



DETERMINAZIONE N. 205/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 184/2020 Invito e Comunicazione n. 184/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 184/2020 prot. n. 15564 del 09/12/2020.

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, 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. 15/2018 del 26/01/2018 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. 184/2020 del 09/12/2020 acquisita in pari data al prot. n. 15564, con la quale veniva riportata una doglianza riconducibile ad una difficoltosa interazione con interazione con l'app IO predisposta da PagoPA S.p.A. al fine di richiedere il “Cashback”;

ESAMINATA la Trattazione n. 184/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'esame preliminare della tematica di cui al sopra riportato articolo, per la quale si propone l'archiviazione in quanto la comunicazione in argomento non si ritiene rientri nelle funzioni attribuite al Difensore per il digitale di cui all'art. 17 co. 1-quater del CAD;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 184/2020, con la quale si condivide la proposta prevista nella Trattazione, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione e conseguente comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 184/2020 ed Archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 184/2020 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: PagoPA S.p.A. - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 15564 del 09/12/2020.

L'utente espone il seguente reclamo: *"Poco da dire circa il clamoroso flop dell'app. Denuncio, cos come milioni di altri cittadini, il malfunzionamento che non ha permesso l'inserimento delle carte per aderire alla campagna di cashback. Come al solito, la dimostrazione che non necessario un cambiamento tecnologico, ma la rivoluzione ed un azzeramento della PA italiana proprio incapace di raggiungere qualsivoglia obiettivo. Non credo che un qualsiasi capacity planning non avesse previsto i picchi che (forse) hanno mandato in tilt l'app. Mi spiace davvero, l'ennesima riprova di inefficienza e inefficacia. Saluti, amari amarissimi saluti"*.

Da quanto rappresentato la doglianza è riconducibile ad una difficoltosa interazione con l'app IO predisposta dall'Amministrazione in oggetto al fine di richiedere il "Cashback".

Si deve primariamente ricordare che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del C.A.D., o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese.

A seguire preme osservare 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.

In fase di analisi preliminare si ritiene la segnalazione irricevibile in quanto non viene rappresentata una presunta violazione del C.A.D. o di altra normativa in materia di digitalizzazione e innovazione della pubblica amministrazione.

Pertanto, la questione esula dall'ambito di competenza del Difensore per il digitale riguardante violazioni del CAD o di altra normativa in materia di digitalizzazione e innovazione della pubblica amministrazione.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, si propone al Difensore per il digitale di procedere all'archiviazione della Segnalazione in argomento.

9 dicembre 2020

Simone Rovelli



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 184/2020 - Amministrazione segnalata: PagoPA S.p.A. - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 15564 del 09/12/2020.

Gent.mo Utente, si riporta quanto da Lei reclamato: *“Poco da dire circa il clamoroso flop dell’app. Denuncio, cos come milioni di altri cittadini, il malfunzionamento che non ha permesso l’inserimento delle carte per aderire alla campagna di cashback.*

Come al solito, la dimostrazione che non necessario un cambiamento tecnologico, ma la rivoluzione ed un azzeramento della PA italiana proprio incapace di raggiungere qualsivoglia obiettivo.

Non credo che un qualsiasi capacity planning non avesse previsto i picchi che (forse) hanno mandato in tilt l’app.

Mi spiace davvero, l’ennesima riprova di inefficienza e inefficacia.

Saluti, amari amarissimi saluti”.

Si ricorda che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell’Amministrazione Digitale (C.A.D.), 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 C.A.D. 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.

Inoltre, 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 evidenziato, la doglianza è riconducibile ad una difficoltosa interazione con l'app IO predisposta dall'Amministrazione in oggetto al fine di richiedere il "Cashback".

Ne deriva, quindi, che quanto oggetto della Sua comunicazione si è ritenuto non rientrante nelle funzioni attribuite al Difensore per il digitale dall'art. 17 co. 1-*quater* del C.A.D., ossia non è relativa a presunte violazioni del richiamato Codice e di altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione, con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia