



**DETERMINAZIONE N. 225/2021**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione, Invito e Comunicazione riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 274/2020 protocollo n.16435 del 18/12/2020.**

**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 il quale il dott.

Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'AgID per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

**VISTA** la determinazione n. 188 del 13 aprile 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'AgID 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. 274/2020 del 18/12/2020, acquisita in pari data dall'AgID con prot. n. 16435 relativa alla presunta violazione delle norme sull'accessibilità.

**ESAMINATA** la Trattazione n. 274/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale. In particolare, in base all'istruttoria tecnica fornita dal competente Servizio dell'Agenzia risultano accertate diverse violazioni ai sensi della L.4/2004 e ss.mm.ii. in materia di accessibilità.

Per quanto sopra esposto si propone al Difensore per il digitale di formulare un Invito all'Amministrazione a porre rimedio a quanto segnalato;

**ESAMINATO** l'Invito predisposto dal Difensore civico per il digitale, che approva la richiamata Trattazione n. 274/2020 ritenendo fondata la Segnalazione in questione, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con invito all'Amministrazione segnalata a porre in essere le iniziative atte a superare le criticità segnalate, dandone comunicazione al Segnalante,

#### **DETERMINA**

- 1) di approvare dette Trattazione n. 274/2020, Invito e comunicazione al segnalante che allegati alla presente ne formano parte integrante;
- 2) di autorizzare la pubblicazione dello stesso invito nella apposita Area del sito Internet dell'Agenzia.

**Segnalazione n. 274/2020 - Trattazione**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Ministero dell'Istruzione, Ministero dell'Università e della Ricerca- Qualificazione tematica: Accessibilità -Protocollo n. 16435 del 18/12/2020.**

Il segnalante pone la seguente questione: *“Il 28 settembre ho utilizzato il servizio Pago in Rete del Miur, era privo di dichiarazione e il modulo per il pagamento non accessibile (es. mancavano le etichette del form di pagamento). Ho scritto all'urp, che per non ha preso in carico la violazione e mi ha girato al call center. Ho quindi scritto alla pec [dqcasis@postacert.istruzione.it](mailto:dqcasis@postacert.istruzione.it) (RTD) il 1/10.*

*Ad oggi non ho ricevuto alcuna risposta, anche se qualcosa stata fatta (oggi il Ministero ha una dichiarazione). Poiché non esiste alcuna dichiarazione per quel servizio online, non ho alternativa ad usare questo form della dichiarazione del sito per inoltrare la mia richiesta.*

*(per inciso, segnalo che la dichiarazione del sito stesso errata, perché attesta la conformità, ovvero il 100% dei requisiti soddisfatti sul 100% delle pagine. Senza analizzare tutte le pagine, basta validare l'HTML della home, per verificare che non conforme, e solo Parzialmente conforme)”.*

Nel caso di specie il cittadino ha rappresentato di non aver trovato, relativamente al servizio del MIUR Pago in rete, la dichiarazione di accessibilità con relativo meccanismo di feedback; di conseguenza ciò che preliminarmente si rileva è l'impossibilità a presentare apposito reclamo al Difensore Civico per il Digitale tramite la procedura di attuazione.

Per quanto sopra esposto il caso in esame non rientra nella casistica riguardante i Reclami effettuati da parte di utenti relativi ai casi di cui all'articolo 3-quater, comma 2, lettera c) della Legge sull'accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n.4), per le quali il DCD decide, disponendo eventuali misure correttive ed informando l'Agenzia (art.2 lett.b) 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 relativi al Difensore civico per il digitale previsti dall'articolo 3 quinquies, commi 2 e 3 della legge 9 gennaio 2004, n.4 – Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici, (approvato con DETERMINAZIONE N. 357/2019 e pubblicato in gazzetta ufficiale del 24/01/2020 n.19).

L'art.6 del predetto Regolamento "Trattazione dei reclami e relative decisioni del DCD" prevede che: *"Il reclamo di cui all'art.4 lettera b (di seguito Reclamo) è presentato dal reclamante (di seguito Reclamante) compilando un modulo al quale si accede tramite apposito link presente nella dichiarazione di accessibilità (nella Sezione procedura di attuazione) pubblicata dai Soggetti erogatori"*.

Nel caso di specie l'utente ha rappresentato che: *"Poiché non esiste alcuna dichiarazione per quel servizio online, non ho alternativa ad usare questo form della dichiarazione del sito per inoltrare la mia richiesta"*, per cui vista l'impossibilità di rispettare l'iter previsto per la proposizione del reclamo al DCD, la fattispecie in questione è stata presa in carico come segnalazione ex art.17 co.1 quater del CAD.

In istruttoria si è provveduto a richiedere, in data 04 gennaio 2021, un supporto al competente Servizio di AgID "Area trasformazione digitale – Servizio Sviluppo web e communities" sulle presunte violazioni in materia di accessibilità da parte del MIUR in relazione a Pago In Rete che costituisce il servizio centralizzato per i pagamenti telematici della predetta Amministrazione dei contributi e delle tasse per i servizi scolastici.

In data 15 gennaio u.s. il predetto Servizio ha fornito riscontro attraverso una puntuale disamina delle criticità rilevate dal cittadino, evidenziando quanto di seguito riportato:

*"relativamente a quanto emerso dalle verifiche effettuate per la segnalazione in oggetto, e riportata nella mail in calce, si evince quanto segue:*

**1. “Il 28 settembre ho utilizzato il servizio Pago in Rete del Miur, era privo di dichiarazione”.**

Dalle verifiche effettuate sulla pagina principale del servizio in oggetto, non risulta pubblicata la dichiarazione di accessibilità.

**2. “Il modulo per il pagamento non accessibile (es. mancavano le etichette del form di pagamento)”.**

Non essendo in possesso di credenziali per l’accesso alla sezione del sito non è stato possibile verificare quanto indicato nella segnalazione; tuttavia, il modulo di login e la pagina di registrazione al servizio presentano problemi di accessibilità.

**3. Ho scritto all'urp, che per non ha preso in carico la violazione e mi ha girato al call center. Ho quindi scritto alla pec [dgcasis@postacert.istruzione.it](mailto:dgcasis@postacert.istruzione.it) (RTD) il 1/10. Ad oggi non ho**

**ricevuto alcuna risposta, anche se qualcosa stata fatta (oggi il Ministero ha una dichiarazione). Poiché non esiste alcuna dichiarazione per quel servizio online, non ho alternativa ad usare questo form della dichiarazione del sito per inoltrare la mia richiesta (per inciso, segnalo che la dichiarazione del sito stesso errata, perché attesta la conformità, ovvero il 100% dei requisiti soddisfatti sul 100% delle pagine. Senza analizzare tutte le pagine, basta validare l'HTML della home, per verificare che non conforme, e solo parzialmente conforme).**

Il segnalante lamenta altresì problemi di accessibilità relativi al sito <https://www.miur.gov.it/>.

☞ La dichiarazione di accessibilità del sito : <https://www.miur.gov.it/> è stata redatta il 21.09.2020. ed aggiornata il 02.12.2020.

☞ Nella dichiarazione nella sezione relativa allo stato di conformità è riportato quanto segue: “Questo sito web è conforme ai requisiti previsti dall’ex A DM 5 luglio 2005 (WCAG 2.0)”.

Si sottolinea che il DM citato ed i suoi allegati sono stato abrogati a seguito dell’emanazione delle linee guida di accessibilità e che attualmente è richiesta la conformità alle WCAG 2.1”

*☞ Nella dichiarazione di accessibilità viene indicato il seguente indirizzo email [accessibilita@istruzione.it](mailto:accessibilita@istruzione.it) da utilizzarsi per il meccanismo di feedback così come indicato nell'apposita pagina del sito MIUR (<https://www.miur.gov.it/web/guest/meccanismo-di-feedback>).*

*☞ Relativamente allo stato di conformità della home page del sito MIUR si conferma che la stessa presenta problemi di accessibilità”.*

A seguito di interlocuzione avviata con il segnalante (nota prot.n.1780 del 22.01.2021) in cui sono stati forniti chiarimenti sulla mancata instaurazione del reclamo e, al contempo sono stati richiesti ulteriori elementi di approfondimento, è stato effettuato un supplemento di istruttoria tramite il già menzionato Servizio dell’Agenzia competente in materia.

Con e-mail del 03 febbraio u.s. è stato fornito il riscontro di seguito riportato: *“La PA ha l’obbligo di predisporre la dichiarazione di accessibilità per ogni dominio web di propria competenza.*

*Il servizio Pago in rete del MIUR (<https://www.istruzione.it/pagoinrete/>) doveva essere dotato di specifica dichiarazione di accessibilità e di relativo meccanismo di feedback.*

*Si conferma quindi che il sito tematico del MIUR <https://www.istruzione.it/pagoinrete/index.html> non espone una dichiarazione di accessibilità, mentre è tenuto a farlo. Non è quindi conforme alla normativa.*

*Il sito istituzionale del MIUR <https://www.miur.gov.it/web/guest/home> pubblica una dichiarazione di accessibilità. In particolare, il MIUR dichiara ufficialmente una completa conformità del proprio sito ai requisiti tecnici, il che però non corrisponde al vero, dalle verifiche effettuate da codesto Servizio”.*

Dalle risultanze istruttorie si è quindi appurato che la segnalazione dell’utente è fondata per cui si propone al Difensore Civico per il Digitale di procedere ad invito affinché il MIUR ponga in essere le iniziative necessarie a risolvere le problematiche relative alla accessibilità sopra descritte.

05 febbraio 2021

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Spett.le Ministero dell'Istruzione, Ministero dell'Università e della Ricerca**

Responsabile per la Transizione al Digitale

Dott.ssa Gianna Barbieri

[dgcasis@postacert.istruzione.it](mailto:dgcasis@postacert.istruzione.it)

[urp@postacert.istruzione.it](mailto:urp@postacert.istruzione.it)

**Oggetto: Invito n.....– Segnalazione n.274/2020 su accessibilità – prot.n. 16435 del 18/12/2020.**

Come è noto l'art.17, comma 1-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (CAD) prevede "È istituito presso l'AgID l'ufficio del difensore civico per il digitale, a cui è preposto un soggetto in possesso di adeguati requisiti di terzietà, autonomia e imparzialità. Chiunque può presentare al difensore civico per il digitale, attraverso apposita area presente sul sito istituzionale dell'AgID, segnalazioni relative a presunte violazioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione da parte dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2. Ricevuta la segnalazione, il difensore civico, se la ritiene fondata, invita il soggetto responsabile della violazione a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni. Le decisioni del difensore civico sono pubblicate in un'apposita area del sito Internet istituzionale. Il difensore segnala le inadempienze all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari di ciascuna amministrazione. Il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165".

La determinazione AgID n.15/2018 del 26/1/2018 ha stabilito che, in attuazione del richiamato art.17, comma 1-quater del CAD, è istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale (di seguito DCD).

Ciò premesso con segnalazione al Difensore Civico per il digitale (prot. AgID n.16435/2020) è stato evidenziato quanto segue: *“Il 28 settembre ho utilizzato il servizio Pago in Rete del Miur, era privo di dichiarazione e il modulo per il pagamento non accessibile (es. mancavano le etichette del form di pagamento). Ho scritto all'urp, che per non ha preso in carico la violazione e mi ha girato al call center. Ho quindi scritto alla pec [dqcasis@postacert.istruzione.it](mailto:dqcasis@postacert.istruzione.it) (RTD) il 1/10.*

*Ad oggi non ho ricevuto alcuna risposta, anche se qualcosa stata fatta (oggi il Ministero ha una dichiarazione). Poiché non esiste alcuna dichiarazione per quel servizio online, non ho alternativa ad usare questo form della dichiarazione del sito per inoltrare la mia richiesta ((per inciso, segnalo che la dichiarazione del sito stesso errata, perché attesta la conformità, ovvero il 100% dei requisiti soddisfatti sul 100% delle pagine. Senza analizzare tutte le pagine, basta validare l'HTML della home, per verificare che non conforme, e solo Parzialmente conforme)”.*

- 1) Il segnalante, quindi, ha rappresentato una presunta violazione di norme riguardanti la legge sull'accessibilità (Legge 09 gennaio 2004, n.4 e ss.mm.ii) e delle Linee Guida AgID su accessibilità degli strumenti informatici ([https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/linee\\_guida\\_accessibilita\\_versione Rettifica del 23 luglio 2020\\_002.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_accessibilita_versione Rettifica del 23 luglio 2020_002.pdf) )

Dalle verifiche effettuate in istruttoria dal competente Servizio di AgID in materia di accessibilità è risultato che:

- 1) La PA ha l'obbligo di predisporre la dichiarazione di accessibilità per ogni dominio web di propria competenza. Il servizio Pago in rete del MIUR (<https://www.istruzione.it/pagoinrete/>) doveva essere dotato di specifica dichiarazione di accessibilità e di relativo meccanismo di feedback, così si evince dalle predette Linee Guida Agid su Accessibilità al par. 4.1. *“Siti web e applicazioni mobili”*:

*“i soggetti erogatori devono rilasciare una dichiarazione di accessibilità per i siti web e applicazioni mobili di cui sono titolari, come previsto dalla:*

- *Direttiva UE 2016/2102*
- *Decisione di esecuzione UE 2018/1523*
- *Legge n. 4/2004”.*

2) il modulo di login e la pagina di registrazione al servizio di pagamento presentano problemi di accessibilità;

3) In relazione ai problemi di accessibilità relativi al sito <https://www.miur.gov.it/> si rappresenta che:

☒ La dichiarazione di accessibilità del sito : <https://www.miur.gov.it/> è stata redatta il 21.09.2020. ed aggiornata il 02.12.2020.

☒ Nella dichiarazione nella sezione relativa allo stato di conformità è riportato quanto segue: “Questo sito web è conforme ai requisiti previsti dall’ex A DM 5 luglio 2005 (WCAG 2.0)”. Si sottolinea che il DM citato ed i suoi allegati sono stato abrogati a seguito dell’emanazione delle linee guida di accessibilità e che attualmente è richiesta la conformità alle WCAG 2.1”

☒ Relativamente allo stato di conformità della home page del sito MIUR si conferma che la stessa presenta problemi di accessibilità”.

Si è ritenuto, pertanto, fondata la richiamata Segnalazione e si invita codesta Amministrazione *“a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni”*, provvedendo affinché vengano risolte le criticità relative alla accessibilità oggetto della segnalazione in questione.

Si rappresenta altresì che, in caso di mancato riscontro, il presente invito è da considerare anche quale segnalazione dell’inadempienza all’Ufficio competente per i procedimenti disciplinari di codesta Amministrazione. Il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Cordiali saluti  
Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: *“Il 28 settembre ho utilizzato il servizio Pago in Rete del Miur, era privo di dichiarazione e il modulo per il pagamento non accessibile (es. mancavano le etichette del form di pagamento). Ho scritto all'urp, che per non ha preso in carico la violazione e mi ha girato al call center. Ho quindi scritto alla pec [dqcas@postacert.istruzione.it](mailto:dqcas@postacert.istruzione.it) (RTD) il 1/10.*

*Ad oggi non ho ricevuto alcuna risposta, anche se qualcosa stata fatta (oggi il Ministero ha una dichiarazione). Poiché non esiste alcuna dichiarazione per quel servizio online, non ho alternativa ad usare questo form della dichiarazione del sito per inoltrare la mia richiesta.*

*(per inciso, segnalo che la dichiarazione del sito stesso errata, perché attesta la conformità, ovvero il 100% dei requisiti soddisfatti sul 100% delle pagine. Senza analizzare tutte le pagine, basta validare l'HTML della home, per verificare che non conforme, e solo Parzialmente conforme)”.*

Come Le è già stato precisato con nota prot.n.1780 del 22.01.2021, poiché nel caso di specie a causa della mancanza di dichiarazione di accessibilità con relativo meccanismo di feedback relativi al sito web del MIUR (<https://www.istruzione.it/pagoinrete/>), non è stato possibile ricorrere alla procedura di attuazione prevista ai fini della presentazione del reclamo al DCD, il caso in esame non rientra nella casistica riguardante i Reclami effettuati da parte di utenti relativi ai casi di cui all'articolo 3-quater, comma 2, lettera c) della Legge sull'accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n.4), per cui la pratica è stata trattata dall'Ufficio del DCD come segnalazione ai sensi dell'art.17 co.1 quater del CAD.

Tanto premesso, con la presente si informa che questo Ufficio, a seguito dell'istruttoria effettuata, ha ritenuto fondata la Sua segnalazione ed ha pertanto proceduto all'invio

dell'Invito n. xx/2021 all'Amministrazione, a porre rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni a quanto segnalato, provvedendo affinché vengano risolte le problematiche in materia di accessibilità rilevate.

Si fa presente che la vigente normativa prevede che in caso di mancato riscontro, detto Invito è da considerare anche quale segnalazione dell'inadempienza all'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari dell'Amministrazione. Inoltre il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Si precisa infine che con la presente comunicazione si conclude il procedimento relativo alla sua segnalazione.

Cordiali saluti  
Massimo Macchia