



**DETERMINAZIONE N. 494/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 104/2020 e Comunicazione n. 104/2020 riguardante la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 104/2020.**

**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. 104/2020 del 29/10/2020 acquisita in pari data prot. n. 13070, relativa ad una presunta violazione delle disposizioni normative in ambito ICT in quanto la segnalante chiedeva di verificare "l'accessibilità del file in formato html scaricabile dal sito di AGID per effettuare le segnalazioni al Difensore Civico Digitale";

**ESAMINATA** la Trattazione n. 104/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia che il form on line per inviare le segnalazioni CAD al Difensore civico per il digitale è sempre stato disponibile in modalità di form compilabile on line, ma la problematica segnalata era relativa ad una comunicazione di apertura file non di un modulo ma bensì di un aggiornamento per il servizio hotjar del quale si avvale il sito AgID. In istruttoria

è stato richiesto supporto al servizio sviluppo web & communities e contestualmente è stata sospesa la pagina per inviare le segnalazioni per verifiche tecniche.

Il form on line, a seguito degli aggiornamenti tecnici attuati, risulta disponibile e accessibile alla pagina segnalazioni CAD <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad> ; cliccando su invia una segnalazione si apre un form on line che va compilato e non si deve scaricare un modulo.

Per quanto sopra esposto si propone al Difensore civico per il digitale di ritenere il procedimento concluso con conseguente archiviazione, in quanto non risultano violazioni del CAD e delle disposizioni normative in ambito ICT;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n. 104/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.104/2020, trasmessa al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione alla Segnalante;

#### **DETERMINA**

di approvare dette Trattazione n. 104/2020 e Archiviazione n. 104/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n. 104/2020 - Trattazione**

**Amministrazione segnalata: AgID – Qualificazione tematica: uso delle tecnologie -  
Protocollo n. 13070 del 29/10/2020.**

Il Segnalante pone la seguente questione: *“Buongiorno, gentilmente chiedo di verificare l'accessibilità del file in allegato, scaricabile dal sito di AGID per effettuare le segnalazioni al Difensore Civico Digitale.*

*Il file in formato html, dovrebbe essere un form da compilare ma con windows10 e screen reader jaws ed nvda non si legge nulla con i browser Mozilla Firefox, internet explorer e google Chrome. Inoltre il file ha un nome piuttosto illegibile. Per scaricarlo ho effettuato l'accesso tramite il link alla pagina diretta presunte violazioni del CAD*

*<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad>”.*

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. 217/2017 e dal decreto legge 76/2020. 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.

Da quanto rappresentato, la segnalante chiedeva di verificare l'accessibilità del file in formato html scaricabile dal sito di AGID per effettuare le segnalazioni al Difensore Civico Digitale.

Si precisa che il form on line per inviare le segnalazioni CAD al Difensore civico per il digitale è sempre stato disponibile in modalità di form compilabile on line, ma la problematica segnalata era relativa ad una comunicazione di apertura file non di un modulo ma bensì di un aggiornamento per il servizio hotjar del quale si avvale il sito AgID. In istruttoria è stato richiesto supporto al Servizio sviluppo web & communities e contestualmente è stata sospesa la pagina per inviare le segnalazioni per verifiche tecniche.

Il form on line, a seguito degli aggiornamenti tecnici attuati, risulta disponibile e accessibile alla pagina segnalazioni CAD <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad> ; cliccando su invia una segnalazione si apre un form on line che va compilato e non si deve scaricare un modulo.

Tanto premesso, si ritiene il procedimento concluso, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia alla cittadina richiedente.

17 novembre 2020

Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione 104/2020 - Amministrazione segnalata: AgID - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n.13070 del 29/10/2020.**

Gent.ma Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Buongiorno, gentilmente chiedo di verificare l’accessibilità del file in allegato, scaricabile dal sito di AGID per effettuare le segnalazioni al Difensore Civico Digitale. Il file in formato html, dovrebbe essere un form da compilare ma con windows10 e screen reader jaws ed nvda non si legge nulla con i browser Mozilla Firefox, internet explorer e google Chrome.*

*Inoltre il file ha un nome piuttosto illegibile. Per scaricarlo ho effettuato l’accesso tramite il link alla pagina diretta presunte violazioni del CAD <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad>”.*

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.

Da quanto rappresentato, Lei chiedeva di verificare l’accessibilità del file in formato html

scaricabile dal sito di AGID per effettuare le segnalazioni al Difensore Civico Digitale.

Si precisa che il form on line per inviare le segnalazioni CAD al Difensore civico per il digitale è sempre stato disponibile in modalità di form compilabile on line, ma la problematica segnalata era relativa ad una comunicazione di apertura file non di un modulo ma bensì di un aggiornamento per il servizio hotjar del quale si avvale il sito AgID. In istruttoria è stato richiesto supporto al Servizio sviluppo web & communities dell'AgID e contestualmente è stata sospesa la pagina per inviare le segnalazioni per verifiche tecniche.

Il form on line, a seguito degli aggiornamenti tecnici attuati, risulta disponibile e accessibile alla pagina segnalazioni CAD <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad> ; cliccando su invia una segnalazione si apre un form on line che va compilato e non si deve scaricare alcun modulo.

Pertanto, per quanto sopra esposto, si è ritenuto di archiviare la Sua segnalazione.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia

