



DETERMINAZIONE N. 198/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n.269/2020 e Comunicazione n. 269/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 269/2020 prot. n.15967 del 14.12.2020.

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, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, con il quale 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. 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 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. 269/2020 del 14.12.2020 acquisita in pari data al protocollo dell'Agenzia per l'Italia digitale con prot.n. 15967, riguardante la qualificazione tematica identità digitale, con la quale il segnalante lamenta un problema di assistenza, resasi necessaria a seguito dell'impossibilità di accedere tramite identità digitale al portale di Poste Italiane s.p.a., per un errato inserimento della scadenza del documento d'identità in fase di registrazione.

ESAMINATA la Trattazione n. 269/2020 con la quale l'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale. In particolare, dall'esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa non rientra tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale (art.5 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), in quanto non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale” (di seguito CAD) né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione.

Dall'analisi preliminare della segnalazione sembrerebbe che la criticità rilevata sia dovuta ad un malfunzionamento del sistema di registrazione dei dati personali che ha impedito l'accesso successivo tramite identità digitale e che richiede il ricorso all'help desk di Poste Italiane s.p.a.

Per tali motivi si propone al Difensore Civico per il Digitale di ritenere la segnalazione irricevibile procedendo alla sua archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di

competenza e contestualmente al segnalante.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.2692020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.269/2020, 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. 269/2020 e Archiviazione n. 269/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.269/2020 - Trattazione

Oggetto: Segnalazione 269/2020- Amministrazione segnalata: Poste Italiane s.p.a.- Qualificazione tematica: Identità digitale – prot.n.15967 del 14.12.2020.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Indirizzo web del servizio segnalato: <https://securelogin.poste.it/jod-fcc/fcc-authentication.html>

Oggetto: assenza di servizi di assistenza

Le modalità di assistenza sono disattivate. E' da sabato 5/12 che cerco di entrare nel mio SPID ma la carta identità è stata caricata con scadenza nel 2020 quando scadrà nel 2021.

Area personale: non mi consente di aggiornare i miei dati

Le 3 modalità di assistenza non sono attive:

- 1. scrivici: si compila il modulo, ma poi compare sempre "Errore"*
- 2. contattaci: il numero da sempre occupato*
- 3. vieni in posta: hanno abolito il servizio di prenotazione online e ci sono code di tantissime persone”.*

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.

Ciò premesso, dall'analisi della segnalazione emergerebbe che la criticità riportata è da ascrivere ad un errore in fase di registrazione (scadenza del documento di identità) che ha creato impossibilità ad accedere al sito di Poste Italiane s.p.a. tramite identità digitale. Il cittadino, in particolare, lamenta l'assenza di assistenza da parte dell'help desk dell'ente segnalato.

Per quanto sopra, dall'esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa non rientra tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale (art.5 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), in quanto non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito CAD) né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione, ma concerne un problema di assistenza tecnica per malfunzionamento del servizio.

Per tali motivi si propone al Difensore Civico per il Digitale di ritenere la segnalazione irricevibile procedendo alla sua archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale e al segnalante.

18 gennaio 2021

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione 269/2020- Amministrazione segnalata: Poste Italiane- Qualificazione tematica: Identità digitale – prot.n. 15967 del 14.12.2020.

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione:

“Indirizzo web del servizio segnalato: <https://securelogin.poste.it/jod-fcc/fcc-authentication.html>

Oggetto: assenza di servizi di assistenza

Le modalità di assistenza sono disattivate. E' da sabato 5/12 che cerco di entrare nel mio SPID ma la carta identità è stata caricata con scadenza nel 2020 quando scadrà nel 2021.

Area personale: non mi consente di aggiornare i miei dati

Le 3 modalità di assistenza non sono attive:

- 1. scrivici: si compila il modulo, ma poi compare sempre "Errore"*
- 2. contattaci: il numero da sempre occupato*
- 3. vieni in posta: hanno abolito il servizio di prenotazione online e ci sono code di tantissime persone”.*

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.

Ciò premesso, dall'esame preliminare della segnalazione, si desume che la criticità rilevata sia da ascrivere ad un errore in fase di registrazione che ha creato impossibilità ad accedere al sito di Poste Italiane s.p.a. tramite identità digitale. In particolare, la segnalazione riguarda l'assenza di assistenza da parte dell'help desk dell'ente segnalato.

Per tali motivi ritenendo che quanto segnalato non rientri tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale, si è ritenuto di archiviare la Sua segnalazione come non ricevibile in quanto non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD) né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione, ma concerne un malfunzionamento tecnico del sistema.

Tuttavia, al fine di fornirLe comunque un supporto, l'Agenzia ha provveduto a rappresentare in quanto tematica di interesse generale a Poste Italiane s.p.a. le criticità segnalate, senza ovviamente comunicare i suoi dati, nel completo rispetto della policy di tutela dei dati personali.

Cordiali saluti

Massimo Macchia