



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Direttore Generale

## DETERMINAZIONE N. 357/2019

**Oggetto:** Approvazione 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.

### 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) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell’amministrazione digitale) e s.m.i.;

**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 del 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei conti in data 24 settembre 2018 al n.1-1815, con il quale la dott.ssa Teresa Alvaro è stata nominata, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, con decorrenza dalla data del predetto decreto;

**VISTO** l’articolo 17, comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., che ha istituito presso l’AgID l’Ufficio del Difensore civico per il digitale;

**VISTO** l’articolo 66, comma 2 del decreto legislativo n. 217/2017 che, al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82/2005 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, prevede che 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;

**VISTO** l’articolo 3-quinquies della legge 9 gennaio 2004 “Disposizioni per favorire e semplificare l’accesso degli utenti e in particolare delle persone con disabilità agli strumenti informatici” che attribuisce al Difensore civico digitale le seguenti funzioni:

- in caso di contestazione sulla dichiarazione di accessibilità ovvero in caso di esito insoddisfacente del monitoraggio, il Difensore civico digitale decide in merito alla corretta attuazione della legge n.4/2004 e dispone eventuali misure correttive;



- decide, nei casi di cui all'articolo 3-quater, comma 2, lettera c) della medesima legge n.4/2004, su segnalazione dell'utente, disponendo eventuali misure correttive e informando l'Agenzia per l'Italia digitale;

**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 dell'Agenzia 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** che per rendere operativa l'attività dell'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativamente alle funzioni previste dall'art.17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, con Determinazione n.37/2018 è stato già approvato apposito Regolamento concernente le procedure interne all'AgID aventi rilevanza esterna finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'appena richiamato art.17 comma 1- quater del CAD;

**RITENUTO** che configuri quindi la necessità di approvazione di un apposito Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'articolo 3-quinquies della legge 9 gennaio 2004, relativi al Difensore civico per il digitale;

**VISTA** la proposta, trasmessa in data 7 novembre 2019 dal dott. Massimo Macchia, in qualità di Difensore civico per il digitale, di approvazione dello schema di "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 3-quinquies della legge 9 gennaio 2004, n.4 relativi al difensore civico per il digitale" e ritenuto di poterla approvare;

#### **DETERMINA**

- l'approvazione 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 3-quinquies della legge 9 gennaio 2004, relativi al difensore civico per il digitale" che, allegato alla presente determinazione, ne forma parte integrante;
- di autorizzare la pubblicazione del suddetto Regolamento sul sito istituzionale dell'Agenzia;
- di autorizzare la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del comunicato relativo alla approvazione del medesimo Regolamento.

**p. Teresa Alvaro**

**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.**

#### Art. 1 - Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento si applicano le definizioni contenute nell’art. 1 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. - Codice dell’Amministrazione digitale (di seguito denominato CAD) nonché quelle contenute nell’art.2 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” (di seguito Legge sull’accessibilità).

#### Art. 2 - Oggetto del Regolamento

Il presente Regolamento disciplina, nella fase di prima applicazione, le procedure interne all’Agenzia per l’Italia digitale (di seguito denominata Agenzia), attribuite dall’art.3-quinquies della Legge sull’accessibilità al Difensore civico per il digitale (di seguito denominato DCD), aventi rilevanza esterna, avviate a seguito della trasmissione di:

- a) contestazioni della dichiarazione di accessibilità formulate dall’Agenzia o esito insoddisfacente del monitoraggio effettuati dall’Agenzia stessa di cui all’articolo 7, comma 1, lettere a) e a-bis) della Legge sull’accessibilità, per le quali il DCD decide in merito alla corretta attuazione della medesima legge e dispone eventuali misure correttive;
- b) segnalazioni da parte di utenti relative ai casi di cui all’articolo 3-quater, comma 2, lettera c) della Legge sull’accessibilità, per le quali il DCD decide, disponendo eventuali misure correttive e informando l’Agenzia.

#### Art. 3 - Principi generali

1. Il DCD esercita le funzioni attribuitegli dall’articolo 3-quinquies della Legge sull’accessibilità, conformando la propria azione ai principi di terzietà, autonomia e imparzialità richiesti per la funzione svolta, nonché a quelli di trasparenza, ragionevolezza, proporzionalità e non discriminazione, realizzando l’interesse pubblico connesso a ciascuna attività secondo criteri di buona amministrazione, economicità e adeguatezza nonché utilizzando esclusivamente la modalità digitale.

#### Art. 4 - Qualificazione delle richieste formulate al DCD.

1. L’articolo 3 quinquies della Legge sull’accessibilità stabilisce che al DCD possano pervenire:
  - a) le contestazioni formulate dall’Ufficio di AgID competente in materia di accessibilità, in relazione ai contenuti della dichiarazione di accessibilità ovvero in caso di esito insoddisfacente del monitoraggio effettuato dall’Agenzia stessa<sup>1</sup>. Tali fattispecie sono di seguito indicate come “Contestazioni”;

---

<sup>1</sup> In base all’articolo 7, comma 1, lettere a) e a-bis) della Legge sull’accessibilità.

- b) i reclami formulati da chiunque in relazione alle risposte dei soggetti erogatori indicati nell'art.1<sup>2</sup> della Legge sull'accessibilità ritenute insoddisfacenti o in caso di mancata risposta relativamente a difetti dei sistemi informatici, ivi compresi i siti web e le applicazioni mobili, in termini di conformità ai principi di accessibilità e alle prescrizioni in materia di accessibilità dettate dalle apposite linee guida o per richiedere le informazioni non accessibili e l'adeguamento dei sistemi. Tali fattispecie sono di seguito indicate come "Reclami".

#### Art.5 Trattazione delle Contestazioni e relative decisioni del DCD

Le Contestazioni di cui all'art.4 lett.a) sono trasmesse al DCD tramite protocollo interno corredate da dettagliate indicazioni riguardo le criticità rilevate e le relative soluzioni per porvi rimedio.

L'Ufficio del DCD entro un massimo di 40 giorni dalla data di trasmissione della Contestazione da parte dell'Ufficio di AgID, effettua l'esame preliminare della stessa, svolto direttamente dall'Ufficio DCD (o avvalendosi del Servizio Affari giuridici), e riscontra la completezza della documentazione fornita, eventualmente richiedendone la tempestiva integrazione all'Ufficio segnalante.

Il Difensore, all'esito dell'esame preliminare che si conclude solamente quando viene acquisita dall'Ufficio di AgID competente in materia di accessibilità tutta la documentazione ritenuta necessaria alla trattazione, avvia il relativo procedimento designando il responsabile dell'istruttoria (di seguito "Istruttore"), che può anche coincidere con il funzionario che ha già svolto l'esame preliminare, e assegna al medesimo la trattazione della Contestazione.

L'Istruttore designato svolge tutte le attività istruttorie ritenute utili per l'approfondimento di quanto oggetto della Contestazione, anche acquisendo ulteriori elementi dagli Uffici dell'Agenzia o dal Responsabile per la transizione al digitale (di seguito RTD) dell'Amministrazione interessata; all'esito di tale attività redige un documento denominato "Istruttoria" dove indica l'iter istruttorio seguito, effettuato sulla base di quanto rappresentato dall'Ufficio di AgID competente in materia di accessibilità, anche in ordine alle soluzioni per porre rimedio alla Contestazione e formula una proposta di provvedimento al DCD, anche riguardo alla corretta attuazione della Legge sull'accessibilità e ad eventuali misure correttive, predisponendo anche il relativo schema di determinazione.

Le attività istruttorie e la predisposizione della conseguente documentazione si concludono entro 60 giorni dal termine dell'esame preliminare.

Il Difensore, esaminate le risultanze emerse a conclusione dell'istruttoria e la proposta di provvedimento redatta dall'Istruttore, procede all'adozione della conseguente decisione (di seguito Decisione) entro 30 giorni dalla conclusione dell'istruttoria.

Per la formulazione di tale Decisione il DCD, valutate le osservazioni e conclusioni evidenziate dalla attività istruttoria, approva la proposta di provvedimento contenente le soluzioni individuate,

---

<sup>2</sup> Art.1 comma1. La presente legge si applica alle pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, agli enti pubblici economici, alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico e alle aziende appaltatrici di servizi informatici, agli organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, punto 4, della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014 nonché a tutti i soggetti che usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi tramite sistemi informativi o internet.

anche al fine di garantire la corretta attuazione della Legge sull'accessibilità, e indica le eventuali misure correttive per risolvere le criticità emerse in sede di analisi della dichiarazione di accessibilità o quelle emerse in fase di monitoraggio.

La Decisione del DCD viene trasmessa al Direttore Generale dell'Agenzia, il quale ne prende atto per quanto di competenza e la restituisce al DCD stesso per l'invio al RTD dell'Amministrazione interessata e per la pubblicazione nell'apposita area del sito internet dell'Agenzia.

#### Art.6 Trattazione dei reclami e relative decisioni del DCD

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.

L'Ufficio del DCD effettua l'esame preliminare dello stesso, svolto direttamente dall'Ufficio DCD (o avvalendosi del Servizio Affari giuridici), anche con il supporto dall'Ufficio di AgID competente in materia di accessibilità.

Qualora, dall'esame preliminare, risulti che il Reclamo non riguarda le funzioni attribuite al DCD dall'art. 3-quinquies sopra richiamato, non sia idoneo per indicazioni del tutto generiche o, comunque, per carenza di elementi informativi necessari all'avvio dell'istruttoria ( ad es. mancata allegazione della risposta fornita dal Soggetto erogatore ritenuta insoddisfacente dal Reclamante, mancata allegazione della notifica del Reclamante ai soggetti Erogatori rispetto alle problematiche di accessibilità rilevate, ecc.), il DCD, considerato anche che allo stesso non sono attribuite funzioni ispettive, può ritenerlo irricevibile e disporre l'archiviazione, dandone comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza.

In caso di unico Reclamo riguardante presunte problematiche che interessino più Soggetti erogatori, il DCD ne dichiara l'irricevibilità, essendo necessaria, per lo svolgimento delle attività istruttorie, un distinto Reclamo per ciascun Soggetto erogatore coinvolto.

A seguito dell'esame preliminare di cui sopra e qualora il Reclamo risulti ricevibile, il DCD avvia, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del Reclamo, il relativo procedimento designando il Responsabile dell'istruttoria (di seguito Istruttore), che può anche coincidere con il soggetto che ha già svolto l'esame preliminare, e assegna al medesimo la trattazione del Reclamo. La trattazione stessa che può avvenire sia acquisendo elementi dall'Ufficio di Agid competente in materia di accessibilità sia sentendo il Reclamante, sia l'RTD dell'Amministrazione interessata, con conseguente predisposizione della proposta di provvedimento entro 60 giorni dall'avvio del procedimento.

L'Istruttore predispose un documento denominato Istruttoria nel quale descrive tutte le attività svolte e in particolare gli approfondimenti istruttori richiesti al Reclamante, agli Uffici dell'Agenzia e all'Amministrazione interessata e gli elementi raccolti da tali soggetti con le conseguenti valutazioni e conclusioni a supporto della proposta di provvedimento da adottare.

L'Istruttoria può concludersi:

- a) qualora dalle attività istruttorie svolte risulti fondato il Reclamo, con una proposta di invito all'Amministrazione interessata (di seguito Invito) ad adottare le iniziative atte a superare le criticità segnalate o a fornire la risposta al Reclamante, da comunicarsi al Reclamante;

b) qualora dalle attività istruttorie svolte il Reclamo risulti non fondato o non coerente con le funzioni del DCD, con una proposta di archiviazione del Reclamo medesimo da comunicarsi al Reclamante.

Il DCD, esaminate le risultanze emerse a conclusione dell'istruttoria e la proposta di provvedimento redatta dall'Istruttore, procede all'adozione della conseguente decisione, entro 30 giorni dalla conclusione dell'istruttoria:

a) nel caso in cui l'istruttoria evidenzi la non fondatezza del Reclamo, valutate le osservazioni e conclusioni, approva, previa comunicazione al Direttore Generale e relativo nulla osta, la proposta di provvedimento di non luogo a procedere che conclude il procedimento e archivia il Reclamo;

b) nel caso in cui l'istruttoria evidenzi la fondatezza del Reclamo, valutate le osservazioni e conclusioni, approva, previa comunicazione al Direttore Generale e relativo nulla osta, la proposta di provvedimento nel quale si invita l'Amministrazione destinataria del Reclamo a porre rimedio a quanto oggetto dello stesso Reclamo, trasmettendo tale Invito al RTD della medesima Amministrazione.

Eventuali Reclami o notizie emerse nel corso della relativa istruttoria, ritenute rilevanti in base alla normativa vigente in materia di anticorruzione, vengono inviate all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

#### Art. 7 - Disposizioni finali

1. Il presente Regolamento acquista efficacia dalla data di pubblicazione sul sito dell'Agenzia.