



**DETERMINAZIONE N. 183/2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n.415/2021 e Comunicazione n. 415/2021 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 415/2021 prot. n.3064 del 05.02.2021.**

**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 il quale l’ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, 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. 415/2021 del 02.02.2021 acquisita al protocollo dell'Agenzia per l'Italia digitale con n.3064 del 05.02.2021, riguardante la qualificazione tematica altro, con la quale la segnalante lamenta di essere impossibilitata ad ottenere il nuovo Pin per poter accedere ad alcuni servizi sul sito <https://noipa.mef.gov.it>, per mancanza di assistenza.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 415/2021 predisposta dall'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale.

La criticità rilevata nella segnalazione riguarda sostanzialmente la presunta mancanza di assistenza per ottenere un nuovo PIN personale che consiste nel codice numerico, composto da cinque cifre, associato al profilo di ogni dipendente e indispensabile per l'utilizzo di alcuni dei servizi del Portale ai quali gli utenti NoiPA hanno accesso (rappresenta la chiave di accesso ai self-service del portale del sito <https://noipa.mef.gov.it>).

Pertanto, la segnalazione in esame non concerne le funzioni attribuite alla competenza del Difensore Civico per il Digitale che non sostituisce l'help desk previsto all'interno delle singole amministrazioni per gestire malfunzionamenti o disservizi. 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 alla segnalante.

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.415/2021, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione

n.415/2021, 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. 415/2021 e Archiviazione n. 415/2021 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n.415/2021 - Trattazione**

**Oggetto: Segnalazione 249/2021- Amministrazione segnalata: MEF- DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE GENERALE DEL PERSONALE E DEI SERVIZI - Qualificazione tematica: Altro – prot.n.3064 del 05.02.2021.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

*“DA CIRCA DUE MESI, AVENDO SMARRITO IL PIN COME UTENTE REGISTRATO, NON SI RIESCE NE' A RICHIEDERNE UN ALTRO NE' A COMUNICARE CON L'AMMISTRAZIONE. NON ESISTE UNA PROCEDURA DI RECUPERO O RIGENERAZIONE ON LINE DI CREDENZIALI D'ACCESSO. ANCHE IL RID (Responsabile dell'Identificazione del Dipendente) DELL'AMMINISTRAZIONE DI APPARTENENZA NON RIESCE AD AVERE RISPOSTA. IL MODULO DI CONTATTO DALL'AREA ASSISTENZA DEL SITO, RIPORTA CHE SI E' VERIFICATO UN ERRORE NON PERMETTENDO L'INOLTRO DELL'ASSISTENZA. NON ESISTONO INDIRIZZI E-MAIL O NUMERI DI TELEFONO”.*

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 del 13 dicembre 2017 (di seguito CAD). 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.

Tanto premesso, 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.

Tuttavia, a titolo meramente informativo, si è provveduto ad effettuare delle verifiche sul sito ufficiale del Mef tramite il link di seguito riportato:

<https://noiipa.mef.gov.it/cl/web/guest/supporto>

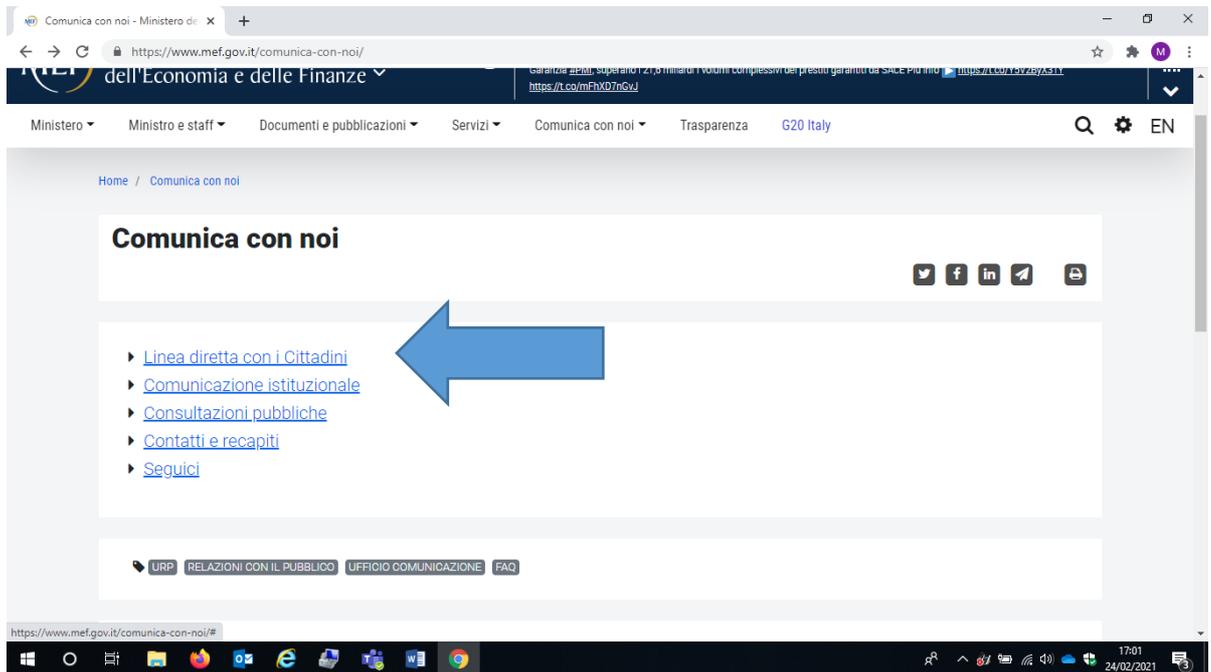
The screenshot shows a web browser window displaying the 'Amministrato - Modulo di contatto' form. The browser's address bar shows the URL: [https://noiipa.mef.gov.it/cl/web/guest/supporto/-/noiipa/webform/Amministrato?p\\_auth=yujT714r](https://noiipa.mef.gov.it/cl/web/guest/supporto/-/noiipa/webform/Amministrato?p_auth=yujT714r). The website header includes the NoiPA logo and navigation menus for 'Servizi', 'Dati', 'Innovazione', and 'Mondo NoiPA'. The main content area is titled 'Amministrato - Modulo di contatto' and contains the following text: 'Per assegnare correttamente la richiesta di assistenza al gruppo competente per materia ti invitiamo a riempire il modulo di richiesta esponendo il problema in maniera chiara e dettagliata. Prima di richiedere il supporto si prega di verificare se i contenuti presenti nella sezione "Supporto" siano sufficienti a risolvere la problematica da segnalare.'

The form is divided into two main sections: 'Dati Utente' and 'Dati della segnalazione'. The 'Dati Utente' section includes input fields for 'Nome \*', 'Cognome \*', 'Codice Fiscale \*', 'Numero d'iscrizione', 'Telefono \*', and 'Email \*'. The 'Dati della segnalazione' section includes dropdown menus for 'Amministrazione \*', 'Categoria Utenti \*', 'Area \*', 'Tematica \*', and 'Tipo di problema \*'. A blue 'Go up' button is visible in the bottom right corner of the form area. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 16:17 on 24/02/2021.

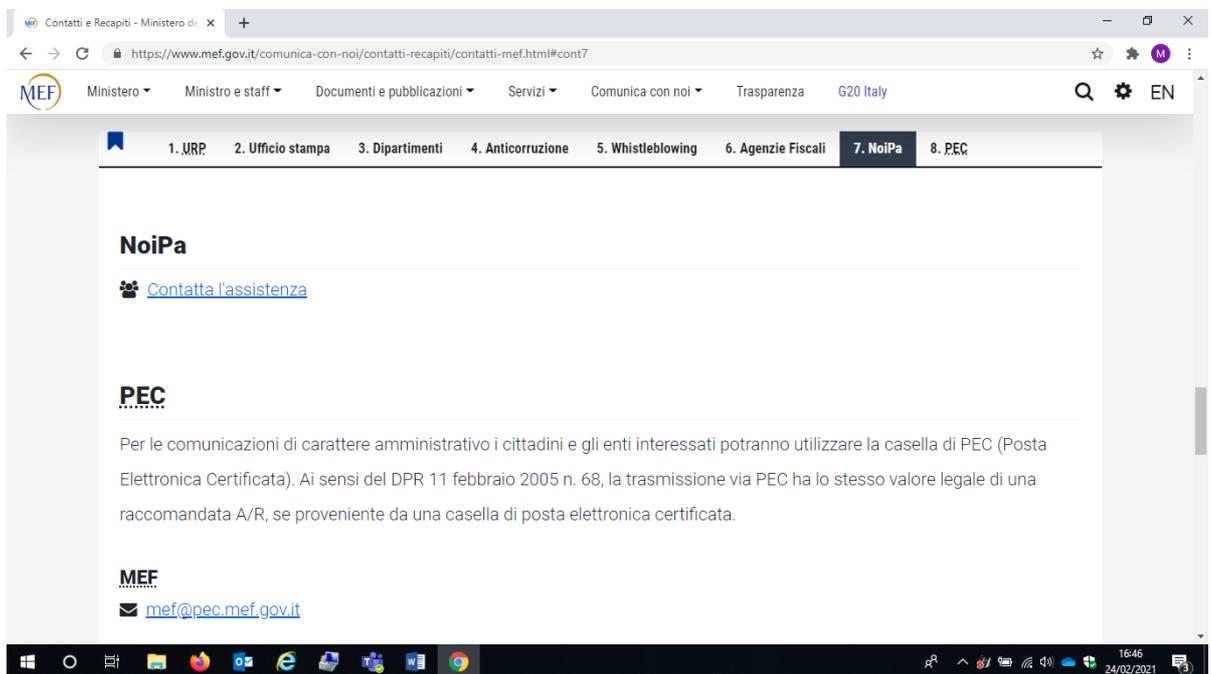
Dove è possibile compilare il predetto modulo per richiedere assistenza.

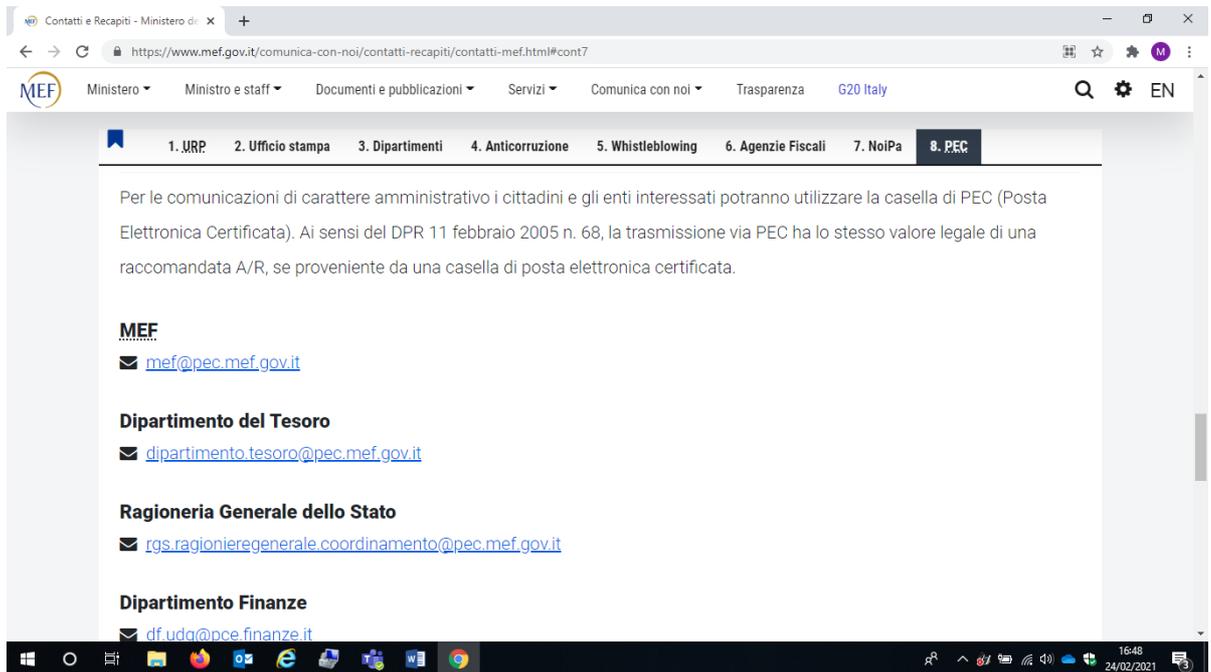
I contatti per i cittadini sono altrimenti disponibili accedendo tramite il seguente link:

<https://www.mef.gov.it/comunica-con-noi/>



<https://www.mef.gov.it/comunica-con-noi/contatti-recapiti/contatti-mef.html#cont7>





Pertanto, pur fornendo le predette informazioni alla segnalante, si propone al Difensore Civico per il Digitale di considerare la segnalazione in questione irricevibile, con conseguente archiviazione, in quanto non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione, ma concerne un problema di assistenza tecnica per malfunzionamento del servizio.

24 febbraio 2021

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

## Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione 415/2021- Amministrazione segnalata: MEF – Dipartimento dell'Amministrazione Generale del personale e dei servizi- Qualificazione tematica: Altro – prot.n.3064 del 05.02.2021.**

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

*“DA CIRCA DUE MESI, AVENDO SMARRITO IL PIN COME UTENTE REGISTRATO, NON SI RIESCE NE' A RICHIEDERNE UN ALTRO NE' A COMUNICARE CON L'AMMINISTRAZIONE. NON ESISTE UNA PROCEDURA DI RECUPERO O RIGENERAZIONE ON LINE DI CREDENZIALI D'ACCESSO. ANCHE IL RID (Responsabile dell'Identificazione del Dipendente) DELL'AMMINISTRAZIONE DI APPARTENENZA NON RIESCE AD AVERE RISPOSTA. IL MODULO DI CONTATTO DALL'AREA ASSISTENZA DEL SITO, RIPORTA CHE SI E' VERIFICATO UN ERRORE NON PERMETTENDO L'INOLTRO DELL'ASSISTENZA. NON ESISTONO INDIRIZZI E-MAIL O NUMERI DI TELEFONO”.*

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.

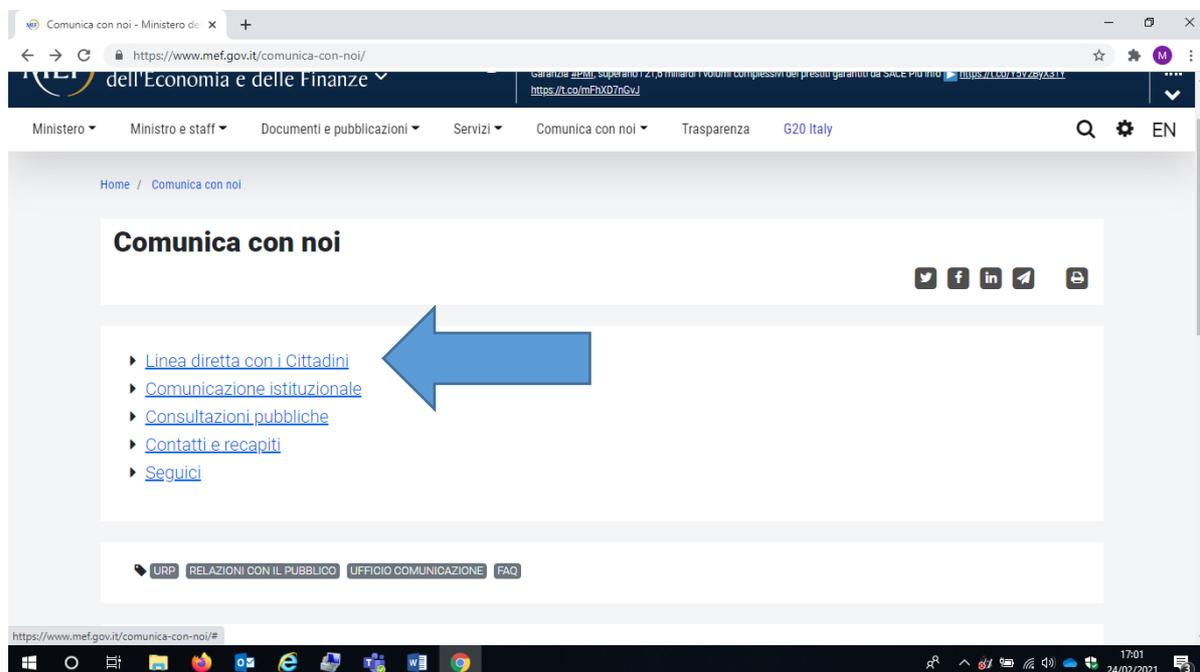
Ciò premesso, dall'esame preliminare della segnalazione, si desume che la criticità rilevata sia da ascrivere ad un problema di assistenza tecnica per ottenere un nuovo PIN personale che consiste nel codice numerico, composto da cinque cifre, associato al profilo di ogni dipendente e indispensabile per l'utilizzo di alcuni dei servizi del Portale ai quali gli utenti NoiPA hanno accesso (rappresenta la chiave di accesso ai self-service del portale del sito <https://noipa.mef.gov.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 come irricevibile 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, ma concerne un problema di assistenza tecnica.

Tuttavia, a fini meramente informativi, si riportano di seguito i contatti a cui può fare riferimento per la risoluzione della questione posta:

<https://noipa.mef.gov.it/cl/web/guest/supporto>

oppure: <https://www.mef.gov.it/comunica-con-noi/>



Per gli indirizzi PEC:

<https://www.mef.gov.it/comunica-con-noi/contatti-recapiti/contatti-mef.html#cont7>

Contatti e Recapiti - Ministero di x +  
https://www.mef.gov.it/comunica-con-noi/contatti-recapiti/contatti-mef.html#cont7

Ministero ▾ Ministro e staff ▾ Documenti e pubblicazioni ▾ Servizi ▾ Comunica con noi ▾ Trasparenza G20 Italy 🔍 ⚙️ EN

1. URP 2. Ufficio stampa 3. Dipartimenti 4. Anticorruzione 5. Whistleblowing 6. Agenzie Fiscali 7. NoiPa 8. PEC

Per le comunicazioni di carattere amministrativo i cittadini e gli enti interessati potranno utilizzare la casella di PEC (Posta Elettronica Certificata). Ai sensi del DPR 11 febbraio 2005 n. 68, la trasmissione via PEC ha lo stesso valore legale di una raccomandata A/R, se proveniente da una casella di posta elettronica certificata.

**MEF**  
✉️ [mef@pec.mef.gov.it](mailto:mef@pec.mef.gov.it)

**Dipartimento del Tesoro**  
✉️ [dipartimento.tesoro@pec.mef.gov.it](mailto:dipartimento.tesoro@pec.mef.gov.it)

**Ragioneria Generale dello Stato**  
✉️ [rgs\\_ragionieregenerale\\_coordinamento@pec.mef.gov.it](mailto:rgs_ragionieregenerale_coordinamento@pec.mef.gov.it)

**Dipartimento Finanze**  
✉️ [df\\_udg@pce.finanze.it](mailto:df_udg@pce.finanze.it)

Windows taskbar: 16:48 24/02/2021

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