



**DETERMINAZIONE N. 176/2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 105/2020 e Comunicazione n. 105/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 105/2020 prot. n. 13208 del 02/11/2020.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell’Agenzia per l’Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione 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 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. 105/2020 del 01/11/2020 acquisita in data 02/11/2020 al prot. n. 13208, con la quale veniva riportata una doglianza verosimilmente riconducibile ad una difficoltosa interazione con un centro della CGIL di Bologna per la presentazione *on line* di una richiesta di indennità di disoccupazione;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 105/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'esame preliminare della tematica di cui al sopra riportato articolo, per la quale si propone l'archiviazione in quanto la comunicazione in argomento non si ritiene risponda ai criteri indicati dall'art. 17 co. 1-quater del CAD;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.105/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.105/2020, 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. 105/2020 ed Archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



**Segnalazione n. 105/2020 - Trattazione**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: CGIL di Bologna - Qualificazione tematica: N/A - Protocollo n. 13208 del 02/11/2020.**

L'utente espone il seguente reclamo: *“Ho presentato domanda per l'indennità di disoccupazione alla cgil bologna il 6/10/2020 ma la mia indennità di disoccupazione stata calcolata male dall'operatore che l'ha fatta per me nell'ufficio della cgil bologna. e l'operatore che ha fatto il mio che ha fatto la mia richiesta di sussidio di disoccupazione all'Inps si rifiuta di riconoscere la mia data di inizio lavoro ma ha indicato solo una data di fine impropria. ha anche tagliato weaver o calcolato male o registrato per cose o programmi o servizi non richiesti senza il mio consenso e mi ha costretto a firmare i documenti non ne ho capito il contenuto perché si rifiutato di leggere o dirmi cosa era scritto o indicato in i documenti semplicemente a causa della mia barriera linguistica o carenza. quindi invito l'Inps ad agire contro questi servizi inaccettabili per favore”.*

Da quanto rappresentato la doglianza è verosimilmente riconducibile ad una difficoltosa interazione con un centro della CGIL di Bologna per la presentazione *on line* di una richiesta di indennità di disoccupazione.

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, si osservi che il segnalante si è rivolto al Difensore civico per il digitale impropriamente tramite la "procedura di attuazione" presente nella Dichiarazione di Accessibilità dell'INPS.

In fase di analisi preliminare si ritiene la segnalazione 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 non rientra 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 che la comunicazione non venga qualificata come segnalazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, co. 1-*quater* del C.A.D. e, come tale, risulti non ricevibile con conseguente archiviazione.

4 novembre 2020

Simone Rovelli



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 105/2020 - Amministrazione segnalata: CGIL di Bologna - Qualificazione tematica: N/A - Protocollo n. 13208 del 02/11/2020.**

Gent.mo Utente, si riporta quanto da Lei reclamato: *“Ho presentato domanda per l'indennità di disoccupazione alla cgil bologna il 6/10/2020 ma la mia indennità di disoccupazione stata calcolata male dall'operatore che l'ha fatta per me nell'ufficio della cgil bologna. e l'operatore che ha fatto il mio che ha fatto la mia richiesta di sussidio di disoccupazione all'Inps si rifiuta di riconoscere la mia data di inizio lavoro ma ha indicato solo una data di fine impropria. ha anche tagliato weaver o calcolato male o registrato per cose o programmi o servizi non richiesti senza il mio consenso e mi ha costretto a firmare i documenti non ne ho capito il contenuto perch si rifiutato di leggere o dirmi cosa era scritto o indicato in i documenti semplicemente a causa della mia barriera linguistica o carenza. quindi invito l'Inps ad agire contro questi servizi inaccettabili per favore”.*

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, la doglianza è verosimilmente riconducibile ad una difficoltosa interazione con un centro della CGIL di Bologna per la presentazione *on line* di una richiesta di indennità di disoccupazione.

Ne deriva, quindi, che la Sua comunicazione non risponde ai criteri indicati dall'art. 17 co. 1-*quater* del C.A.D., ossia non è relativa a presunte violazioni del CAD (codice amministrazione digitale) e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione.

Tra l'altro, si osservi che è stata impropriamente utilizzata la "procedura di attuazione" presente nella Dichiarazione di Accessibilità dell'INPS.

Pertanto, si ritiene che quanto inviato non possa costituire una segnalazione con conseguente archiviazione .

Cordiali saluti.

Massimo Macchia