



**DETERMINAZIONE N. 184/2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 101/2020 e Comunicazione n. 101/2020 riguardante la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 101/2020.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'AgID), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione 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, 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'AgID, 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. 101/2020 del 15/10/2020 acquisita in pari data prot. n.12282, relativa ad una presunta violazione delle disposizioni normative in ambito ICT in quanto il segnalante lamenta una presunta violazione da parte del Garante per la protezione dei dati personali delle disposizioni in ambito di protocollo informatico per il presunto mancato invio della ricevuta ai sensi dell'art. 18 bis L.241/90;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 101/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia che il Responsabile per la transizione al digitale dell'Amministrazione segnalata comunicava che:*"(...) nel più ampio progetto che vede impegnata questa Autorità nello sviluppo del proprio sistema di gestione documentale e nel suo adeguamento alle previsioni di cui all'Allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati" alle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" pubblicate da codesta Agenzia, è stato previsto un automatismo applicativo per fornire un riscontro al mittente – nei casi in cui il mittente non sia un sistema di protocollo di altra AOO – circa l'avvenuta protocollazione di documenti ricevuti mediante messaggi di posta elettronica, ordinaria o certificata, indirizzati alle caselle di posta in uso al sistema di gestione documentale. (...) Le attività di aggiornamento del sistema di protocollo sono tuttora in corso, e che il citato automatismo applicativo non è ancora disponibile, essendo compreso in un pacchetto di interventi evolutivi del sistema di protocollo informatico Archiflow a cura della ditta fornitrice SIAV S.p.A., il cui rilascio è atteso entro il mese di maggio p.v..*

*Si precisa tuttavia che l'automatismo ha il solo scopo di semplificare le operazioni di protocollazione, alleggerendo il carico di lavoro dell'operatore, poiché le funzionalità di riscontro al mittente sono già presenti nell'attuale versione del sistema di protocollo (Archiflow versione 9.0) e sono*

*utilizzabili all'atto della protocollazione con una modesta interattività. Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è comunque sempre assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato con gli standard specifici".*

Per quanto sopra esposto si propone al Difensore civico per il digitale di ritenere il procedimento concluso con conseguente archiviazione, in quanto non risultano violazioni del CAD e delle disposizioni normative in ambito ICT;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n. 101/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n. 101/2020, 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. 101/2020 e Archiviazione n. 101/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n. 101/2020 - Trattazione**

**Amministrazione segnalata: Garante per la protezione dei dati personali – Qualificazione tematica: comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 12282 del 15/10/2020.**

Il Segnalante pone la seguente questione: *“la presente segnalazione conformemente all'art.17, comma 1 quater del C.A.D. è inerente la violazione di "ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione" da parte dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali. Orbene, con P.E.C. del 25/9/2020, questo legale richiamava l'anzidetta Autorità garante al rispetto di una serie di norme, tra le quali l'art. 18-bis della legge 241/90 ss.mm.ii. La P.E.C. era indirizzata al Segretario Generale, dr. Giuseppe Busia e al Responsabile per la Transizione al Digitale, dr. Cosimo Comella.*

*Come è noto, infatti, il predetto art. 18-bis della legge 241/90 impone alle PP.AA. di rilasciare "anche in via telematica, una ricevuta, che attesta l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione" e "ferma restando la responsabilità del soggetto competente" in caso di mancata emissione della stessa. Ciò avviene, ormai per prassi, in tutte le strutture dipartimentali dei vari Ministeri, dove le P.E.C. vengono riscontrate in giornata con l'attribuzione del numero di protocollo (e, in taluni casi, anche di ulteriori dettagli). Sorprendentemente e del tutto immotivatamente, in data 8/10/2020, l'Autorità dando riscontro allo scrivente legale, riteneva legittima la sua omissione poiché, nel caso "in cui si utilizzi la PEC per inoltrare al Garante le predette istanze, la ricevuta di accettazione e di avvenuta consegna forniscono al mittente la prova dell'avvenuta spedizione e ricezione del predetto messaggio". Si ritiene, in definitiva, che una così semplicistica conclusione snaturi e violi il dettato normativo per il quale l'Utente deve essere messo in condizione, sempre e comunque, di conoscere il numero di protocollo della sua istanza nonché l'avvenuta protocollazione da parte degli Uffici preposti specie quando questa (com'è nel caso di specie) è inviata telematicamente".*

Il segnalante, con prot. n.12874 del 26/10/2020, ha integrato la segnalazione comunicando che: *“Vige, al contrario, libertà di forma e di modalità di inoltro per la segnalazione (art. 144 del d.lgs. 196/2003), anche al fine di facilitare i cittadini/utenti, sovente sprovvisti di Posta Certificata. A ciò, aggiungasi, che ulteriori comunicazioni con la predetta P.A. vertono su quesiti di natura amministrativa, formale e sostanziale, e vengono formulati con e-mail ordinaria. Valga far notare che, per conoscere il protocollo di una precedente segnalazione, lo scrivente ha dovuto interpellare formalmente gli Uffici del Garante con nota del 20 ottobre 2020, protocollata il giorno successivo al n° 39336/20. Ciò al netto delle*

*inammissibili e poco credibili giustificazioni che l'Autorità vanta per non essersi ancora adeguata ai dettami prescritti ex-lege. Ribadita, pertanto, la chiara ed inequivoca portata precettiva della disposizione citata si sollecita l'AGID ad intraprendere opportuni provvedimenti volti a diffidare l'Amministrazione segnalata al rispetto cogente della normativa".*

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, convertito in legge 120/2020. 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.

Il Segnalante lamenta una presunta violazione delle regole in ambito di protocollo informatico per il presunto mancato invio della ricevuta ai sensi dell'art. 18 bis L.241/90.

In data 6/11/2020, con nota prot. AgID n. 13650, l'Ufficio scrivente inviava richiesta chiarimenti all'Amministrazione segnalata; il Responsabile per la transizione al digitale del Garante forniva il seguente riscontro in data 30/11/2020 prot. AgID n. 15073: *" In relazione alla nota prot. n. 13650 del 6 novembre 2020 di codesto Ufficio del difensore civico digitale (ns. prot. 41935/20), si forniscono qui di seguito i chiarimenti e le precisazioni richieste.*

*In primo luogo, si fa presente come con la comunicazione del 25 settembre 2020 a mezzo posta elettronica certificata, recante a oggetto "Richiamo all'attuazione e alla stretta osservanza dell'art. 41 C.A.D. e dell'art. 18-bis della legge 241/90 ss.mm.ii", (OMISSIS) abbia lamentato asserite inadempienze da parte di questa Autorità, tra le quali il mancato rispetto delle previsioni di cui all'art.18-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi), in riferimento alle quali chiedeva di "intraprendere ogni opportuna e necessaria determinazione al fine di ossequiare pedissequamente le vigenti normative, riferendo al sottoscritto nei tempi e nei modi per legge convenuti".*

*Detta comunicazione è stata ritenuta inidonea a determinare un'azione amministrativa dell'Autorità, sia ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), che costituiscono la normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali, sia ai sensi della legge 241/90.*

*In ogni caso, fermo restando l'inapplicabilità al caso di specie del citato art. 18-bis della legge 241/90, questa Autorità – pur non essendo previsto un obbligo di risposta a generiche segnalazioni su questioni non attinenti alle proprie competenze – in data 8 ottobre 2020 riscontrava la predetta comunicazione fornendo chiarimenti in ordine alle asserite (ma infondate) inadempienze, precisando come la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio PEC, nel caso in esame, avesse già fornito al mittente la prova della sua ricezione da parte del destinatario, attestando così "l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione".*

*Rispetto all'ulteriore integrazione fatta dal segnalante, preme invece evidenziare come appaia del tutto inconferente il richiamo all'art. 144<sup>1</sup> del Codice in materia di protezione dei dati personali in essa contenuto, in quanto la originaria comunicazione del 25 settembre 2020 non poteva essere in nessun modo qualificata come "segnalazione" essendo il suo contenuto totalmente estraneo alla materia della protezione dei dati personali e di nessuna pertinenza con l'esercizio dei poteri e dei compiti demandati a questa Autorità.*

*Infine, si rappresenta che, nel più ampio progetto che vede impegnata questa Autorità nello sviluppo del proprio sistema di gestione documentale e nel suo adeguamento alle previsioni di cui all'Allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati" alle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" pubblicate da codesta Agenzia, è stato previsto un automatismo applicativo per fornire un riscontro al mittente – nei casi in cui il mittente non sia un sistema di protocollo di altra AOO – circa l'avvenuta protocollazione di documenti ricevuti mediante messaggi di posta elettronica, ordinaria o certificata, indirizzati alle caselle di posta in uso al sistema di gestione documentale."*

A seguito di questa comunicazione l'Ufficio scrivente, per conoscere se il protocollo, al momento della segnalazione ed anche attualmente, nel rispetto della normativa vigente, prevede l'invio al cittadino della ricevuta di ricezione delle comunicazioni in ingresso con numero e data protocollo, inviava una richiesta di ulteriori chiarimenti in relazione al periodo "nel più ampio progetto che vede impegnata questa Autorità nello sviluppo del proprio sistema di gestione documentale e nel suo adeguamento alle previsioni di cui all'Allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati" alle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" pubblicate da

---

<sup>1</sup> "Riguardante le segnalazioni relative alla materia della protezione dei dati personali che chiunque può rivolgere al Garante, che le può valutare anche ai fini dell'emanazione dei provvedimenti di cui all'articolo 58 del Regolamento".

*codesta Agenzia, è stato previsto un automatismo applicativo per fornire un riscontro al mittente – nei casi in cui il mittente non sia un sistema di protocollo di altra AOO – circa l'avvenuta protocollazione di documenti ricevuti mediante messaggi di posta elettronica, ordinaria o certificata, indirizzati alle caselle di posta in uso al sistema di gestione documentale”;* richiesta sollecitata con nota prot. AgID n. 686 del 13/01/2021.

Con nota prot. AgID n. 1151 del 18/01/2021, il Responsabile per la transizione al digitale del Garante ha comunicato che:”

Con il precedente riscontro alla segnalazione in oggetto (ns. prot. 45331/20 del 27.11.2020) questa Autorità riferiva che *“nel più ampio progetto che vede impegnata questa Autorità nello sviluppo del proprio sistema di gestione documentale e nel suo adeguamento alle previsioni di cui all’Allegato 6 “Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati” alle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” pubblicate da codesta Agenzia, è stato previsto un automatismo applicativo per fornire un riscontro al mittente – nei casi in cui il mittente non sia un sistema di protocollo di altra AOO – circa l’avvenuta protocollazione di documenti ricevuti mediante messaggi di posta elettronica, ordinaria o certificata, indirizzati alle caselle di posta in uso al sistema di gestione documentale”.*

*Con nota prot. 15736 dell’11 dicembre 2020, codesto Ufficio del difensore civico digitale richiedeva ulteriori chiarimenti circa il prospettato automatismo applicativo.*

*In proposito, si rappresenta che le attività di aggiornamento del sistema di protocollo sono tuttora in corso, e che il citato automatismo applicativo non è ancora disponibile, essendo compreso in un pacchetto di interventi evolutivi del sistema di protocollo informatico Archiflow a cura della ditta fornitrice SIAV S.p.A., il cui rilascio è atteso entro il mese di maggio p.v.*

***Si precisa tuttavia che l’automatismo ha il solo scopo di semplificare le operazioni di protocollazione, alleggerendo il carico di lavoro dell’operatore, poiché le funzionalità di riscontro al mittente sono già presenti nell’attuale versione del sistema di protocollo (Archiflow versione 9.0) e sono utilizzabili all’atto della protocollazione con una modesta interattività. Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell’avvenuto recapito del messaggio è comunque sempre assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato con gli standard specifici”.***

Tanto premesso, dato il riscontro dell’Amministrazione segnalata relativo al fatto che *“le funzionalità di riscontro al mittente sono già presenti nell’attuale versione del sistema di protocollo (Archiflow versione 9.0)”*, si propone di ritenere il procedimento concluso in quanto non risultano violazioni alle disposizioni del CAD e di quelle in ambito di digitalizzazione e innovazione, 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 101/2020 Amministrazione segnalata: Garante per la protezione dei dati personali - Qualificazione tematica: comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - Protocollo n. 12282 del 15/10/2020.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *"la presente segnalazione conformemente all'art.17, comma 1 quater del C.A.D. è inerente la violazione di "ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione" da parte dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali. Orbene, con P.E.C. del 25/9/2020, questo legale richiamava l'anzidetta Autorità garante al rispetto di una serie di norme, tra le quali l'art. 18-bis della legge 241/90 ss.mm.ii. La P.E.C. era indirizzata al Segretario Generale, dr. Giuseppe Busia e al Responsabile per la Transizione al Digitale, dr. Cosimo Comella.*

*Come è noto, infatti, il predetto art. 18-bis della legge 241/90 impone alle PP.AA. di rilasciare "anche in via telematica, una ricevuta, che attesta l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione" e "ferma restando la responsabilità del soggetto competente" in caso di mancata emissione della stessa. Ciò avviene, ormai per prassi, in tutte le strutture dipartimentali dei vari Ministeri, dove le P.E.C. vengono riscontrate in giornata con l'attribuzione del numero di protocollo (e, in taluni casi, anche di ulteriori dettagli). Sorprendentemente e del tutto immotivatamente, in data 8/10/2020, l'Autorità dando riscontro allo scrivente legale, riteneva legittima la sua omissione poiché, nel caso "in cui si utilizzi la PEC per inoltrare al Garante le predette istanze, la ricevuta di accettazione e di avvenuta consegna forniscono al mittente la prova dell'avvenuta spedizione e ricezione del predetto messaggio". Si ritiene, in definitiva, che una così semplicistica conclusione snaturi e violi il dettato normativo per il quale l'Utente deve essere messo in condizione, sempre e comunque, di conoscere il numero di protocollo della sua istanza nonché l'avvenuta protocollazione da parte degli Uffici preposti specie quando questa (com'è nel caso di specie) è inviata telematicamente".*

Il segnalante, con prot. n.12874 del 26/10/2020, ha integrato la segnalazione comunicando che: *"Vige, al contrario, libertà di forma e di modalità di inoltro per la segnalazione (art. 144 del d.lgs. 196/2003), anche al fine di facilitare i cittadini/utenti, sovente sprovvisti di Posta Certificata. A ciò, aggiungasi, che ulteriori comunicazioni con la predetta P.A. vertono su quesiti di natura amministrativa, formale e*

*sostanziale, e vengono formulati con e-mail ordinaria. Valga far notare che, per conoscere il protocollo di una precedente segnalazione, lo scrivente ha dovuto interpellare formalmente gli Uffici del Garante con nota del 20 ottobre 2020, protocollata il giorno successivo al n° 39336/20. Ciò al netto delle inammissibili e poco credibili giustificazioni che l'Autorità vanta per non essersi ancora adeguata ai dettami prescritti ex-lege. Ribadita, pertanto, la chiara ed inequivoca portata precettiva della disposizione citata si sollecita l'AGID ad intraprendere opportuni provvedimenti volti a diffidare l'Amministrazione segnalata al rispetto cogente della normativa".*

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.

Lei lamentava una presunta violazione delle regole in ambito di protocollo informatico per il presunto mancato invio della ricevuta ai sensi dell'art. 18 bis L.241/90.

In data 6/11/2020, con nota prot. AgID n. 13650, l'Ufficio scrivente inviava richiesta chiarimenti all'Amministrazione segnalata; il Responsabile per la transizione al digitale del Garante forniva il seguente riscontro in data 30/11/2020 prot. AgID n. 15073: *" In relazione alla nota prot. n. 13650 del 6 novembre 2020 di codesto Ufficio del difensore civico digitale (ns. prot. 41935/20), si forniscono qui di seguito i chiarimenti e le precisazioni richieste.*

*In primo luogo, si fa presente come con la comunicazione del 25 settembre 2020 a mezzo posta elettronica certificata, recante a oggetto "Richiamo all'attuazione e alla stretta osservanza dell'art. 41 C.A.D. e dell'art. 18-bis della legge 241/90 ss.mm.ii", (OMISSIS) abbia lamentato asserite inadempienze da parte di questa Autorità, tra le quali il mancato rispetto delle previsioni di cui all'art.18-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi), in riferimento alle quali chiedeva di "intraprendere ogni*

*opportuna e necessaria determinazione al fine di ossequiare pedissequamente le vigenti normative, riferendo al sottoscritto nei tempi e nei modi per legge convenuti”.*

*Detta comunicazione è stata ritenuta inidonea a determinare un’azione amministrativa dell’Autorità, sia ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), che costituiscono la normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali, sia ai sensi della legge 241/90.*

*In ogni caso, fermo restando l’inapplicabilità al caso di specie del citato art. 18-bis della legge 241/90, questa Autorità – pur non essendo previsto un obbligo di risposta a generiche segnalazioni su questioni non attinenti alle proprie competenze – in data 8 ottobre 2020 riscontrava la predetta comunicazione fornendo chiarimenti in ordine alle asserite (ma infondate) inadempienze, precisando come la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio PEC, nel caso in esame, avesse già fornito al mittente la prova della sua ricezione da parte del destinatario, attestando così “l’avvenuta presentazione dell’istanza, della segnalazione e della comunicazione”. Rispetto all’ulteriore integrazione fatta dal segnalante, preme invece evidenziare come appaia del tutto inconferente il richiamo all’art. 144<sup>2</sup> del Codice in materia di protezione dei dati personali in essa contenuto, in quanto la originaria comunicazione del 25 settembre 2020 non poteva essere in nessun modo qualificata come “segnalazione” essendo il suo contenuto totalmente estraneo alla materia della protezione dei dati personali e di nessuna pertinenza con l’esercizio dei poteri e dei compiti demandati a questa Autorità. Infine, si rappresenta che, nel più ampio progetto che vede impegnata questa Autorità nello sviluppo del proprio sistema di gestione documentale e nel suo adeguamento alle previsioni di cui all’Allegato 6 “Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati” alle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” pubblicate da codesta Agenzia, è stato previsto un automatismo applicativo per fornire un riscontro al mittente – nei casi in cui il mittente non sia un sistema di protocollo di altra AOO – circa l’avvenuta protocollazione di documenti ricevuti mediante messaggi di posta elettronica, ordinaria o certificata, indirizzati alle caselle di posta in uso al sistema di gestione documentale.”.*

A seguito di questa comunicazione l’Ufficio scrivente, per conoscere se il protocollo, al momento della segnalazione ed anche attualmente, nel rispetto della normativa vigente, prevede l’invio al cittadino della ricevuta di ricezione delle comunicazioni in ingresso con numero e data protocollo, inviava con nota prot. 15736 dell’11 dicembre 2020 una richiesta di ulteriori chiarimenti in relazione al periodo “nel più ampio progetto che vede impegnata questa Autorità nello sviluppo del proprio sistema di gestione documentale e nel suo adeguamento alle previsioni di cui all’Allegato 6 “Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati” alle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” pubblicate da codesta Agenzia, è stato previsto un

---

<sup>2</sup> “Riguardante le segnalazioni relative alla materia della protezione dei dati personali che chiunque può rivolgere al Garante, che le può valutare anche ai fini dell’emanazione dei provvedimenti di cui all’articolo 58 del Regolamento”.

*automatismo applicativo per fornire un riscontro al mittente – nei casi in cui il mittente non sia un sistema di protocollo di altra AOO – circa l'avvenuta protocollazione di documenti ricevuti mediante messaggi di posta elettronica, ordinaria o certificata, indirizzati alle caselle di posta in uso al sistema di gestione documentale”;* richiesta sollecitata con nota prot. AgID n. 686 del 13/01/2021.

Con nota prot. AgID n. 1151 del 18/01/2021, il Responsabile per la transizione al digitale del Garante ha comunicato che:” *Con il precedente riscontro alla segnalazione in oggetto (ns. prot. 45331/20 del 27.11.2020) questa Autorità riferiva che “nel più ampio progetto che vede impegnata questa Autorità nello sviluppo del proprio sistema di gestione documentale e nel suo adeguamento alle previsioni di cui all’Allegato 6 “Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati” alle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” pubblicate da codesta Agenzia, è stato previsto un automatismo applicativo per fornire un riscontro al mittente – nei casi in cui il mittente non sia un sistema di protocollo di altra AOO – circa l’avvenuta protocollazione di documenti ricevuti mediante messaggi di posta elettronica, ordinaria o certificata, indirizzati alle caselle di posta in uso al sistema di gestione documentale”.*

*Con nota prot. 15736 dell’11 dicembre 2020, codesto Ufficio del difensore civico digitale richiedeva ulteriori chiarimenti circa il prospettato automatismo applicativo.*

*In proposito, si rappresenta che le attività di aggiornamento del sistema di protocollo sono tuttora in corso, e che il citato automatismo applicativo non è ancora disponibile, essendo compreso in un pacchetto di interventi evolutivi del sistema di protocollo informatico Archiflow a cura della ditta fornitrice SIAV S.p.A., il cui rilascio è atteso entro il mese di maggio p.v.*

*Si precisa tuttavia che l’automatismo ha il solo scopo di semplificare le operazioni di protocollazione, alleggerendo il carico di lavoro dell’operatore, poiché le funzionalità di riscontro al mittente sono già presenti nell’attuale versione del sistema di protocollo (Archiflow versione 9.0) e sono utilizzabili all’atto della protocollazione con una modesta interattività. Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell’avvenuto recapito del messaggio è comunque sempre assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato con gli standard specifici”.*

Pertanto, per quanto sopra esposto, dato il riscontro dell’Amministrazione segnalata relativo al fatto che *“le funzionalità di riscontro al mittente sono già presenti nell’attuale versione del sistema di protocollo (Archiflow versione 9.0)”*, la Sua segnalazione è stata archiviata in quanto non risultano violazioni alle disposizioni del CAD e di quelle in ambito di digitalizzazione e innovazione.

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**

