



DETERMINAZIONE N. 286/2021

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 721/2021 e Comunicazione n. 721/2021 riguardante la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 721/2021.

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 n. 721/2021 del 27/2/2021 acquisita il 1/03/2021 prot. n. 4984, relativa al mancato rilascio di PostelID.

ESAMINATA la Trattazione n. 721/2021 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia che quanto segnalato non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale bensì riguarda il Servizio Accreditamento al quale il protocollo è stato riassegnato per competenza.

Per quanto sopra esposto si propone al Difensore civico per il digitale di ritenere il procedimento concluso con conseguente archiviazione, in quanto la segnalazione è irricevibile perché non concernente le funzioni del Difensore civico per il digitale;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 721/2021, conseguente all'approvazione da

parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.721/2021, 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. 721/2021 e Archiviazione n. 721/2021 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n. 721/2021 - Trattazione

Amministrazione segnalata: Poste Italiane S.p.A. – Qualificazione tematica: identità digitale
- Protocollo n. 4984 del 1/3/2021.

La Segnalante pone la seguente questione *relativa al “mancato riconoscimento in ufficio postale ai fini del Sistema SPID: con il presente reclamo segnalo la scorrettezza dell'operato delle POSTE ITALIANE nella sua articolazione dell'Ufficio postale Napoli 63, via Adolfo Omodeo 12/a (...) Vi segnalo che in data odierna, in seguito ad un appuntamento con detto Ufficio postale, dopo che avevo regolarmente inserito richiesta di registrazione nel sistema SPID, come da istruzioni, gli addetti allo sportello, supportati dal direttore dell'ufficio, hanno omesso il riconoscimento asserendo che il tesserino del codice fiscale plastificato, esibito in aggiunta alla carta d'identità elettronica in corso di validità, non fosse documento valido per il riconoscimento in quanto dal manuale della procedura interna risultava che il documento probante fosse il certificato di attribuzione del codice fiscale stampato in A4 (sic).*

Con il presente reclamo rappresento l'irritualità della richiesta e la scorrettezza dell'operato dell'Ufficio e dei suoi impiegati, che mi hanno altresì causato una fatica inutile, considerata la mia età, e l'imbarazzo di dover scomodare un familiare per un ulteriore adempimento. Quanto precede lo segnalo per vostra opportuna conoscenza e per spirito civico, proponendomi di portare l'episodio a conoscenza anche di altre autorità preposte alla vigilanza sui gestori di pubblici servizi e alla tutela della cittadinanza, ravvisando nella vicenda occorsami una grave mancanza nei confronti dell'utenza, soprattutto in questo periodo, in quanto lo SPID mi era utile per richiedere la tessera sanitaria aggiornata, necessaria, a sua volta, per la prenotazione del vaccino anticovid”.

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. 217/2017 e dal decreto legge 76/2020. 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.

Da quanto rappresentato, la segnalante lamenta la mancata identificazione ai fini del rilascio di PostelD.

Si precisa che quanto segnalato non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale bensì riguarda il servizio Accreditamento al quale è stato riassegnato il protocollo per competenza.

Tanto premesso, si propone di ritenere il procedimento concluso, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al cittadino richiedente.

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione 721/2021 - Amministrazione segnalata: Poste Italiane S.p.A. –

Qualificazione tematica: identità digitale - Protocollo n. 4984 del 1/3/2021.

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.

Si precisa che quanto da Lei segnalato con il protocollo in oggetto, in relazione alla mancata identificazione ai fini del rilascio SPID, non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale, con conseguente archiviazione, bensì riguarda il supporto tecnico del Servizio Accreditamento (helpdesk SPID) dell'Agenzia, al quale la Sua comunicazione è stata riassegnata.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia

