



DETERMINAZIONE N. 490/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione, Invito e Comunicazione riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 77/2020 protocollo 9446 del 10/08/2020

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. 188 del 13/04/2020 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 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. 77/2020 del 10/8/2020 acquisita in pari data al prot. n. 9446, relativa alla presunta impossibilità di accedere tramite SPID al servizio di prenotazioni on line delle prestazioni sanitarie della Regione Friuli Venezia Giulia

ESAMINATA la Trattazione n. 77/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, in base alla quale la Direzione Generale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, a seguito di richiesta chiarimenti e contatti per le vie brevi, con nota prot. AgID n.10744 del 14/09/2020, precisava che: (...) *”nell'ambito del percorso di digitalizzazione, per il tramite della propria società in-house, sta sviluppando un servizio complementare a quello citato, per la prenotazione on-line delle prestazioni di specialistica ambulatoriale con ricetta dematerializzata. L'accesso a tale servizio, che sarà integrato all'interno del Fascicolo Sanitario*

Elettronico del cittadino, avverrà tramite l'utilizzo di SPID e/o della CIE, consentendo il recupero dei dati delle ricette attraverso l'identificazione certa del cittadino".

Per quanto sopra esposto, in considerazione che si ritiene fondata la Segnalazione per violazione del CAD, si propone al Difensore per il digitale di formulare un Invito all'Amministrazione a porre rimedio a quanto segnalato.

ESAMINATO l'Invito predisposto dal Difensore civico per il digitale, che approva la richiamata Trattazione n. 77/2020 ritenendo fondata la Segnalazione in questione, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con invito all'Amministrazione segnalata ad adeguarsi alla normativa vigente

DETERMINA

- 1) di approvare dette Trattazione n. 77/2020, Comunicazione e Invito, che allegati alla presente ne formano parte integrante, con il quale, ritenendo fondata la Segnalazione, si invita la Regione Friuli Venezia Giulia ad adeguarsi alla normativa vigente;
- 2) di autorizzare la pubblicazione dello stesso invito nella apposita Area del sito Internet dell'Agenzia.

Segnalazione n. 77/2020 - Trattazione

Amministrazione segnalata: Regione Friuli Venezia Giulia - Qualificazione tematica: identità digitale -Protocollo n. 9446 del 10/8/2020.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Nel sistema di prenotazioni on line delle prestazioni sanitarie della Regione Friuli Venezia Giulia <https://servizionline.sanita.fvg.it/prenotazioni/#/index> non è possibile il riconoscimento tramite SPID ma è obbligatorio, anche per le ricette dematerializzate, inserire una serie di parametri desumibili dalla ricetta e dalla tessera sanitaria per procedere alla prenotazione. SPID dovrebbe essere offerto come alternativa”.*

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 convertito con legge 120/2020. 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.

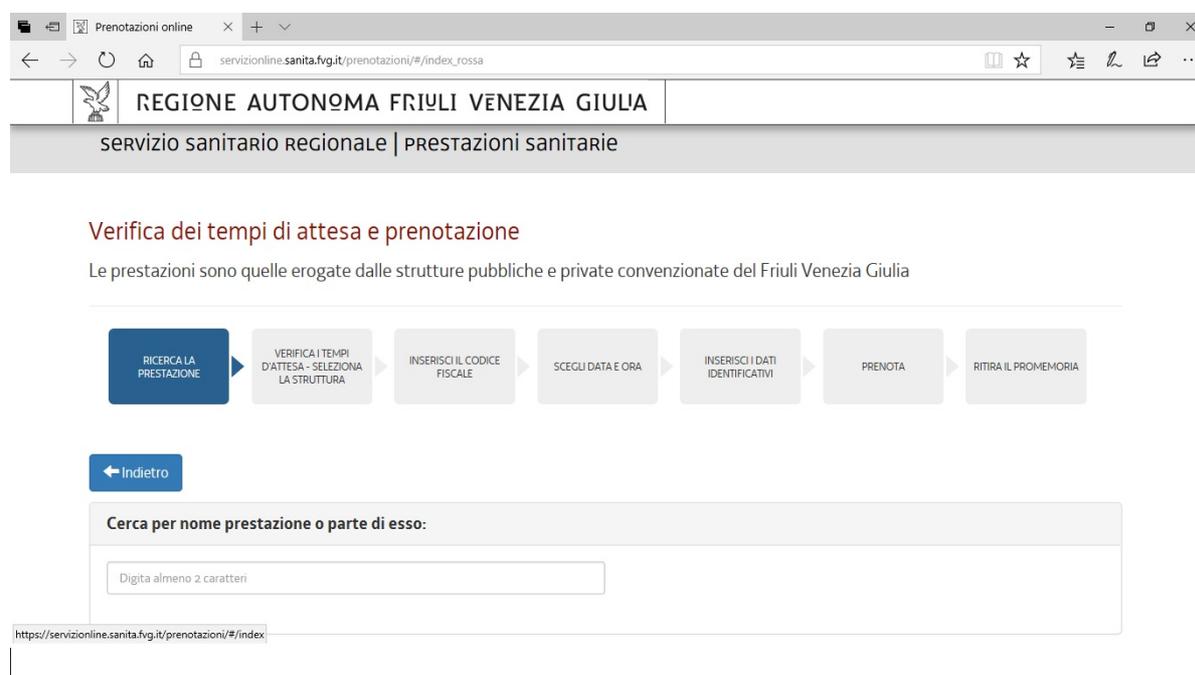
Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni 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, il Segnalante lamenta la presunta violazione del CAD ed in particolare dell'accesso ai servizi offerti in rete attraverso le identità digitali (art. 64 "sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni").

La segnalazione ha ad oggetto l'impossibilità da parte del cittadino di accedere tramite SPID ai servizi dell'Amministrazione segnalata.

Dall'istruttoria risulta che non è possibile accedere al sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie tramite SPID.

(figura 1).



Relativamente alla presunta violazione del CAD, si precisa che la legge 120/2020 del 14/9/2020 "Misure urgenti per la semplificazione ed innovazione digitale" (legge di conversione del decreto legge 76/2020) ha modificato l'art.64, comma 3 bis¹, stabilendo che 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".

Con nota prot. AgID n. 9638 del 20/8/2020 si inviava una richiesta chiarimenti all'Ufficio transizione al digitale dell'Amministrazione segnalata.

¹ "Fatto salvo quanto previsto dal comma 2-nonies (accesso anche con la carta nazionale dei servizi), 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 on-line. 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 on-line"

Con nota prot. AgID n.10744 del 14/09/2020, la Direzione Generale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, a seguito di richiesta chiarimenti e contatti per le vie brevi, precisava che: (...)“ *il servizio di Prenotazione OnLine della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, <https://servizionline.sanita.fvg.it/prenotazioni/#/index>, è stato attivato nel corso del 2015, precedentemente ai primi rilasci da parte dei gestori di identità digitale SPID a cittadini e imprese richiedenti.*

All'epoca, dato che la quasi totalità delle ricette per la specialistica ambulatoriale era non dematerializzata, il servizio è nato per consentire le prenotazioni on-line a partire dalla ricetta rossa, sia per l'utente che per eventuali familiari privi di competenze digitali.

Nel corso di questi ultimi anni, il sistema si è evoluto, consentendo anche la prenotazione di ricette dematerializzate, sempre con i medesimi criteri. Nell'ambito del percorso di digitalizzazione, per il tramite della propria società in-house, sta sviluppando un servizio complementare a quello citato, per la prenotazione on-line delle prestazioni di specialistica ambulatoriale con ricetta dematerializzata. L'accesso a tale servizio, che sarà integrato all'interno del Fascicolo Sanitario Elettronico del cittadino, avverrà tramite l'utilizzo di SPID e/o della CIE, consentendo il recupero dei dati delle ricette attraverso l'identificazione certa del cittadino”.

Per quanto fin qui rappresentato, si ritiene la Segnalazione di cui in oggetto fondata e si propone quindi al Difensore civico per il digitale di adottare un provvedimento che inviti la Regione Friuli Venezia Giulia ad adeguarsi alla normativa vigente.

16 novembre 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Spett.le Regione Friuli Venezia Giulia

Ufficio per la transizione al digitale

direzione generale@regione.fvg.it

Oggetto: Invito n.....– Segnalazione n.77-2020 relativa all'accesso ai servizi offerti in rete tramite identità digitali

Come è noto l'art.17, comma 1-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (CAD) prevede "È 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 al Difensore per il digitale (prot. AgID n. 9446 del 10/8/2020) si è evidenziata una presunta violazione delle disposizioni di norme del CAD riguardanti il mancato accesso tramite SPID *al sistema di prenotazioni on line delle prestazioni sanitarie della Regione Friuli Venezia Giulia* <https://servizionline.sanita.fvg.it/prenotazioni/#/index>.

Si è ritenuta fondata la richiamata Segnalazione e si invita la Regione Friuli Venezia Giulia “*a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni*”, dandone conferma alla scrivente Agenzia, provvedendo affinché renda accessibile il sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie anche tramite SPID, risolvendo le criticità relative all’accessibilità sopra richiamate. 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. Ai sensi dell’art.17, comma 1 quater del C.A.D, in base al quale, come da D.L. 76/2020 convertito in L. 120/2020, “*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: Segnalazione 77/2020 - Amministrazione segnalata: Regione Friuli Venezia Giulia -

Qualificazione tematica: identità digitale -Protocollo n. 9446/2020.

Gent.mo Segnalante, facendo seguito alla nota prot. n. 9639/2020, si informa che questo Ufficio, a seguito dell'istruttoria effettuata, ha ritenuto fondato quanto da Lei segnalato, con riferimento al mancato accesso tramite SPID *al sistema di prenotazioni on line delle prestazioni sanitarie della Regione Friuli Venezia Giulia* <https://servizionline.sanita.fvg.it/prenotazioni/#/index>; pertanto, ha proceduto all'invio dell'Invito n. xxx all'Ente segnalato affinché applichi la normativa vigente.

Nel medesimo Invito si rappresenta altresì che, in caso di mancato riscontro, l'invito è da considerare anche quale segnalazione dell'inadempienza all'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari del medesimo Ente. Inoltre ai sensi dell'art. 17, co. 1-quater del C.A.D, *"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