



DETERMINAZIONE N. 170/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 93/2020 e Comunicazione n. 93/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 93/2020 prot. n. 11327 del 28/09/2020.

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 26/01/2018 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. 93/2020 del 27/09/2020 acquisita ai prot. n. 11327 del 28/09/2020, con la quale venivano riportate doglianze sostanzialmente riconducibili a presunti disservizi inerenti il sistema di telefonia mobile di un operatore telefonico;

ESAMINATA la Trattazione n. 93/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'esame preliminare della tematica segnalata, nella quale si propone l'archiviazione in quanto la comunicazione in argomento non riguarda violazioni del CAD o di altre disposizioni ICT e quindi non rientra nelle funzioni attribuite al Difensore per il digitale dall'art. 17 co. 1-quater del CAD;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.93/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.93/2020, 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. 93/2020 ed Archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 93/2020 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: [OMISSIS] - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 11327 del 28/09/2020.

Il Segnalante espone quanto segue: *“Si segnala che a partire dal mese di febbraio 2020 i servizi di telefonia mobile della compagnia [OMISSIS] risultano inaccessibili o quantomeno accessibili in maniera saltuaria. Nonostante le numerose segnalazioni la compagnia continua a ribadire che il sistema non presenta anomalie ma di fatto le utenze risultano spesso inutilizzabili. Negli ultimi due giorni si verifica un'assenza totale di segnale e anche in questo caso l'operatore addetto alla assistenza ribadisce il corretto funzionamento del sistema. Quanto evidenziato costituisce disagio per la scrivente e per i propri familiari in quanto è impossibile comunicare anche in caso di necessità. Si segnala inoltre che la compagnia telefonica nonostante i numerosi disservizi ha continuato ad addebitare in maniera regolare i canoni mensili. Tanto si segnala per opportuna conoscenza”.*

Da quanto rappresentato le doglianze sono sostanzialmente riconducibili a presunti disservizi inerenti al sistema di telefonia mobile di una compagnia telefonica.

Si deve primariamente ricordare che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del C.A.D., o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese.

A seguire preme osservare 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.

Ciò premesso, in fase di analisi preliminare si ritiene la stessa irricevibile in quanto non viene rappresentata una presunta violazione del C.A.D. o di altra normativa in materia di digitalizzazione e innovazione della pubblica amministrazione.

Pertanto, la questione esula dall'ambito della normativa in materia ICT e, quindi, non è individuabile quale oggetto né della specifica competenza né delle finalità del Difensore civico per il digitale.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, si propone l'archiviazione della segnalazione .

1° ottobre 2020

Simone Rovelli



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 93/2020 - Amministrazione segnalata: [OMISSIS]
- Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 11327 del 28/09/2020.

Gent.ma Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: *“Si segnala che a partire dal mese di febbraio 2020 i servizi di telefonia mobile della compagnia [OMISSIS] risultano inaccessibili o quantomeno accessibili in maniera saltuaria. Nonostante le numerose segnalazioni la compagnia continua a ribadire che il sistema non presenta anomalie ma di fatto le utenze risultano spesso inutilizzabili. Negli ultimi due giorni si verifica un'assenza totale di segnale e anche in questo caso l'operatore addetto alla assistenza ribadisce il corretto funzionamento del sistema. Quanto evidenziato costituisce disagio per la scrivente e per i propri familiari in quanto è impossibile comunicare anche in caso di necessità. Si segnala inoltre che la compagnia telefonica nonostante i numerosi disservizi ha continuato ad addebitare in maniera regolare i canoni mensili. Tanto si segnala per opportuna conoscenza”.*

Si ricorda che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (C.A.D.), 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 C.A.D. 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.

Inoltre, 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.

Secondo quanto da Lei evidenziato, le doglianze sono sostanzialmente riconducibili a presunti disservizi inerenti il sistema di telefonia mobile della compagnia telefonica.

Ne deriva, quindi, che la Sua comunicazione non risponde alla previsione dell'art. 17 co. 1-*quater* del C.A.D., ossia non segnala presunte violazioni del Codice dell'amministrazione digitale o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione, con conseguente archiviazione .

Cordiali saluti.