



**DETERMINAZIONE N. 193/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 78/2020 e Comunicazione n. 78/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 78/2020 prot. n. 9499 del 12/08/2020.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell’Agenzia per l’Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell’Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l’innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante “Misure urgenti per la crescita del Paese”, convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l’articolo 14-bis (Agenzia per l’Italia digitale) nonché l’articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell’amministrazione digitale) e s.m.i. e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito presso l’AgID l’ufficio del difensore civico per il digitale;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la “Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell’Agenzia per l’Italia digitale”, adottato ai sensi dell’articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante “Approvazione del regolamento di organizzazione per l’Agenzia per l’Italia Digitale”;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n. 232, con cui l’ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, con decorrenza dal 20 gennaio 2020;

**VISTA** la determinazione n. 15/2018 del 26/01/2018 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. 78/2020 dell'11/08/2020 acquisita ai prot. n. 9499 del 12/08/2020, con la quale sarebbe stata lamentata una violazione dell'art. 65 del C.A.D. da parte del Ministero dell'Istruzione;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 78/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'esame preliminare della tematica di cui al sopra riportato articolo, all'esito della quale si propone l'archiviazione. Infatti, era stata ravvisata una carenza di elementi informativi necessari all'avvio dell'istruttoria, secondo quanto previsto dall'art. 4, co. 2 del Regolamento DCD di cui alla Determinazione n. 37 del 12/02/2018. Al riguardo in data 20/08/20 è stata inviata al Segnalante una nota di acquisizione elementi, necessari al fine della definizione della trattazione, circa la richiesta di *“un rimborso di un pagamento effettuato erroneamente mediante pec”*, ad oggi ancora non riscontrata. Quindi in assenza di elementi necessari per la trattazione della Segnalazione si è ritenuto che da parte del segnalante sia sopravvenuta una carenza di interesse rispetto a quanto segnalato, con conseguente archiviazione;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.78/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.78/2020, 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. 78/2020 ed Archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n. 78/2020 - Trattazione**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Ministero dell'Istruzione - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 9499 del 12/08/2020.**

Il Segnalante espone quanto segue: *“la presente per chiedere un chiarimento: secondo il codice di amministrazione digitale tutte le comunicazioni verso una P.A. devono essere effettuate mediante posta elettronica certificata. Mi è successo di aver richiesto un rimborso di un pagamento effettuato erroneamente mediante pec (attenendomi a quanto suggerito dall'ufficio segreteria telefonicamente) e dopo più di 40 giorni di aver ricevuto in risposta la richiesta di compilare un modulo cartaceo (con le stesse informazioni) e di inviarlo a mezzo posta ordinaria, peraltro apponendo marca da bollo di 16 euro. (Faccio presente che il rimborso è dell'entità di 30 euro). A mio avviso questa procedura non è conforme al CAD. Resto in attesa di un Vostro riscontro perché potrei sbagliarmi”.*

Da quanto rappresentato, il Segnalante lamenterebbe una violazione dell'art. 65 del C.A.D. da parte dell'Amministrazione in oggetto.

Tuttavia, lo scrivente Istruttore ravvisa una carenza di elementi informativi necessari all'avvio dell'istruttoria, secondo quanto previsto dall'art. 4, co. 2 del Regolamento DCD di cui alla Determinazione n. 37 del 12/02/2018.

Pertanto, in fase di esame preliminare, è stata inviata al Segnalante una nota di acquisizione elementi circa la citata richiesta di *“un rimborso di un pagamento effettuato erroneamente mediante pec”*, necessari per svolgere l'istruttoria unitamente ad ulteriori elementi di informazione si ritenesse opportuno evidenziare (prot. n. 9644 del 20/08/20).

Ad oggi detta nota non risulta aver avuto riscontro; quindi, in considerazione del lasso di tempo intercorso, è ipotizzabile, da parte del cittadino/segnalante, una sopravvenuta carenza di interesse nel proseguire.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, si propone che la segnalazione non venga qualificata come ricevibile, con conseguente archiviazione.

02/10/2020

Simone Rovelli



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 78/2020 - Amministrazione segnalata: Ministero dell'Istruzione - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 9499 del 12/08/2020.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: *“la presente per chiedere un chiarimento: secondo il codice di amministrazione digitale tutte le comunicazioni verso una P.A. devono essere effettuate mediante posta elettronica certificata. Mi è successo di aver richiesto un rimborso di un pagamento effettuato erroneamente mediante pec (attenendomi a quanto suggerito dall'ufficio segreteria telefonicamente) e dopo più di 40 giorni di aver ricevuto in risposta la richiesta di compilare un modulo cartaceo (con le stesse informazioni) e di inviarlo a mezzo posta ordinaria, peraltro apponendo marca da bollo di 16 euro. (Faccio presente che il rimborso è dell'entità di 30 euro). A mio avviso questa procedura non è conforme al CAD. Resto in attesa di un Vostro riscontro perché potrei sbagliarmi”.*

Si ricorda che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (C.A.D.), 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 C.A.D. 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.

Inoltre, si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi *on line* (non è un servizio di *help desk*); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Da quanto rappresentato, si lamenterebbe una violazione dell'art. 65 del C.A.D. da parte dell'Amministrazione in oggetto.

All'esito dell'esame preliminare della Segnalazione, a causa della carenza degli elementi informativi necessari all'avvio dell'istruttoria, in data 20/08/20 con prot. n. 9644 Le è stata inviata una nota di acquisizione elementi circa la citata richiesta di *"un rimborso di un pagamento effettuato erroneamente mediante pec"*, unitamente ad ulteriori elementi di informazione si fosse ritenuto opportuno evidenziare.

Ad oggi detta nota non risulta aver avuto riscontro; quindi, in considerazione del lasso di tempo intercorso e dell'impossibilità per carenza di elementi informativi di avviare le attività istruttorie si è ritenuto che da parte Sua sia sopravvenuta una carenza di interesse rispetto a quanto segnalato, con conseguente archiviazione della Segnalazione.

Cordiali saluti.