



**DETERMINAZIONE N. 197/2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 97/2020 e Comunicazione n. 97/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 97/2020, prot. n. 12155 del 13.10.2020.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

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

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

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

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

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti, 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 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. 97/2020 del 13 ottobre 2020 acquisita al prot. AgID con n. 12155, relativa alla tematica altro, con cui il segnalante ha evidenziato l'impossibilità di attivazione del servizio Internet su rete Open Fiber del Piano BUL per il Comune di Santa Fiora (GR) dal giorno 25 luglio 2020 ad oggi 13 ottobre 2020 il servizio non risulta ancora attivabile a causa di errori sullo stradario Open Fiber a causa di non corrette operazioni di censimento dei civici". Il segnalante chiede, pertanto, un *“celere intervento atto ad acquisire tutti gli elementi che stanno attualmente bloccando l'attivazione del servizio da parte di cittadini ed imprese”*.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 97/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale ove dall'esame preliminare della segnalazione si evince che la stessa attiene a problematiche di mancata attivazione del servizio Internet su rete Open Fiber del Piano BUL nel Comune di Santa Fiora dovute, presumibilmente, ad errori sullo stradario per non corrette operazioni di censimento dei civici. Il cittadino/segnalante chiede al DCD di acquisire gli elementi che bloccano l'attivazione del predetto servizio.

Nel caso di specie le criticità di cui sopra afferiscono alle infrastrutture di rete intese come il mezzo "fisico" che trasporta le informazioni e, più in generale, al rispetto degli obblighi contrattuali nell'ambito di una progettualità che vede tra i soggetti direttamente coinvolti: il Ministero per lo

Sviluppo Economico (MISE) ed il soggetto attuatore Infratel Italia s.p.a. , società controllata al 100% da Invitalia S.p.a. e vigilata dal MISE. Il MISE e Infratel a loro volta monitorano costantemente le fasi attuative poste in essere dal concessionario Open Fiber.

Da quanto sopra si evince quindi che quanto segnalato non rientra nelle funzioni del Difensore Civico per il Digitale (DCD) per cui si propone allo stesso di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame in quanto irricevibile, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.97/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.97/2020, 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. 97/2020 e Archiviazione n. 97/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n.97/2020**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Infratel s.p.a. -Qualificazione tematica: Altro -Protocollo n. 12155 del 13/10/2020.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

*“Nonostante l'apertura della vendibilità del servizio internet su rete Open Fiber del Piano BUL per il Comune di Santa Fiora (GR) dal giorno 25 luglio 2020 ad oggi 13 ottobre 2020 il servizio non risulta ancora attivabile a causa di errori sullo stradario Open Fiber a causa di non corrette operazioni di censimento dei civici.*

*Si richiede celere intervento atto ad acquisire tutti gli elementi che stanno attualmente bloccando l'attivazione del servizio da parte di cittadini ed imprese”.*

Dall'esame preliminare della segnalazione, si evince che la fattispecie in esame afferisce a problematiche di mancata attivazione del servizio Internet su rete Open Fiber del Piano BUL nel Comune di Santa Fiora dovute, presumibilmente, ad errori sullo stradario per non corrette operazioni di censimento dei civici, si chiede quindi di acquisire gli elementi che bloccano l'attivazione del predetto servizio.

Nel caso di specie le criticità di cui sopra afferiscono alle infrastrutture di rete intese come il mezzo “fisico” che trasporta le informazioni e, più in generale, al presunto mancato rispetto degli obblighi contrattuali nell'ambito di una progettualità che vede tra i soggetti direttamente coinvolti: il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) ed il soggetto attuatore Infratel Italia s.p.a. , società controllata al 100% da Invitalia S.p.a. e vigilata dal MISE. Il MISE e Infratel a loro volta monitorano costantemente le fasi attuative poste in essere dal concessionario Open Fiber.

Di qui discende che la fattispecie in esame non rientri tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale (art.4 co.2 della Determinazione n.37/2018 di approvazione del Regolamento concernente le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'art. 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, relativi al difensore civico per il digitale), per cui si

propone al DCD di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

2 novembre 2020

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione n.97/2020 - Amministrazione segnalata: Infratel s.p.a. -Qualificazione tematica: Altro -Protocollo n. 12155 del 13.10.2020.**

Il Gent.mo segnalante pone la seguente questione:

*“Nonostante l'apertura della vendibilità del servizio internet su rete Open Fiber del Piano BUL per il Comune di Santa Fiora (GR) dal giorno 25 luglio 2020 ad oggi 13 ottobre 2020 il servizio non risulta ancora attivabile a causa di errori sullo stradario Open Fiber a causa di non corrette operazioni di censimento dei civici.*

*Si richiede celere intervento atto ad acquisire tutti gli elementi che stanno attualmente bloccando l'attivazione del servizio da parte di cittadini ed imprese”.*

Si premette che il difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, modificato dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017 (di seguito CAD). I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

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

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, si evidenzia che quest'ultima attiene a problematiche di mancata attivazione del servizio Internet su rete Open Fiber del Piano BUL nel

Comune di Santa Fiora dovute, presumibilmente, ad errori sullo stradario per non corrette operazioni di censimento dei civici, si chiede quindi di acquisire gli elementi che bloccano l'attivazione del predetto servizio.

Nel caso di specie le criticità di cui sopra afferiscono alle infrastrutture di rete intese come il mezzo "fisico" che trasporta le informazioni e, più in generale, al presunto mancato rispetto degli obblighi contrattuali nell'ambito di una progettualità che vede tra i soggetti direttamente coinvolti: il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) ed il soggetto attuatore Infratel Italia s.p.a. , società controllata al 100% da Invitalia S.p.a. e vigilata dal MISE. Il MISE e Infratel a loro volta monitorano costantemente le fasi attuative poste in essere dal concessionario Open Fiber.

Da quanto sopra si ritiene quindi che quanto segnalato non rientri nelle funzioni del Difensore Civico per il Digitale (DCD) per cui si è ritenuto di procedere all'archiviazione della Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia