



DETERMINAZIONE N. 201/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n.154/2020 e Comunicazione n. 154/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 154/2020 prot.n. 14440 del 17.11.2020.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'AgID), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione 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, 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'AgID, 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 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. 154/2020 del 17.11.2020 acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data con prot.n. 14440, riguardante la qualificazione tematica uso delle tecnologie, con la quale la segnalante lamenta la difficoltà per una persona anziana di accedere al proprio fascicolo sanitario elettronico per consultare i referti tramite le identità digitali.

ESAMINATA la Trattazione n. 154/2020 con la quale l'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale. In particolare, dall'esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa 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 costituisce piuttosto un problema di *digital divide*, intesa come disparità nelle possibilità di accesso ai servizi telematici tra la popolazione che va temperato con la sempre più necessaria e non rinviabile estensione dell'utilizzo delle tecnologie e degli strumenti digitali nelle Pubbliche Amministrazioni. Infatti, la segnalazione in esame rappresenta le difficoltà per una persona di età avanzata di consultare i referti medici inseriti nel FSE del cittadino attraverso l'accesso tramite CNS e SPID.

Al fine di attenuare tali difficoltà AgID, consapevole delle problematiche inerenti all'utilizzo di SPID da parte degli anziani, sta attualmente lavorando a stretto contatto con i Gestori di Identità Digitale (Identity Provider), alla predisposizione di una soluzione che prevede l'uso di deleghe.

Per quanto sopra esposto si propone al Difensore Civico per il Digitale di ritenere la segnalazione infondata perché non riguarda violazioni del CAD o di altre norme in materia ICT, procedendo alla sua archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e contestualmente al segnalante.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.154/2020 predisposta dal Difensore Civico per il Digitale, a seguito della richiamata Trattazione n.154/2020, con la quale si condivide la proposta prevista nella Trattazione, si ritiene la Segnalazione da archiviare, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della segnalazione e contestuale comunicazione al Segnalante.

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 154/2020 e Archiviazione n. 154/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.154/2020 - Trattazione

Oggetto: Segnalazione 154/2020- Amministrazione segnalata: Azienda per la tutela della Salute della Sardegna - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie– prot.n. 14440 del 17.11.2020.

Il Segnalante espone la seguente questione:

*“Indirizzo web del servizio segnalato**

<https://www.atssardegna.it/azienda/>

Buongiorno,

il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss. mm. prevede, all'Art. 3 il Diritto all'uso delle tecnologie, per cui "Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice". Questo in Sardegna non avviene. In Sardegna i referti sono inseriti unicamente nel fascicolo sanitario elettronico. Per registrarsi al sito necessario avere la tessera sanitaria abilitata in farmacia. La farmacia fornisce il PIN ma sono introvabili i lettori che servono per scaricare il programma per l'accesso e la consultazione. In alternativa, si può usare SPID e CNS. Per un anziano, di questi tempi e con queste procedure, diventa impossibile accedere al proprio referto, quando basterebbe prevedere un accesso ai referti tramite codice della tessera sanitaria e numero di prenotazione indicato nel foglio rilasciato al momento dell'esame.

Spero che possiate intervenire per sanare questa situazione”.

Dall'esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa 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 costituisce piuttosto un problema di *digital divide*, intesa come maggior difficoltà per le persone anziane di accesso ai servizi telematici rispetto alla restante parte della popolazione che va temperato con la sempre più necessaria e non rinviabile estensione dell'utilizzo delle tecnologie e degli strumenti digitali nelle Pubbliche Amministrazioni.

Infatti, la segnalazione in esame rappresenta le difficoltà per una persona di età avanzata di consultare i referti medici inseriti nel FSE del cittadino attraverso l'accesso tramite CNS e SPID.

Al fine di attenuare tali difficoltà AgID, consapevole delle problematiche inerenti all'utilizzo di SPID da parte degli anziani, sta attualmente lavorando a stretto contatto con i Gestori di Identità Digitale (Identity Provider), alla predisposizione di una soluzione che prevede l'uso di deleghe (e-mail del 23.11.2020).

Appare inoltre non trascurabile la modifica apportata all'art.64 del CAD a seguito dell'entrata in vigore del DL 76/2020 recante: *“Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”* (coordinato con la legge di conversione dell'11 settembre 2020, n. 120), che al comma 3-bis. prevede: *“Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, è stabilita la data a decorrere dalla quale i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettere b) e c) utilizzano esclusivamente le identità digitali ai fini dell'identificazione degli utenti dei propri servizi on-line. Fatto salvo quanto previsto dal comma 2-nonies, a decorrere dal 28 febbraio 2021, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi in rete. Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione è stabilita la data a decorrere dalla quale i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali per consentire l'accesso delle imprese e dei professionisti ai propri servizi in rete”.*

Alla luce del quadro normativo vigente non risulta quindi possibile invitare l'Amministrazione segnalata a rendere operativo il FSE degli utenti e di prevederne l'accesso tramite TS, CNS e SPID.

Per quanto sopra esposto, si propone al Difensore Civico per il Digitale di archiviare la segnalazione in quanto non emergono violazioni del d.lgs 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale” né di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza.

03 dicembre 2020

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione 154/2020- Amministrazione segnalata: Azienda per la tutela della salute di Sardegna- Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie – prot.n. 14440 del 17.11.2020.

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione: *“Indirizzo web del servizio segnalato* <https://www.atssardegna.it/azienda/> Buongiorno, il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss. mm. prevede, all'Art. 3 il Diritto all'uso delle tecnologie, per cui "Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice". Questo in Sardegna non avviene. In Sardegna i referti sono inseriti unicamente nel fascicolo sanitario elettronico. Per registrarsi al sito necessario avere la tessera sanitaria abilitata in farmacia. La farmacia fornisce il PIN ma sono introvabili i lettori che servono per scaricare il programma per l'accesso e la consultazione. In alternativa, si può usare SPID e CNS. Per un anziano, di questi tempi e con queste procedure, diventa impossibile accedere al proprio referto, quando basterebbe prevedere un accesso ai referti tramite codice della tessera sanitaria e numero di prenotazione indicato nel foglio rilasciato al momento dell'esame.*

Spero che possiate intervenire per sanare questa situazione”. 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 emerge che la stessa non riguarda violazioni del d.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione, ma evidenzia piuttosto un problema di *digital divide*, intesa come difficoltà di accesso ai servizi telematici delle persone anziane rispetto alla restante popolazione che va contemperato con la sempre più necessaria e non rinviabile estensione dell'utilizzo delle tecnologie e degli strumenti digitali nelle Pubbliche Amministrazioni. Infatti, la segnalazione in esame rappresenta le difficoltà per una persona di età avanzata di consultare i referti medici inseriti nel FSE del cittadino attraverso l'accesso tramite TS, CNS e SPID.

Al fine di attenuare tali difficoltà AgID, consapevole delle problematiche inerenti all'utilizzo di SPID da parte degli anziani, sta attualmente lavorando a stretto contatto con i Gestori di Identità Digitale (Identity Provider), alla predisposizione di una soluzione che preveda l'uso di deleghe.

Per tali motivi, non ravvisando nel caso di specie violazioni del CAD o di altre norme ICT, si è ritenuto di archiviare la Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia

