



DETERMINAZIONE N. 213/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n.109/2020 e Comunicazione n. 109/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 109/2020 prot. n. 13819 del 09.11.2020.

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 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. 109/2020 del 09.11.2020, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale, con prot.n.13819, riguardante la qualificazione pagamenti con modalità informatiche, con la quale il segnalante ha chiesto un aiuto ad avere un “rimborso delle tasse”.

ESAMINATA la Trattazione n. 109/2020 con la quale, dall'analisi del testo della segnalazione si desume che il segnalante chieda assistenza per ottenere “un rimborso di tasse”, il sito indicato (<https://www.asdep.it>) riguarda la copertura assicurativa dei servizi sanitari offerti da A.S.D.E.P.

Da un esame preliminare della segnalazione si evince innanzitutto che la stessa risulta non idonea, per indicazioni del tutto generiche o, comunque, per carenza di elementi informativi necessari all'avvio dell'istruttoria, in quanto tale è irricevibile (art.4 co.2. del 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).

Inoltre, pur provando a ricostruire l'oggetto dell'istanza con le poche informazioni ricevute risulta che la segnalazione non riguarderebbe le funzioni svolte dal Difensore Civico per il Digitale ai sensi dell'art.17 co.1 quater del D.lgs 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale” (di seguito C.A.D.) in quanto il DCD 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.

Per quanto sopra, si è proposto al Difensore Civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della Segnalazione in questione perché non concernente le funzioni attribuite al Difensore dal C.A.D., previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.109/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.109/2020, 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. 109/2020 e Archiviazione n. 109/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.109/2020 - Trattazione

Oggetto: Segnalazione 109/2020- Amministrazione segnalata: INPS – Prot.n.13819 del 09.11.2020.

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Indirizzo Web del Servizio <https://www.asdep.it>

per favore aiutami a non avere lavoro. ti chiedo di rimborsare le mie tasse”.

Dall’analisi del testo della segnalazione si desume che il segnalante chieda assistenza per ottenere “un rimborso di tasse”, il sito indicato (<https://www.asdep.it>) riguarda la copertura assicurativa dei servizi sanitari offerti da A.S.D.E.P.

Da un esame preliminare della segnalazione si evince innanzitutto che la stessa risulta non idonea, per indicazioni del tutto generiche o, comunque, per carenza di elementi informativi necessari all’avvio dell’istruttoria, in quanto tale è irricevibile (art.4 co.2. del 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).

Inoltre, pur provando a ricostruire l’oggetto dell’istanza con le poche informazioni ricevute risulta che la segnalazione presumibilmente non riguarderebbe le funzioni svolte dal Difensore Civico per il Digitale ai sensi dell’art.17 co.1 quater del D.lgs 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” (di seguito C.A.D.) in quanto il DCD 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.

Per quanto sopra, si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere all’archiviazione della segnalazione, in quanto irricevibile, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

19 novembre 2020

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 109/2020 – Amministrazione segnalata: INPS - Prot.n.13819 del 09.11.2020.

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

“Indirizzo Web del Servizio <https://www.asdep.it>

per favore aiutami a non avere lavoro. ti chiedo di rimborsare le mie tasse”.

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'esame preliminare della segnalazione si ritiene che la materia oggetto della stessa non rientri tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale in quanto non riguardante violazioni del d.lgs 82/2005 del CAD né altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione, con conseguente archiviazione della Sua segnalazione, ma potrebbe invece riguardare l'assistenza per ottenere i rimborsi delle prestazioni sanitarie erogate in

regime di assistenza diretta o mista (<https://www.asdep.it>) . Al riguardo, al fine di fornire comunque un supporto informativo, si fa presente che è possibile chiamare il Numero Verde gratuito, +39 800.991.829 da telefono fisso e cellulare, oppure on line, mediante accesso all'area riservata tramite il link: <https://webab.rbmsalute.it/arena-rbmsalute2/login.html#/> .

Cordiali saluti

Massimo Macchia

