialità. Chiunque può presentare al difensore civico per il digitale, attraverso apposita area presente sul sito istituzionale dell'AgID, segnalazioni relative a presunte violazioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione da parte dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2. Ricevuta la segnalazione, il difensore civico, se la ritiene fondata, invita il soggetto responsabile della violazione a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni. Le decisioni del difensore civico sono pubblicate in un'apposita area del sito Internet istituzionale. Il difensore segnala le inadempienze all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari di ciascuna amministrazione. Il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.”.*

La determinazione AgID n.15/2018 del 26/1/2018 ha stabilito che, in attuazione del richiamato art.17, comma 1-quater del CAD, è istituito presso l'Agid l'Ufficio del difensore civico per il digitale.

Con segnalazione n.22-2020 pervenuta ad AgID con prot. n.2761/2020, è stata evidenziata l'impossibilità di prenotare le visite domiciliari per soggetti invalidi tramite accesso con identità digitale o mediante invio di PEC o e-mail.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che codesta Amministrazione consente allo stato attuale soltanto una modalità di prenotazione telefonica delle visite specialistiche domiciliari.

Si ritiene quindi accertata l'impossibilità di prenotazione delle predette visite sia mediante accesso con l'identità digitale dei richiedenti (art.3 co.1 del CAD) sia presentando un'istanza telematica (art.65 co.1 del CAD).

Un'ulteriore spinta alle aziende sanitarie a riorganizzare i propri servizi rendendoli digitali giunge anche dal recentissimo "Protocollo D'Intesa per la Promozione e la Diffusione degli Strumenti di Sanità Digitale" stipulato in data 19 ottobre u.s. tra AgID ed il Consiglio Nazionale degli Ingegneri (CNI) per l'attuazione della sanità digitale, in cui si legge: "[...] *l'Agenda digitale Italiana ha previsto una serie di interventi condivisi dalle amministrazioni operanti a livello centrale, regionale e locale. In particolare: la realizzazione e diffusione sul territorio di una soluzione federata di Fascicolo sanitario elettronico del cittadino, in linea con lo scenario internazionale; l'aumento del tasso di innovazione digitale nelle aziende sanitarie, sia nei processi di organizzazione interna, sia nell'erogazione dei servizi ai cittadini [...]*".

Si ritiene, pertanto, fondata la richiamata Segnalazione e si invita codesta Amministrazione "a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni", provvedendo affinché sia possibile agli utenti richiedere le visite specialistiche domiciliari, già approvate dal medico curante, tramite un canale telematico (prenotazione on line tramite identità digitale o invio di istanza telematica).

Si rappresenta altresì che, in caso di mancato riscontro, il presente invito è da considerare anche quale segnalazione dell'inadempienza all'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari di codesta Amministrazione. Il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Cordiali saluti

Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 22/2020 - Amministrazione segnalata: CAD ASL RM 2 - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 2761 del 04/03/2020.**

Gent.ma Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: *“Si segnala con la presente che la Sottoscritta, \*\*\*\*, la cui nonna, Sig.ra \*\*\*\*\* , nata a \*\*\*\*\* è in carico al CAD della ASL RM2, ha provato più volte, contattando direttamente i Dirigenti Medici responsabili del Servizio CAD della ASL RM 2 a chiedere di poter inviare via PEC/mail/FAX le richieste di visite domiciliari approntate dal Curante, per la Sig.\*\*\*\*\* , invalida al 100%, con indennità di accompagnamento, senza doversi recare personalmente allo sportello CUP dedicato, per impossibilità logistiche e lavorative e indisponibilità di altre persone che possano farlo al proprio posto, senza successo e ottenendo solo dinieghi. Si fa presente che il diritto all' uso delle tecnologie informatiche da parte del cittadino è stabilito dagli artt. 3 comma 1, art 3 bis comma 4 del D.lgs 82/2005: l'Amministrazione ha l'OBBLIGO di comunicare in via ordinaria per via telematica con i cittadini e utenti in base all' art 7. Si segnala pertanto l'inadempimento al Difensore civico digitale presso l'Agid - autorità di settore affinché vigili sull'adozione delle conseguenti sanzioni a carico dei funzionari e dirigenti inottemperanti, salvo la richiesta di risarcimento in giudizio ai sensi dell'art 17 comma 1 quater del D.lgs 82/2005. In attesa di cortese e sollecito riscontro in merito all'istanza da me presentata colgo l'occasione per porgere distinti saluti”.*

Da quanto rappresentato la doglianza è sostanzialmente riconducibile al mancato rispetto delle norme del CAD che disciplinano il diritto di “chiunque” all'utilizzo delle tecnologie, all'accesso ed alla fruizione di servizi on line (semplici ed integrati) offerti dai soggetti di cui all'art.2.co.2 del D.lgs 82/2005 “Codice Amministrazione Digitale” (CAD) e all'impossibilità di richiedere tali servizi tramite istanza telematica.

Con la presente, si informa che questo Ufficio, a seguito dell'istruttoria effettuata, ha ritenuto fondata la sua segnalazione ed ha pertanto proceduto all'invio dell'Invito n. xx all'Amministrazione, a porre rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni a quanto segnalato

provvedendo affinché sia possibile richiedere le visite specialistiche domiciliari anche in modalità telematica.

Si fa presente che la vigente normativa prevede che in caso di mancato riscontro, detto Invito è da considerare anche quale segnalazione dell'inadempienza all'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari dell'Amministrazione. Inoltre il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Si precisa infine che con la presente comunicazione si conclude il procedimento relativo alla sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia