



DETERMINAZIONE N. 282/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n.576/2021 e Comunicazione n. 576/2021 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 576/2021 prot. n. prot.n. 3982 del 17.02.2021.

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, 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, 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. 576/2021 del 17.02.2021 acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data con prot.n. 3982, riguardante la qualificazione tematica altro, con la quale la segnalante lamenta la mancata consegna del modem e del PC da parte del gestore di telefonia TIM, a seguito di erogazione bonus Internet.

ESAMINATA la Trattazione n. 576/2021 predisposta dall'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale.

In particolare, dall'esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa non rientra tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale (art.5 della Determinazione n.37/2018 di approvazione del Regolamento concernente le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'art. 17, comma 1-quater del Codice

dell'Amministrazione Digitale, relativi al difensore civico per il digitale), in quanto 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.

Infatti la segnalante lamenta una mancata consegna di PC e modem da parte di TIM, prenotati a seguito di erogazione di bonus internet con conseguente annullamento del relativo contratto.

Per tali motivi si propone al Difensore Civico per il Digitale di ritenere la segnalazione irricevibile procedendo alla sua archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e contestualmente al segnalante.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.576/2021, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.576/2021, 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. 576/2021 e Archiviazione n. 576/2021 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.576/2021 - Trattazione

**Oggetto: Segnalazione 576/2021- Amministrazione segnalata: Bonus Internet TIM-
Qualificazione tematica: Altro – prot.n. 3982 del 17.02.2021.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Si segnala che TIM, dopo aver attivato il contratto il 19/12/2020, verificato bonus 500 euro e approvato, non ha più dato seguito alla consegna del modem e del PC erogato con bonus internet. Sono passati 2mesi e con varie scuse date dal call centre 187 mi sono vista costretta ad annullare il contratto visto che dopo 2 mesi non avevano ancora inviato modem e pc previsti nell'offerta con bonus internet”.

Dall’analisi del testo della segnalazione si desume che la segnalante lamenti un problema di mancata consegna da parte del gestore TIM di PC e modem prenotati tramite l’utilizzo di voucher di 500 euro, il cd bonus Internet previsto con DECRETO del MISE del 7 agosto 2020 “Piano voucher sulle famiglie a basso reddito” (GU n.243 del 1-10-2020).

Dall’esame preliminare della segnalazione emerge che la stessa non rientra tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale (art.5 della Determinazione n.37/2018 di approvazione del Regolamento concernente le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall’art. 17, comma 1-quater del Codice dell’Amministrazione Digitale, relativi al difensore civico per il digitale), in quanto 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.

Per tali motivi si propone al Difensore Civico per il Digitale di ritenere la segnalazione irricevibile procedendo alla sua archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale e al segnalante.

15 marzo 2021

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione 576/2021- Amministrazione segnalata: Bonus Internet TIM-
Qualificazione tematica: Altro – prot.n. 3982 del 17.02.2021.**

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

“Si segnala che TIM, dopo aver attivato il contratto il 19/12/2020, verificato bonus 500 euro e approvato, non ha più dato seguito alla consegna del modem e del PC erogato con bonus internet. Sono passati 2 mesi e con varie scuse date dal call center 187 mi sono vista costretta ad annullare il contratto visto che dopo 2 mesi non avevano ancora inviato modem e pc previsti nell'offerta con bonus internet”.

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, si desume che la criticità rilevata riguardi un problema dovuto alla mancata consegna di PC e modem da parte del gestore TIM, a seguito di erogazione del bonus internet di 500 euro previsto con DECRETO del MISE del 7 agosto 2020 "Piano voucher sulle famiglie a basso reddito" (GU n.243 del 1-10-2020), con conseguente annullamento del contratto.

Nel predetto Decreto è stabilito che Infratel Italia s.p.a., è competente per la verifica a campione della sussistenza dei requisiti necessari per attivare i voucher, nonché della veridicità e correttezza delle offerte commerciali degli operatori accreditati Infratel Italia effettuerà controlli anche dopo l'attivazione, durante il periodo coperto dall'offerta, per verificare eventuali disservizi o scostamenti tra la qualità dei servizi garantita nell'offerta commerciale, a cui il beneficiario ha aderito, rispetto quella effettivamente fruita, sulla base delle segnalazioni che riceverà dai beneficiari attraverso apposito canale digitale: info@infratelitalia.it.

Per tali motivi ritenendo che quanto segnalato non rientri tra le funzioni attribuite al Difensore Civico per il Digitale si è ritenuto di archiviare la Sua segnalazione, in quanto 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.

Cordiali saluti
Massimo Macchia

