

**DETERMINAZIONE N. 186 /2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione e Comunicazione riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 54/2020 protocollo n. 6789 del 15.06.2020, concernente la tematica Uso delle tecnologie.**

**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 aprile 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. 54/2020 del 13/6/2020, acquisita al protocollo dell'Agenzia per l'Italia Digitale con n. 6789 del 15/6/2020, con cui la segnalante solleva diversi problemi sul sito dello Sportello Unico degli enti locali della Valle d'Aosta (scarsa accessibilità, bassa usabilità, poco intuitivo, ecc.), presumendo la violazione degli artt.3, 7 e 53 del CAD.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 54/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale.

E' stata effettuata sia un'istruttoria interna inviando una richiesta di supporto tecnico al competente Servizio dell'Agenzia (Area trasformazione digitale - Servizio documentali) sia una istruttoria esterna con richieste di elementi all'Ente segnalato (note prot.n.9654 del 20.08.2020, prot.n.11288 del 25.09.2020, sollecito prot.n.13415 del 03.11.2020 e nota prot.n.15522 del 07.12.2020).

A seguito della predetta interlocuzione con il SUEL della Valle d'Aosta è emerso che: *"In relazione alla richiesta di cui all'oggetto (protocollo AgID n. 15522 del 7 dicembre 2020), consapevoli di dover garantire la massima accessibilità possibile al sito web e rendere disponibili contenuti alternativi pienamente accessibili, comunico che lo Sportello unico degli enti locali della Valle d'Aosta (SUEL):*

*1) ha avviato le occorrenti attività in proposito;*

*2) ha in corso le valutazioni con il CPEL e il CELVA, nell'attesa che si definisca l'ipotesi, al vaglio degli organi politici, di una evoluzione del SUEL da servizio associato a ente con propria personalità giuridica o della sua inclusione in una unica amministrazione pubblica, utili a definire le possibili soluzioni organizzative che*

*consentano l'indicazione delle misure adottate nella "Dichiarazione di accessibilità", in adempimento alle disposizioni di cui alla legge 4/2004.*

*Vi aggiorneremo il prima possibile in proposito".*

Pertanto, in considerazione delle iniziative intraprese dall'Amministrazione segnalata per rendere il portale maggiormente usabile e soprattutto accessibile, si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere con l'archiviazione della segnalazione in esame in quanto previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.54/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.54/2020, 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 e Archiviazione n. 54/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

### Segnalazione n.54/2020 - Trattazione

**Oggetto: Segnalazione 54/2020- Amministrazione segnalata: - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie  
-Protocollo n. 6789 del 15.06.2020.**

La Segnalante espone la seguente questione:

*"Buongiorno,*

*si segnala quanto segue sui servizi online dello Sportello unico degli enti locali della Valle d'Aosta  
(analogo al SUAP nazionale)*

*- dalla pagina web segnalata, si può accedere ai servizi online dello Sportello ed a una pagina di  
prova "Vuoi provare?", ma i servizi non sono completamente accessibili, sono di bassa usabilità e  
sono poco intuitivi, tra l'altro hanno una difficile navigazione con un continuo rinvio da una pagina  
all'altra con pulsanti sul fondo e nella pagina principale di inserimento dati sono pubblicati dei  
semafori che cambiano colore in base al completamento (riferimento art. 3, art. 7, art. 53 e art. 71  
del CAD).*

*- nei singoli servizi o comunque sul sito generale <<http://www.sportellounico.vda.it/>> non si riesce a  
trovare una modalità per esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di  
fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente e non sono pubblicati i dati  
risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo (riferimento art. 7 del CAD).*

*- nella pagina a piè di pagina "Accessibilità", non è indicato nulla di significativo per il tema, ma un  
solo contenuto statico pubblicato già da molto tempo.*

*Ringraziandovi per la disponibilità, certa del prezioso lavoro che svolgerete, vi porgo cordiali saluti".*

Dall'analisi del testo della segnalazione si desume che la segnalante sollevi diversi problemi sulla qualità del sito ufficiale dello Sportello Unico degli enti locali della Valle d'Aosta (scarsa accessibilità, bassa usabilità, poco intuitivo, ecc.).

In via preliminare si passa all'inquadramento giuridico della fattispecie sopra riportata:

Art. 3 del D.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito C.A.D.) sul "Diritto all'uso delle tecnologie": "1. Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, anche ai fini dell'esercizio dei

*diritti di accesso e della e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute”;*

*Art. 7. “Diritto a servizi on-line semplici e integrati”: “01. Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni e il punto di accesso di cui all'articolo 64-bis, anche attraverso dispositivi mobili.*

*1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti e rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del presente Codice e degli standard e dei livelli di qualità individuati e periodicamente aggiornati dall'AgID con proprie Linee guida tenuto anche conto dell'evoluzione tecnologica.*

*3. Per i servizi in rete, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.*

*4. In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, gli utenti, fermo restando il diritto di rivolgersi al difensore civico digitale di cui all'articolo 17, possono agire in giudizio, anche nei termini e con le modalità stabilite nel decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198”;*

*infine l'art.53 del C.A.D. “Siti Internet delle pubbliche amministrazioni”: “1. Le pubbliche amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità. Sono in particolare resi facilmente reperibili e consultabili i dati di cui all'articolo 54.*

*1-bis. Le pubbliche amministrazioni pubblicano, ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, anche il catalogo dei dati e dei metadati, nonché delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo di tali dati e metadati, fatti salvi i dati presenti in Anagrafe tributaria”.*

Completa il quadro normativo sopra riportato la normativa in tema di accessibilità (Legge 4/2004 e Linee Guida AgID su accessibilità dei siti informatici”.

Successivamente si è proceduto ad effettuare le opportune verifiche sul sito dell'Amministrazione segnalata tramite il link: <http://www.sportellounico.vda.it/datapages.asp?id=261&l=1>

http://www.sportellounico.vda.it/datapages.asp?id=261&l=1

Cerca...

Accedere al sistema "Invia L..."

Intranet Agid Home Page | Protocollo informatico - L...

CPEL  
Consiglio Permanente degli Enti Locali  
Conseil Permanent des Collectivités Locales

Regione Autonoma Valle d'Aosta | Regione Autonoma Valle d'Aosta

Cerca nel sito **Trova**

dichiarazioni, autorizzazioni, nulla osta, concessioni, valutazioni, assensi, pareri, concerti, intese, licenze, autocertificazioni, permessi, proroghe, denunce, comunicazioni, depositi, iscrizioni, attivazioni, informazioni, ve... nuovi, subentri, cessazioni, considenze, variazioni, trasformazioni, trasferimenti

**SPORTELLO UNICO ENTI LOCALI VALLE D'AOSTA**  
Mille pratiche, un solo sportello per la tua attività produttiva

Home | Cos'è il Suel | A chi si rivolge | Servizi alle imprese | Come fare per ... | Procedimenti | Quesiti e notizie | Contatti

home > procedimenti > istruzioni e informazioni > accedere al sistema "invia la pratica online"

**Procedimenti**

- Inviare la pratica online
- Integrare la pratica online
- Istruzioni e informazioni
  - Configurare la postazione di lavoro
  - Accedere al sistema "Invia la pratica online"
  - Scegliere il procedimento
  - Compilare l'istanza
  - Calcolare e pagare i diritti d'istruttoria
  - Firmare ed inviare l'istanza

Altre informazioni

**Accedere al sistema "Invia la pratica online"**

Benvenuto nel sistema online dello Sportello Unico degli Enti Locali da cui puoi avviare la tua "pratica" comodamente e quando vuoi dal tuo computer.

Ti ricordiamo che dal 15 giugno 2013, per espressa previsione normativa, è obbligatoria la presentazione, allo Sportello Unico degli Enti Locali della Valle d'Aosta, delle richieste di domande, delle segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) e delle comunicazioni riferite all'esercizio di attività produttive e ai connessi interventi edilizi, a seconda delle attività e delle esigenze, **UNICAMENTE IN FORMATO TELEMATICO**, mediante l'utilizzo della piattaforma People - SUAP on line.

L'invio è necessario essere dotati di **FIRMA DIGITALE**.

Chi non è dotato di **FIRMA DIGITALE** può conferire procura speciale ad un terzo affinché questo firmi digitalmente la domanda di titolo abilitativo, la Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA), o la Comunicazione ai fini dell'invio telematico al SUEL (modulo procura speciale).

Così come previsto dall'art. 4bis "Tutela delle attività professionali nei rapporti con la pubblica amministrazione" della legge regionale 5 agosto 2007, n. 19 "Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", si rende disponibile, in formato PDF e PDF compilabile, un facsimile di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, attestante l'avvenuto pagamento del compenso professionale con l'indicazione degli estremi del relativo documento fiscale da inserire nella parte degli allegati nella procedura online. (modulo dichiarazione spettanze professionali)

16:28  
16/06/2020

http://www.sportellounico.vda.it/datapages.asp?id=261&l=1

Cerca...

Accedere al sistema "Invia L..."

Intranet Agid Home Page | Protocollo informatico - L...

Configurazione e accreditamento

Integra Online - Pagina di istruzioni

Manuale d'uso A&C

Albo Pretorio

Altre informazioni

Occorre inoltre dotarsi di un indirizzo di **POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA** per il corretto flusso di comunicazioni con lo Sportello. Per i soggetti non imprenditori, quale la persona fisica proprietaria di bed and breakfast, nel caso in cui non si possiede una PEC, inserire un generico indirizzo di posta elettronica. In tal caso le comunicazioni potrebbero essere inviate anche tramite i tradizionali mezzi di comunicazione (servizio postale o notifica a mezzo del Comune).

Ogni domanda/SCIA/comunicazione si costruisce in modo guidato, con controlli che impediscono di avanzare in caso di informazioni/allegati mancanti. Per facilitare l'utente, le singoli parti dei "modelli" sono provviste di "semafori" che indicano la completezza delle informazioni necessarie.

**NON PREOCCUPARTI**, fin quando non si giunge alla fine della procedura non si attiva alcunché e si può sempre riprendere, per completarla, la domanda/SCIA/comunicazione precedentemente salvata, in particolare se non hai, in quel momento, a disposizione tutte le informazioni richieste.

**SE NON SEI PROVVISIO DI FIRMA DIGITALE** o semplicemente vuoi prendere confidenza con la piattaforma, abbiamo creato un'area che permette la **SIMULAZIONE** della pratica, per provare e riprovare quante volte vuoi, senza inviare nulla e, in ogni caso, avere notizia delle informazioni richieste.

**VUOI PROVARE?**

**SE INVECE SEI PROVVISIO DI FIRMA DIGITALE** e hai inserito la tessera a microprocessore (smart-card) nel lettore o collegato la chiavetta USB puoi accedere alla piattaforma PER AVVIARE LA PROCEDURA DI TUO INTERESSE cliccando qui sotto su ACCEDI. Sarai indirizzato al sistema di autenticazione della Regione Autonoma Valle d'Aosta e potrai entrare nella sezione ENTRA CON CNS/OTP e, successivamente, premere il bottone SMARTCARD nel riquadro **AUTENTICAZIONE CON SMARTCARD**

**ACCEDI**

**FOCUS: solo domande, segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) e comunicazioni riferite all'ESERCIZIO DI ATTIVITA' PRODUTTIVE e ai connessi interventi edilizi, a seconda delle attività e delle esigenze.**

Per maggiori informazioni consulta la sezione [Istruzioni e informazioni](#)

E' possibile consultare il **MANUALE D'USO** del sistema **A&C**, **Autorizzazioni e Concessioni** di invio delle pratiche online

Per supportare l'utente nelle **procedure di configurazione e accreditamento**, relativamente alle problematiche tecnico/informatiche che dovessero presentarsi, è attivo un servizio di Contact Center al numero verde 800 610 061, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

Nella sezione **COME FARE PER...**, e nella altre sezioni specifiche sono pubblicate le informazioni sui procedimenti disponibili e le modalità di utilizzo del sistema per l'invio sicuro di domande, SCIA e comunicazioni.

16:31  
16/06/2020

Il sito in effetti appare visivamente poco funzionale, disordinato e per quanto riguarda la parte sull'accessibilità (L.4/2004) carente di informazioni:



Per quanto riguarda i report sulle attività relative allo Sportello sono fermi all'anno 2012, quindi non aggiornati.

Si è provveduto con e-mail del 16 giugno 2020 e successivi solleciti con e-mail del 14 luglio, del 23 luglio e del 07 agosto ad inviare una richiesta di supporto tecnico al competente Servizio dell'Agenzia, nello specifico appartenenti a "Area trasformazione digitale - Servizio documentali".

Con e-mail del 10 agosto u.s. il predetto Servizio ha riscontrato evidenziando che: *"Dalle verifiche effettuate su alcune pagine a campione (home page, pagina accessibilità, pagina invia pratica online, ed alcuni form dell'applicazione segnalata, relativi ad una prova di compilazione di invio di una pratica online) è emerso che tutte le pagine verificate presentano problemi di accessibilità.*

*Confermo che la navigazione per l'invio di una pratica online prevede il passaggio fra sezioni contigue dello stesso livello con un rinvio tra le varie sezioni del form.*

*Confermo quanto segnalato relativo alla pagina accessibilità.*

*Tale pagina è raggiungibile dalla home del sito, in quanto la compilazione di una richiesta di pratica online avviene su altro dominio per il quale non ho individuato alcuna sezione accessibilità".*

Sulla scorta di quanto emerso dalle verifiche effettuate e dalle risultanze del supporto tecnico, al fine di effettuare una più puntuale valutazione della questione, è stata effettuata anche una richiesta di informazioni all'Ente segnalato (nota prot. AgID n.9655 del 20.08.2020).

Con nota acquisita al prot. AgID con n. 10856 del 16 settembre u.s. lo Sportello Unico degli Enti Locali della Valle d'Aosta ha fornito riscontro così come di seguito riportato: *" Occorre preliminarmente informare che lo Sportello unico degli enti locali della Valle d'Aosta (di seguito SUEL) non è un ente dotato di personalità giuridica, bensì una struttura organizzativa dei Comuni, costituita a seguito di una specifica convenzione per la gestione associata anche delle funzioni assegnate allo Sportello unico delle attività produttive (SUAP). Il*

*SUEL è inoltre operativo in materia di radiotelecomunicazioni e di controllo e sanzionamento delle attività abilitate.*

*Questa debita premessa per chiarire la posizione del SUEL circa l'individuazione, presso ciascuna amministrazione dello Stato, del Responsabile per la transizione digitale e la relativa registrazione sull'indice delle pubbliche amministrazioni.*

*Proprio per questo motivo, infatti, si ribadisce, perché non un ente a sé, ma servizio associato degli Enti locali della Valle d'Aosta privo di personalità giuridica, il SUEL non è nelle condizioni di poter nominare un suo Responsabile: il SUEL fa quindi riferimento, attualmente, ai referenti individuati dalle singole Amministrazioni per le quali opera.*

*Per il futuro, per questo e per altri aspetti, è al vaglio degli organi politici l'ipotesi di una evoluzione del SUEL da servizio associato a ente con propria personalità giuridica o della sua inclusione in una unica amministrazione pubblica.*

*Riprendendo e precisando quanto in precedenza indicato, il SUEL, nelle sue funzioni di SUAP, costituisce, in attuazione dei disposti del relativo aggiornato quadro normativo comunitario, nazionale e regionale di riferimento, l'unico punto di accesso per l'imprenditore in relazione a tutti i procedimenti riguardanti la sua attività produttiva e fornisce una risposta unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e di tutte le amministrazioni pubbliche coinvolte nel procedimento, ivi comprese quelle preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale, del patrimonio storico-artistico o alla tutela della salute e della pubblica incolumità.*

*Attivo dal 2007, progressivamente il SUEL ha allargato il campo di azione dei propri servizi e adeguato i propri strumenti tecnologici, in particolare dopo la data del 15 giugno 2013, termini ultimo imposto dalla normativa regionale di riferimento per la gestione unicamente in formato telematico dei procedimenti.*

*L'attività di aggiornamento del sito istituzionale e delle procedure on line è in continuo sviluppo, in funzione delle esigenze funzionali che si prospettano e del continuo adeguamento della normativa interessata.*

*La funzionalità "Vuoi provare?", oggetto della segnalazione in questione è raggiungibile, selezionando la voce "Invia la pratica online", nella sezione "Avvia un procedimento" della pagina principale del sito istituzionale del SUEL, (link <http://www.sportellounico.vda.it>), dalla pagina "Accedere al sistema "Invia la pratica online" ed è stata resa disponibile anche con attenzione alle previsioni di cui all'articolo 3 "Diritto all'uso delle tecnologie" che, al primo comma, recita "Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute" e dei commi 01 e 1 e dell'articolo 7 "Diritto a servizi on-line semplici e integrati" del Codice dell'Amministrazione digitale che prevedono "01 Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni e il punto di accesso di cui all'articolo 64-bis, anche attraverso dispositivi mobili. 1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle*

*reali esigenze degli utenti e rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del presente Codice e degli standard e dei livelli di qualità individuati e periodicamente aggiornati dall'AgID con proprie Linee guida tenuto anche conto dell'evoluzione tecnologica".*

*Infatti all'interno della pagina "Accedere al sistema "Invia la pratica online" "viene puntualmente spiegato come accedere al sistema per inviare la pratica online, premettendo che "dal 15 giugno 2013, per espressa previsione normativa, è obbligatoria la presentazione, allo Sportello Unico degli Enti Locali della Valle d'Aosta, delle richieste di domande, delle segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) e delle comunicazioni riferite all'esercizio di attività produttive e ai connessi interventi edilizi, a secondo delle attività e delle esigenze, UNICAMENTE IN FORMATO TELEMATICO, mediante l'utilizzo della piattaforma People -SUAP on line", oltre a riportare tutta una serie di indicazioni e raccomandazioni per mettere l'utente nelle condizioni di poter comprendere quali siano i dati e la documentazione a corredo, richiesti nelle singole procedure, per la compilazione dell'istanza/segnalazione/certificazione.*

*In particolare la funzionalità "Vuoi provare?", in essa contenuta, è stata predisposta per consentire la visione libera delle procedure ordinarie agli utenti, anche se sprovvisti di firma digitale (necessaria invece per poter portare a termine la compilazione dei modelli telematici utili all'ottenimento dei titoli abilitativi da parte delle imprese per l'esercizio delle attività o la realizzazione di interventi ad essa finalizzati), riproducendo fedelmente le stesse procedure e non richiedendo alcuna altra forma di autenticazione.*

*Posto che dette procedure rispettano il dettato normativo delle normative regionali e statali di riferimento e sono parimenti allineate agli standard in tema di modulistica unificata via via approvati con Accordi in Conferenza Unificata, frutto del lavoro congiunto del Governo, delle Regioni e degli Enti locali, con attenzione anche ai disposti del decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 222 "Individuazione di procedimenti oggetto di autorizzazione, segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124", quindi necessariamente caratterizzate da un carattere di rigore formale, ci pare particolarmente fuorviante il giudizio formulato in sede di segnalazione a codesta Agenzia.*

*Intanto, per quanto sopra espresso, il servizio dalla sezione "Vuoi provare?" risulta liberamente e completamente fruibile, riproducendo, si ribadisce, esattamente il complesso delle procedure attualmente gestite dal SUEL per conto di tutti i Comuni della Valle d'Aosta.*

*Il servizio non è di bassa usabilità, consentendo di accedere a tutte le procedure.*

*Non si comprende come il servizio possa essere considerato poco intuitivo, a meno che non si sia compreso il fatto che esso riguarda procedure per le quali occorre essere in possesso di idonei elementi di conoscenza, in particolare per quanto riguarda le pratiche edilizie, trattandosi di strumento volto alla produzione di documentazione che, in particolare nel caso di SCIA, costituisce titolo abilitativo all'esercizio dell'attività o alla realizzazione di interventi edilizi aventi importante rilevanza ai fini amministrativi, civili e penali.*

*La navigazione non ci risulta essere difficile e il rinvio ad altre pagine è sempre motivato da ragioni giuridiche ossia dal rispetto delle norme di settore, in particolare regionali, complesse e articolate, regolanti l'attività produttiva interessata.*

*La previsione dei cosiddetti "semafori", soluzione fra l'altro adottata, con altre forme similari, dalla pressoché totalità dei SUAP operanti in Italia sulle proprie piattaforme, assolve ai disposti, in particolare, del d.P.R. 160/2010 (già richiamato in nota), che impone una verifica automatica della completezza della documentazione presentata ai fini del rilascio della prescritta ricevuta. Ribadendo il carattere di rilevanza giuridica della produzione dei modelli qui in argomento, se ne conferma la loro imprescindibilità, unitamente ad altre funzioni di scelta che ne condizionano l'impiego, utili, tra l'altro, anche al compilatore, al fine di impedire l'avvio di procedure infondate e limitare la presentazione di documentazione carente o inefficace, nell'ambito di un percorso che, in tal senso, risulta, diversamente da quanto previsto in altri analoghi portali, completamente guidato, proprio per evitare l'incorrere di errori e successive onerose azioni da parte dell'Amministrazione di richieste di integrazioni o di adozione di provvedimenti inibitori e/o sanzionatori. Chiarito che trattasi di sezione del sito strettamente connessa alla richiesta/segnalazione/comunicazione di informazioni incluse in modelli telematici per la richiesta o costituenti titoli abilitativi a tutti gli effetti di legge, le attività informative generali sono reperibili nella sezione "Come fare per" dove, evidentemente, le stesse non sono condizionate dai vincoli in precedenza esposti e sono in continuo aggiornamento.*

*Per quanto concerne le modalità per esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi offerti, siamo invece a evidenziare che, stante la necessità di far fronte prioritariamente allo sviluppo delle procedure telematiche, in particolare anche in conseguenza dell'intensa produzione normativa del recente passato, da ultimo, connessa all'emergenza sanitaria da COVID 19, la fase di sviluppo di una sezione dedicata alla "customer satisfaction" è attualmente in fase di sviluppo e completamento e ne è prevista prossimamente la messa in linea che comprenderà, anche, una revisione di contenuti, forma e utilizzabilità della pagina "Accessibilità".*

*Parimenti, nel programma di sviluppo dei sistemi informativi del SUEL è previsto un intervento sul sito per aggiornarne l'interfaccia, in particolare nelle sezioni informative, ai fini di una sua più facile e intuitiva utilizzabilità sui differenti tipi di periferiche.*

*Va evidenziato, a margine, che il SUEL, tramite le proprie strutture di front office e uno specifico help desk fornisce comunque continua assistenza ai soggetti interessati circa sia le modalità di avvio delle procedure sia le informazioni occorrenti per l'esercizio della propria attività, sopperendo a gravi carenze che nella nostra esperienza abbiamo riscontrato circa la valenza e l'impiego di strumenti quali la firma digitale o la carta nazionale dei servizi, oltre che alla mancata conoscenza della valenza giuridica di documenti digitali o circa l'impiego della posta elettronica certificata e alla sottovalutazione di elementi quali la denominazione dei file e il loro formato, situazioni che cerchiamo di prevenire per quanto concerne gli effetti negativi, proprio con procedure guidate apparentemente rigide.*

*Il SUEL svolge inoltre un'azione sistematica di comunicazione e formazione nei confronti delle Associazioni di categoria e Ordini professionali, coinvolgendoli in incontri ad hoc in seguito all'attivazione di nuove procedure o di razionalizzazione e semplificazione di quelle già in essere, mettendo i partecipanti nella condizione di esprimere le proprie osservazioni e/o suggerimenti ai fini del miglioramento dei servizi offerti".*

Da quanto sopra riportato si rileva che nella risposta fornita l'Amministrazione è stata puntuale ed esaustiva su tutte le criticità rilevate nella segnalazione e, soprattutto, propensa a migliorare ulteriormente la qualità dei servizi erogati in modalità digitale tramite il SUEL "[...] in particolare anche in conseguenza dell'intensa produzione normativa del recente passato, da ultimo, connessa all'emergenza sanitaria da COVID 19, la fase di sviluppo di una sezione dedicata alla "customer satisfaction" è attualmente in fase di sviluppo e completamento e ne è prevista prossimamente la messa in linea che comprenderà, anche, una revisione di contenuti, forma e utilizzabilità della pagina "Accessibilità. Parimenti, nel programma di sviluppo dei sistemi informativi del SUEL è previsto un intervento sul sito per aggiornarne l'interfaccia, in particolare nelle sezioni informative, ai fini di una sua più facile e intuitiva utilizzabilità sui differenti tipi di periferiche [...]".

Da quanto sopra riportato si evince che lo Sportello Unico degli Enti Locali della Valle d'Aosta ha fornito riscontro sulla funzionalità del sito ufficiale, mentre non ha fornito elementi relativi alla non accessibilità dello stesso per cui è stata inviata una richiesta integrativa di elementi all'Amministrazione (nota prot.n. 11288 del 25.09.2020) e successivo sollecito (prot.n.13415 del 3.11.2020).

Con nota prot. AgID n.14708 del 23.11.2020, il SUEL della Valle d'Aosta ha riscontrato così come di seguito riportato: "Corre l'obbligo premettere che il tempo occorso per darvi elementi di conoscenza, è stato determinato, oltre che dalla necessità di far fronte, contestualmente, a numerose incombenze determinatesi nel governo delle attività correnti e dello sviluppo organizzativo dei servizi, dall'esigenza di avere anche in proposito, a nostra volta, uno specifico riscontro da parte della società IN.VA., "in house" della Regione autonoma della Valle d'Aosta, a cui è affidata, oltre che, in generale, la gestione dei nostri sistemi informativi, nello specifico, l'attività di ideazione e realizzazione del restyling del nostro portale informativo, realizzato nel 2010, necessaria alla luce del rinnovato assetto organizzativo, dell'implementazione dei servizi offerti, di intervenute nuove previsioni normative e dell'evoluzione tecnologica intercorsa.

La richiesta avanzata a IN.VA., inizialmente per le vie brevi e quindi formalizzata, ci ha consentito di acquisire l'allegata nota, corredata da test di accessibilità che parimenti si allega, a cui si rimanda per i dettagli del caso.

A completamento va precisato che l'incarico affidato per la realizzazione degli interventi necessari alla messa in linea del nuovo sito internet del SUEL, citato nella documentazione allegata, prevede:

- il miglioramento dell'impatto visivo generale del sito, garantendo contemporaneità e piacevolezza estetica, nonché una perfetta adattabilità ai diversi dispositivi sul mercato;
- l'adozione delle nuove linee guida AgID;

- la creazione di un layout coordinato con il nuovo portale del CELVA (Consorzio degli enti locali della Valle d'Aosta), onde garantire un'interfaccia omogenea ai cittadini e agli imprenditori;
- l'impaginazione ottimizzata per dispositivi mobili (5 versioni finali: desktop, laptop, tablet, smartphone landscapee smartphone portrait);
- l'incremento delle prestazioni del portale al fine di dotare gli utenti del back office di un CMS più efficiente ed efficace nella gestione dei dati;
- l'aggiornamento generale del codice del sito;
- l'ottimizzazione di tutte le pagine mastro;
- l'adozione dell'ultima release del gestionale web, RobosCMS versione 8.2;
- l'aggiornamento e ottimizzazione dei moduli speciali esistenti notizie e albo pretorio;
- la riscrittura integrale del modulo speciale "cerca nel sito".

Nel rispetto delle linee guida AgID, e dei rinnovati bisogni dei fruitori di servizi digitali, con attenzione alle dinamiche di interazione sulla piattaforma, nell'ambito della revisione del sito istituzionale del SUEL, anche alla luce delle criticità rilevate, si prevede l'intervento su:

- la revisione delle logiche di navigazione;
- l'aggiornamento dello storyboard;
- l'ottimizzazione nell'esposizione dei contenuti, con focus sulla home page;
- l'attenzione ai bisogni delle persone con disabilità.

Conclusivamente se ne ricava:

- la circostanza che, essendo il portale del SUEL in fase di rifacimento e adeguamento alle linee guida AgID, non si è addivenuti ad una completa accessibilità dell'attuale sito, avvalendosi della possibilità di dichiarare il sito non conforme causa "onere sproporzionato";
- la previsione del rilascio della nuova versione del sito **entro il 30 marzo 2021**".

Il predetto riscontro del SUEL della Valle d'Aosta è stato sottoposto all'attenzione del competente Servizio di AgID in data 23.11.2020; dal riscontro fornito in data 27.11.2020 è emerso che nel caso in cui sussista un "onere sproporzionato", il soggetto erogatore (art.3 L.4/2004) dovrà comunque **garantire la massima accessibilità** possibile al sito web o all'applicazione mobile e rendere disponibili **contenuti alternativi pienamente accessibili** che dovranno essere indicati nell'ambito della "Dichiarazione di accessibilità", con le relative motivazioni che ne giustificano l'inaccessibilità. E' previsto anche il "meccanismo di feedback", attraverso il quale il cittadino può notificare direttamente all'amministrazione eventuali difetti riscontrati nei siti web e nelle applicazioni mobili di cui l'amministrazione è titolare, in termini di conformità ai principi di accessibilità, o per avere un riscontro sulle informazioni inaccessibili e/o per richiedere un adeguamento dei sistemi informatici a disposizione dell'utenza (art.3-quater co.2 lettera b) L.4/2004).

Sulla scorta di quanto rilevato in istruttoria interna si è quindi proceduto ad inviare all'Ente un'altra richiesta di integrazione elementi (prot.n.15522 del 07.12.2020) in cui si è rappresentato quanto emerso dal supporto

tecnico e, per completezza di informazioni, è stato anche richiesto nell'ambito dell'organizzazione dei vari enti coinvolti, a quale soggetto competano gli adempimenti previsti in materia di accessibilità nel caso di specie.

In istruttoria, dalla consultazione dell'indice delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi (IPA), si è appurato che il SUEL della Valle d'Aosta risulta associato al Consiglio Permanente degli Enti Locali, che non ha ancora indicato il relativo RTD, come si evince dallo screenshot di seguito riportato:

The screenshot shows a web browser window displaying the IPA website. The address bar shows the URL: [https://indicepa.gov.it/ricerca/n-dettagliuffici.php?prg\\_ou=105766](https://indicepa.gov.it/ricerca/n-dettagliuffici.php?prg_ou=105766). The page title is "Ufficio per la transizione al Digitale". The main content area displays the following information:

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b>Consiglio Permanente Degli Enti Locali</b>    |                               |
| Livello.1 Ufficio per la transizione al Digitale |                               |
| AOO di riferimento                               |                               |
| Indirizzo Postale                                | da_indicare - 00100 Roma (RM) |
| Telefono   |                               |
| Fax  |                               |
| Indirizzi email                                  |                               |
| Codice Univoco Ufficio                           | IABHES                        |
| <b>Responsabile</b>                              |                               |
| Nome e Cognome                                   | da_indicare da_indicare       |
| Indirizzo email                                  | da_indicare@x.it              |
| Telefono   |                               |

Quindi, con riferimento al CELVA è stato ribadito che in base all'articolo 17, comma 1, del CAD e alla circolare 3 del 1/10/2018 adottata dal Ministro della Pubblica Amministrazione, vige l'obbligo della individuazione del RTD preposto all'ufficio per la transizione al digitale e alla relativa registrazione sull'Indice delle pubbliche amministrazioni ([IPA -www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it))".

Con nota acquisita al prot. AgID con n. 1614 del 21.01.2021 il SUEL della Valle d'Aosta ha riscontrato così come di seguito riportato: "In relazione alla richiesta di cui all'oggetto (protocollo AgID n. 15522 del 7 dicembre 2020), consapevoli di dover garantire la massima accessibilità possibile al sito web e rendere disponibili contenuti alternativi pienamente accessibili, comunico che lo Sportello unico degli enti locali della Valle d'Aosta (SUEL):

*ha avviato le occorrenti attività in proposito;*

*ha in corso le valutazioni con il CPEL e il CELVA, nell'attesa che si definisca l'ipotesi, al vaglio degli organi politici, di una evoluzione del SUEL da servizio associato a ente con propria personalità giuridica o della sua inclusione in una unica amministrazione pubblica, utili a definire le possibili soluzioni organizzative che consentano l'indicazione delle misure adottate nella "Dichiarazione di accessibilità", in adempimento alle disposizioni di cui alla legge 4/2004.*

*Vi aggiorneremo la prima possibile in proposito".*

Pertanto, in considerazione delle iniziative intraprese dall'Amministrazione segnalata per rendere il portale maggiormente usabile e soprattutto accessibile, si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere con l'archiviazione della segnalazione in esame previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

29 gennaio 2021

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione 54/2020- Amministrazione segnalata: - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie -Protocollo n. 6789/2020.**

Gent.ma Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato:

*"Buongiorno,*

*si segnala quanto segue sui servizi online dello Sportello unico degli enti locali della Valle d'Aosta (analogo al SUAP nazionale)*

*- dalla pagina web segnalata, si può accedere ai servizi online dello Sportello ed a una pagina di prova "Vuoi provare?", ma i servizi non sono completamente accessibili, sono di bassa usabilità e sono poco intuitivi, tra l'altro hanno una difficile navigazione con un continuo rinvio da una pagina all'altra con pulsanti sul fondo e nella pagina principale di inserimento dati sono pubblicati dei semafori che cambiano colore in base al completamento (riferimento art. 3, art. 7, art. 53 e art. 71 del CAD).*

*- nei singoli servizi o comunque sul sito generale <<http://www.sportellounico.vda.it/> non si riesce a trovare una modalità per esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente e non sono pubblicati i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo (riferimento art. 7 del CAD).*

*- nella pagina a piè di pagina "Accessibilità", non è indicato nulla di significativo per il tema, ma un solo contenuto statico pubblicato già da molto tempo.*

*Ringraziandovi per la disponibilità, certa del prezioso lavoro che svolgerete, vi porgo cordiali saluti".*

L'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale ha effettuato sia una istruttoria interna tramite il supporto del competente Servizio dell'Agenzia sia esterna inviando una richiesta di informazioni all'Ente segnalato (nota prot. AgID n.9655/2020).

Con nota acquisita al prot. AgID con n. 10856/2020 lo Sportello Unico degli Enti Locali della Valle d'Aosta ha fornito un puntuale riscontro in relazione a buona parte delle criticità rilevate nella Sua Segnalazione, mentre si è ritenuto opportuno richiedere ulteriori approfondimenti riguardo l'accessibilità, per cui è stata effettuata una richiesta integrativa di elementi all'Amministrazione (nota prot.n. 11288/2020) e successivo sollecito (prot.n.13415/2020).

Con nota prot. AgID n.14708/2020, il SUEL della Valle d'Aosta ha riscontrato così come di seguito riportato: *"Corre l'obbligo premettere che il tempo occorso per darvi elementi di conoscenza, è stato determinato, oltre che dalla necessità di far fronte, contestualmente, a numerose incombenze*

*determinatesi nel governo delle attività correnti e dello sviluppo organizzativo dei servizi, dall'esigenza di avere anche in proposito, a nostra volta, uno specifico riscontro da parte della società IN.VA., "in house" della Regione autonoma della Valle d'Aosta, a cui è affidata, oltre che, in generale, la gestione dei nostri sistemi informativi, nello specifico, l'attività di ideazione e realizzazione del restyling del nostro portale informativo, realizzato nel 2010, necessaria alla luce del rinnovato assetto organizzativo, dell'implementazione dei servizi offerti, di intervenute nuove previsioni normative e dell'evoluzione tecnologica intercorsa [...]".*

Il SUEL della Valle d'Aosta ha riportato un elenco delle attività previste per la realizzazione degli interventi necessari alla messa in linea del nuovo sito internet del SUEL:

- *il miglioramento dell'impatto visivo generale del sito, garantendo contemporaneità e piacevolezza estetica, nonché una perfetta adattabilità ai diversi dispositivi sul mercato;*
- *l'adozione delle nuove linee guida AgID;*
- *la creazione di un layout coordinato con il nuovo portale del CELVA (Consorzio degli enti locali della Valle d'Aosta), onde garantire un'interfaccia omogenea ai cittadini e agli imprenditori;*
- *l'impaginazione ottimizzata per dispositivi mobili (5 versioni finali: desktop, laptop, tablet, smartphone landscapee smartphone portrait);*
- *l'incremento delle prestazioni del portale al fine di dotare gli utenti del back office di un CMS più efficiente ed efficace nella gestione dei dati;*
- *l'aggiornamento generale del codice del sito;*
- *l'ottimizzazione di tutte le pagine mastro;*
- *l'adozione dell'ultima release del gestionale web, RobosCMS versione 8.2;*
- *l'aggiornamento e ottimizzazione dei moduli speciali esistenti notizie e albo pretorio;*
- *la riscrittura integrale del modulo speciale "cerca nel sito".*

*Nel rispetto delle linee guida AgID, e dei rinnovati bisogni dei fruitori di servizi digitali, con attenzione alle dinamiche di interazione sulla piattaforma, nell'ambito della revisione del sito istituzionale del SUEL, anche alla luce delle criticità rilevate, si prevede l'intervento su:*

- *la revisione delle logiche di navigazione;*
- *l'aggiornamento dello storyboard;*
- *l'ottimizzazione nell'esposizione dei contenuti, con focus sulla home page;*
- *l'attenzione ai bisogni delle persone con disabilità.*

L'Ente, inoltre, nelle sue conclusioni ha rappresentato che:

- *la circostanza che, essendo il portale del SUEL in fase di rifacimento e adeguamento alle linee guida AgID, non si è addivenuti ad una completa accessibilità dell'attuale sito, avvalendosi della possibilità di dichiarare il sito non conforme causa "onere sproporzionato";*
- *la previsione del rilascio della nuova versione del sito entro il 30 marzo 2021".*

Il predetto riscontro del SUEL della Valle d'Aosta è stato sottoposto all'attenzione del competente Servizio di AgID a seguito del quale è scaturita una ulteriore richiesta di approfondimento degli elementi istruttori

all'Ente segnalato (nota prot.n.15522/2020). In particolare, è stato chiarito che nel caso in cui sussista un "onere sproporzionato", il soggetto erogatore (art.3 L.4/2004) dovrà comunque **garantire la massima accessibilità** possibile al sito web o all'applicazione mobile e rendere disponibili **contenuti alternativi pienamente accessibili** che dovranno essere indicati nell'ambito della "Dichiarazione di accessibilità", con le relative motivazioni che ne giustificano l'inaccessibilità. E' previsto anche il "meccanismo di feedback", attraverso il quale il cittadino può notificare direttamente all'amministrazione eventuali difetti riscontrati nei siti web e nelle applicazioni mobili di cui l'amministrazione è titolare, in termini di conformità ai principi di accessibilità, o per avere un riscontro sulle informazioni inaccessibili e/o per richiedere un adeguamento dei sistemi informatici a disposizione dell'utenza (art.3-quater co.2 lettera b) L.4/2004).

Con nota acquisita al prot. AgID con n. 1614/2021 il SUEL della Valle d'Aosta ha riscontrato così come di seguito riportato: *"In relazione alla richiesta di cui all'oggetto (protocollo AgID n. 15522 del 7 dicembre 2020), consapevoli di dover garantire la massima accessibilità possibile al sito web e rendere disponibili contenuti alternativi pienamente accessibili, comunico che lo Sportello unico degli enti locali della Valle d'Aosta (SUEL):*  
*☑ ha avviato le occorrenti attività in proposito;*

*☑ ha in corso le valutazioni con il CPEL e il CELVA, nell'attesa che si definisca l'ipotesi, al vaglio degli organi politici, di una evoluzione del SUEL da servizio associato a ente con propria personalità giuridica o della sua inclusione in una unica amministrazione pubblica, utili a definire le possibili soluzioni organizzative che consentano l'indicazione delle misure adottate nella "Dichiarazione di accessibilità", in adempimento alle disposizioni di cui alla legge 4/2004.*

*Vi aggiorneremo il prima possibile in proposito".*

Pertanto, in considerazione delle iniziative intraprese dal SUEL della Valle d'Aosta per migliorare la funzionalità del portale e soprattutto per renderlo accessibile (legge 9 gennaio 2004, n.4), si comunica che si è ritenuto di poter archiviare la Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia