



**DETERMINAZIONE N. 178/2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n.103/2020 e Comunicazione n. 103/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 103/2020 prot. n. prot.n. 12617 del 21.10.2020 – prot-n-12720 del 22.10.2020 - Prot.n.12721 del 22.10.2020.**

**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;

**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, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, con il quale l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'AgID, con decorrenza 20 gennaio 2020;

**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. 103/2020 acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot.n. 12617 del 21.10.2020 – prot-n-12720 del 22.10.2020 - Prot.n.12721 del 22.10.2020, riguardante la qualificazione tematica identità digitale, con la quale il segnalante lamenta un problema di malfunzionamento del sistema relativo al sito 18app per usufruire del bonus cultura.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 103/2020 con la quale l'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale. In particolare, dall'esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa non rientra tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale (art.5 della Determinazione n.37/2018 di approvazione del Regolamento concernente le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'art. 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, relativi al difensore civico per il digitale), in quanto non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale” (di seguito CAD) né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione.

Infatti, la segnalazione non risulta riguardare problemi di autenticazione mediante SPID, visto che il problema lamentato è relativo al fatto che una volta effettuata l'autenticazione, il sistema di 18 app considera l'utente “non autorizzato” per l'accesso al servizio.

Nella stessa segnalazione è indicato che l'utente ha effettuato l'accesso al servizio nel mese di marzo, *“ho provveduto ad accedere nel sito 18app con le mie credenziali spid ed inoltre ho emesso un buono”*, motivo che sembra rafforzare il convincimento che la criticità rilevata sia legata alla

procedura di iscrizione gestita dal Ministero, per gestire la quale è possibile rivolgersi all'Assistenza tecnica 18app ([numeroverde@beniculturali.it](mailto:numeroverde@beniculturali.it)).

Per tali motivi si propone al Difensore Civico per il Digitale di ritenere la segnalazione irricevibile procedendo alla sua archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e contestualmente al segnalante.

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.103/2020 predisposta dal Difensore Civico per il Digitale, a seguito della richiamata Trattazione n.103/2020, con la quale si condivide la proposta prevista nella Trattazione, si ritiene la Segnalazione da archiviare, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della segnalazione e contestuale comunicazione al Segnalante.

#### **DETERMINA**

di approvare dette Trattazione n. 103/2020 e Archiviazione n. 103/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n.103/2020 - Trattazione**

**Oggetto: Segnalazione 103/2020- Amministrazione segnalata: MIBACT- Qualificazione tematica: Identità digitale – prot.n. 12617 del 21.10.2020 – prot-n-12720 del 22.10.2020 - Prot.n.12721 del 22.10.2020.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

*“href=“https://www.18app.italia.it/”*

*Oggetto UTILIZZO BONUS 18*

*Buongiorno, in questi giorni ho provato ad accedere al sito 18app con le mie credenziali Spid valide, ma dopo aver effettuato il riconoscimento delle stesse il sito di 18app mi rimanda il messaggio l'utente non autorizzato.*

*Ho già aperto un ticket e segnalato la problematica con varie e-mail alla struttura DG-ORNUMERO VERDE URP MIBACT, ma le risposte ottenute non hanno risolto il problema; infatti in esse viene comunicato che avrei dovuto iscrivermi al sito 18app entro il 31 agosto 2020.*

*Nelle mie comunicazioni ho ribadito che nel mese di marzo ho provveduto ad accedere nel sito 18app ed inoltre ho emesso un buono per saggiare la modalità di emissione senza però effettuare acquisti, quindi il mio portafoglio bonus è rimasto invariato. Dalle varie risposte ricevute si è evinto che se l'utente entra nel sito di 18app inserendo i suoi dati e visualizza il suo portafoglio bonus risulta regolarmente accreditato per usufruire del buono.*

*Chiedo che mi venga ripristinato l'accesso al bonus per poterne usufruire entro il termine stabilito del 28 febbraio 2021.*

*In attesa di vostro riscontro vi porgo i miei distinti saluti”.*

Dall'analisi del testo della segnalazione si desume che il segnalante lamenti un problema di malfunzionamento del sistema relativo al sito 18app per usufruire del bonus cultura.

Infatti, la segnalazione non sembra riguardare problemi a livello di autenticazione mediante SPID, visto che il problema lamentato è relativo al fatto che una volta effettuata l'autenticazione, il sistema di 18 app considera l'utente “non autorizzato” per l'accesso al servizio.

Nella stessa segnalazione è indicato che l'utente ha effettuato l'accesso al servizio nel mese di marzo, *"ho provveduto ad accedere nel sito 18app con le mie credenziali spid ed inoltre ho emesso un buono"*, motivo che sembra rafforzare il convincimento che la criticità rilevata sia legata alla procedura di iscrizione gestita dal Ministero, per gestire la quale è possibile rivolgersi all'Assistenza tecnica 18app ([numeroverde@beniculturali.it](mailto:numeroverde@beniculturali.it)).

Dall'esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa non rientra tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale (art.5 della Determinazione n.37/2018 di approvazione del Regolamento concernente le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'art. 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, relativi al difensore civico per il digitale), in quanto non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito CAD) né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione.

Per tali motivi si propone al Difensore Civico per il Digitale di ritenere la segnalazione irricevibile procedendo alla sua archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale e al segnalante.

06 novembre 2020

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

## Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione 103/2020- Amministrazione segnalata: MIBACT- Qualificazione tematica: Identità digitale – prot.n. 12617 del 21.10.2020 – prot-n-12720 del 22.10.2020 - Prot.n.12721 del 22.10.2020.**

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione:

*"href="https://www.18app.italia.it/"*

*Oggetto UTILIZZO BONUS 18*

*Buongiorno, in questi giorni ho provato ad accedere al sito 18app con le mie credenziali Spid valide, ma dopo aver effettuato il riconoscimento delle stesse il sito di 18app mi rimanda il messaggio l'utente non autorizzato.*

*Ho già aperto un ticket e segnalato la problematica con varie e-mail alla struttura DG-ORNUMERO VERDE URP MIBACT, ma le risposte ottenute non hanno risolto il problema; infatti in esse viene comunicato che avrei dovuto iscrivermi al sito 18app entro il 31 agosto 2020.*

*Nelle mie comunicazioni ho ribadito che nel mese di marzo ho provveduto ad accedere nel sito 18app ed inoltre ho emesso un buono per saggiare la modalità di emissione senza però effettuare acquisti, quindi il mio portafoglio bonus è rimasto invariato. Dalle varie risposte ricevute si è evinto che se l'utente entra nel sito di 18app inserendo i suoi dati e visualizza il suo portafoglio bonus risulta regolarmente accreditato per usufruire del buono.*

*Chiedo che mi venga ripristinato l'accesso al bonus per poterne usufruire entro il termine stabilito del 28 febbraio 2021.*

*In attesa di vostro riscontro vi porgo i miei distinti saluti".*

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.

Ciò premesso, dall'esame preliminare della segnalazione, si desume che la criticità rilevata riguardi un malfunzionamento del sistema relativo al sito 18app per usufruire del bonus cultura. Infatti, la segnalazione non sembra riguardare problemi di autenticazione mediante SPID, visto che il problema lamentato è relativo al fatto che una volta effettuata l'autenticazione, il sistema di 18 app considera l'utente "non autorizzato" per l'accesso al servizio.

Nella stessa segnalazione è indicato che è stato effettuato l'accesso al servizio nel mese di marzo, *"ho provveduto ad accedere nel sito 18app con le mie credenziali spid ed inoltre ho emesso un buono"*, motivo che sembra rafforzare il convincimento che la problematica sia legata alla procedura di iscrizione gestita dal Ministero, per gestire la quale è possibile rivolgersi all'Assistenza tecnica 18app ([numeroverde@beniculturali.it](mailto:numeroverde@beniculturali.it)).

Per tali motivi ritenendo che quanto segnalato non rientri tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale, si è ritenuto di archiviare la Sua segnalazione in quanto non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD) né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia

AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | [protocollo@pec.agid.gov.it](mailto:protocollo@pec.agid.gov.it) | [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it) | tel. 06 85264.1



Presidenza del Consiglio dei Ministri