



DETERMINAZIONE N. 195/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione, Archiviazione e Comunicazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 75/2020, prot. n. 8979 del 30/07/2020.

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. 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. 75/2020 del 30/07/2020 acquisita in pari data al prot. n. 8979, con la quale vengono paventate possibili violazioni del C.A.D. con particolare riferimento agli artt. 3, 7, 12 e 15 del C.A.D. da parte del Comune di Firenze;

ESAMINATA la Trattazione n. 75/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato, per la quale, alla luce degli elementi di riscontro forniti dall'Ente segnalato e delle iniziative intraprese per porre rimedio a quanto segnalato, si è proposto al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 75/2020 conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n. 75/2020, 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. 75/2020 e comunicazione di archiviazione al Segnalante n. 75/2020, di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 75/2020 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Firenze - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 8979 del 30/07/2020.

Il Segnalante espone quanto segue: *“qualche giorno fa ho richiesto un certificato di residenza storico al comune di Firenze tramite istanza formale inviata tramite la mia PEC all'indirizzo presente sul sito. Mi è stato risposto che per i residenti nel comune non viene inviata certificazione tramite PEC, ma bisogna recarsi personalmente agli sportelli.*

Vorrei sapere se tale scelta è in linea con le direttive dell'Amministrazione digitale che dovrebbero favorire una rapida ed efficace interazione con gli enti preposti al servizio dei cittadini.

Se il certificato viene fornito digitalmente ai non residenti, perchè non è possibile che sia fornito anche ai residenti?”.

Da quanto rappresentato dal Segnalante viene lamentata una presunta violazione degli artt. 3, 7, 12 e 15 del C.A.D. da parte del Comune in oggetto.

Per quanto desumibile dal sito istituzionale del Comune, le circostanze sono confermate.

Pertanto, all'esito dell'esame preliminare si è ritenuto opportuno inviare una richiesta chiarimenti all'Ente locale, con conseguente sospensione della segnalazione.

Il riscontro fornito dal Comune ha confermato che, con riferimento alla segnalata prassi di rilascio dei certificati storici:

1. *“anche in ragione delle disposizioni adottate dal Governo per la gestione dell'emergenza CoVid-19, era già all'attenzione una modifica di questa prassi. In particolare, è in corso una modifica al software di gestione delle richieste di certificati, che consentirà a breve di gestire in modo digitale anche questa richiesta, con pagamento dei diritti tramite pagoPA. Questa ulteriore implementazione si colloca in un contesto già fortemente orientato alla gestione digitale delle attività dei servizi demografici, che attualmente rilascia in modalità digitale (on line) circa 6000 certificati”;*
2. *“tenuto conto della segnalazione pervenuta, provvederà a modificare da subito la prassi fin qui seguita, prevedendo che le richieste di certificati storici pervenute tramite PEC da cittadini residenti a Firenze vengano trattate in modalità digitale, con invio per PEC del certificato, previo pagamento dei relativi diritti”.*

Tanto considerato, in considerazione delle iniziative poste in essere dal Comune segnalato, si propone al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della segnalazione in esame, previa trasmissione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e successiva informazione al Segnalante.

18 agosto 2020

Simone Rovelli



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 75/2020 – Amministrazione segnalata: Comune di Firenze - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 8979 del 30/07/2020.

Gent.mo Segnalante, facendo seguito alla nota prot. n. 9123 del 3 agosto 2020, si coglie l'occasione per ricordare che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-*quater* del Codice dell'Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi *on line* (non è un servizio di *help desk*); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione. Si riportano di seguito le valutazioni formulate dal Comune in esame in riferimento alla confermata prassi di rilascio dei certificati storici:

1. anche in ragione delle disposizioni adottate dal Governo per la gestione dell'emergenza CoVid-19, era già all'attenzione una modifica di questa prassi. In particolare, è in corso una modifica al software di gestione delle richieste di certificati, che consentirà a breve di gestire in modo digitale anche questa richiesta, con pagamento dei diritti tramite pagoPA;
2. tenuto conto della segnalazione pervenuta, si provvederà a modificare da subito la prassi fino ad ora seguita, prevedendo che le richieste di certificati storici pervenute tramite PEC da cittadini residenti a Firenze vengano trattate in modalità digitale, con invio per PEC del certificato, previo pagamento dei relativi diritti.

Pertanto, in considerazione delle iniziative avviate dall'Amministrazione per porre rimedio a quanto segnalato, si è proceduto all'archiviazione della Sua segnalazione.

Massimo Macchia

