



DETERMINAZIONE N. 182/2021

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 3/2021 e Comunicazione n. 3/2021
riguardante la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 3/2021.**

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. 3/2021 del 11/1/2021 acquisita in pari data prot. n. 382, relativa al malfunzionamento del servizio di assistenza di app IO.

ESAMINATA la Trattazione n. 3/2021 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia che quanto segnalato non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale bensì riguarda il supporto tecnico della società pagoPA S.p.A.; pertanto non risultano violazioni del CAD e delle disposizioni normative in ambito ICT.

Per quanto sopra esposto si propone al Difensore civico per il digitale di ritenere il procedimento concluso con conseguente archiviazione, in quanto la segnalazione è irricevibile perché non concernente le funzioni del Difensore civico per il digitale;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 3/2021, conseguente all'approvazione da

parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.3/2021, 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. 3/2021 e Archiviazione n. 3/2021 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 3/2021 - Trattazione

**Amministrazione segnalata: pagoPA S.p.A. – Qualificazione tematica: uso delle tecnologie -
Protocollo n. 382 del 11/1/2021.**

Il Segnalante pone la seguente questione: “Salve, Vi contatto per segnalare il malfunzionamento del servizio di assistenza della sopraindicata app IO. Ho più volte inoltrato, tramite apposita funzione, una richiesta di assistenza (la prima inviata il 15.12.2020) senza mai ricevere supporto da parte di nessun operatore, ma solo risposte "automatiche". In particolare ho segnalato da subito la mancata registrazione nel mio profilo, di operazioni bancomat effettuate al fine del raggiungimento del numero di operazioni minime richieste per ottenere il rimborso. Tali operazioni di pagamento non sono mai state caricate, e l'assistenza ha sempre risposto " siamo impegnati" o con risposte automatiche senza mai prestare "assistenza vera, concreta e specifica". Chiedo l'intervento del difensore civico sul punto”.

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, il segnalante lamenta il malfunzionamento del servizio di assistenza di app IO.

Si precisa che quanto segnalato non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale bensì riguarda il supporto tecnico della società pagoPA S.p.A.; pertanto non risultano violazioni del CAD e delle disposizioni normative in ambito ICT.

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

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione 3/2021 - Amministrazione segnalata: pagoPA S.p.A.- Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 382 del 11/1/2021.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Salve, Vi contatto per segnalare il malfunzionamento del servizio di assistenza della sopraindicata app IO. Ho più volte inoltrato, tramite apposita funzione, una richiesta di assistenza (la prima inviata il 15.12.2020) senza mai ricevere supporto da parte di nessun operatore, ma solo risposte "automatiche". In particolare ho segnalato da subito la mancata registrazione nel mio profilo, di operazioni bancomat effettuate al fine del raggiungimento del numero di operazioni minime richieste per ottenere il rimborso. Tali operazioni di pagamento non sono mai state caricate, e l'assistenza ha sempre risposto "siamo impegnati" o con risposte automatiche senza mai prestare "assistenza vera, concreta e specifica". Chiedo l'intervento del difensore civico sul punto”.*

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.

Si precisa che quanto segnalato non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale bensì riguarda il supporto tecnico della società pagoPA S.p.A.; pertanto non risultano violazioni del CAD e delle disposizioni normative in ambito ICT.

Pertanto, per quanto sopra esposto, la Sua segnalazione è stata archiviata in quanto irricevibile.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia