



**DETERMINAZIONE N. 204/2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 183/2020 e Comunicazione n. 183/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 183/2020 relativa all'uso delle tecnologie.**

**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 13/04/2020 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 la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 183/2020 del 7/12/2020 acquisita in pari data al prot. n. 15544, relativa alla mancata accessibilità della APP Postepay;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 183/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia, secondo quanto rappresentato dal segnalante, che si tratta di una presunta violazione della legge 4/2004 in ambito di accessibilità da parte di un soggetto erogatore privato (competenza di AgID in base all'art. 9 della suddetta legge).

La segnalazione in esame, in base all'art. 17 comma 1 quater del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale in quanto lo stesso può invitare a porre rimedio a quanto segnalato solo i soggetti di

cui all'art. 2 comma 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale (pubbliche amministrazioni, gestori di pubblici servizi e società a controllo pubblico). La corte di Giustizia Europea con sentenza del 28/10/2020 ha stabilito che Poste Italiane riveste la qualità di impresa pubblica e non organismo di diritto pubblico.

Pertanto, si propone di inoltrare la segnalazione all'Ufficio AgID competente ai sensi dell'art. 9 della L. 4/2004 e di ritenere il procedimento concluso, in quanto la segnalazione non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale, con conseguente archiviazione;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.183/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.183/2020, 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. 183/2020 e Archiviazione n. 183/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n. 183/2020 - Trattazione**

**Amministrazione segnalata: Poste Italiane S.p.A.- Qualificazione tematica: altro - Protocollo n.15544 del 7/12/2020.**

*Il Segnalante pone la seguente questione: "Vengo a Voi, dopo l'ennesimo aggiornamento di questa app che come al solito non cura l'accessibilità nonostante i ripetuti e precisi report inviati agli sviluppatori da parte di U.I.C.I. Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti nella persona del coordinatore nazionale Dott. Nunziante Esposito che legge in copia. Sono un non vedente e non riesco a pagare i bollettini postali tramite la app postepay, perché oltre a nascondere la sezione dedicata ad ogni aggiornamento, regna il caos in questa app e i pulsanti recitano sempre solo pulsante e non si sa mai cosa facciano.*

*Mi permetto chiedere il Vostro intervento perché una app molto diffusa e sono sempre insensibili a offrire un prodotto che sia degno di tale nome e mi fermo alla app per non parlare del caotico sito web. Via smartphone tramite app, il mese scorso son riuscito a effettuare un pagamento, ora ritornato impossibile. NON POSSO PAGARE I BOLLETTINI DI LORO POSTE ITALIANE CON LA LORO APP!*

*Intervenite, multateli, fate qualcosa, ma che sia finito sto scempio, non se ne può più. È una presa in giro. In uso Iphone XS aggiornato a ios 14.2 app postepay aggiornata ultimo rilascio. Trasmetto in copia la presente anche al giornale Superando.it".*

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. 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.

Secondo quanto rappresentato dal segnalante, si tratta della mancata accessibilità della APP Postepay.

La segnalazione in esame, in base all'art. 17 comma 1 quater del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale in quanto quest'ultimo può invitare a porre rimedio a quanto segnalato solo i soggetti di cui all'art. 2 comma 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale (pubbliche amministrazioni, gestori di pubblici servizi e società a controllo pubblico). La Corte di Giustizia Europea con sentenza del 28/10/2020 ha stabilito che Poste Italiane riveste la qualità di impresa pubblica e non organismo di diritto pubblico.

In base all'art. 9 della L. 4/2004 la competenza a verificare il rispetto della legge 4/2004 nei confronti dei soggetti erogatori privati appartiene ad altro Ufficio dell'AgID.

Tanto premesso, si propone al Difensore civico per il digitale di inoltrare all'Ufficio AgID competente la segnalazione e di ritenere, per quanto riguarda il Difensore civico per il digitale, il procedimento concluso in quanto la segnalazione non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

14 Dicembre 2020

Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Segnalazione 183/2020 - Amministrazione segnalata: Poste Italiane S.p.A.- Qualificazione tematica: altro - Protocollo n.15544 del 7/12/2020.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Vengo a Voi, dopo l'ennesimo aggiornamento di questa app che come al solito non cura l'accessibilità nonostante i ripetuti e precisi report inviati agli sviluppatori da parte di U.I.C.I. Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti nella persona del coordinatore nazionale Dott. Nunziante Esposito che legge in copia. Sono un non vedente e non riesco a pagare i bollettini postali tramite la app postepay, perché oltre a nascondere la sezione dedicata ad ogni aggiornamento, regna il caos in questa app e i pulsanti recitano sempre solo pulsante e non si sa mai cosa facciano.*

*Mi permetto chiedere il Vostro intervento perché una app molto diffusa e sono sempre insensibili a offrire un prodotto che sia degno di tale nome e mi fermo alla app per non parlare del caotico sito web. Via smartphone tramite app, il mese scorso son riuscito a effettuare un pagamento, ora ritornato impossibile. NON POSSO PAGARE I BOLLETTINI DI LORO POSTE ITALIANE CON LA LORO APP!*

*Intervenite, multateli, fate qualcosa, ma che sia finito sto scempio, non*

*se ne può più. È una presa in giro. In uso Iphone XS aggiornato a ios 14.2 app postepay aggiornata ultimo rilascio. Trasmetto in copia la presente anche al giornale Superando.it”.*

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.

Secondo quanto da Lei rappresentato, si tratta di una segnalazione relativa ad una presunta mancata accessibilità della APP Postepay.

La segnalazione in esame, in base all'art. 17 comma 1 quater del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale in quanto quest'ultimo può invitare a porre rimedio a quanto segnalato solo i soggetti di cui all'art. 2 comma 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale (pubbliche amministrazioni, gestori di pubblici servizi e società a controllo pubblico) e Poste Italiane non rientra tra tali soggetti. Infatti la Corte di Giustizia Europea con sentenza del 28/10/2020 ha stabilito che Poste Italiane riveste la qualità di impresa pubblica e non di organismo di diritto pubblico. In base all'art. 9 della L. 4/2004 la competenza a verificare il rispetto della legge 4/2004 nei confronti dei soggetti erogatori privati è di altro Ufficio dell'AgID.

Ne deriva, quindi, che la Sua Segnalazione è risultata irricevibile in quanto non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale in base ai criteri indicati dall'art. 17 comma 1- quater del CAD ed è stata archiviata. La Sua segnalazione è stata inoltrata all'Ufficio dell'Agenzia per l'Italia Digitale competente per la materia.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia