



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

FormezPA

FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

**Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA
nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»**

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)





AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

FormezPA

Difensore civico per il digitale

Il suo ruolo nel processo di trasformazione digitale del Paese

17 marzo 2023

Dott.ssa Maria Antonietta Ventriglia
Funzionario AgID - Servizio Difensore Civico per il Digitale



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agenzia per la Coesione Territoriale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della
Funzione Pubblica

p4n GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020

SCOPO

Fornire una panoramica sul ruolo e funzioni del
Difensore Civico per il Digitale

Agenda

- **Cittadinanza Digitale**
- **Difensore civico per il digitale: funzioni, attività e perimetro di intervento**
- **Casi frequenti anno 2021 e anno 2022**
- **Domande e risposte**

La cittadinanza digitale (1/2)

A livello giuridico (Sezione II CAD)

Possibilità per il cittadino e le imprese di utilizzare:

- l'identità digitale
- il domicilio digitale
- i pagamenti con le modalità informatiche
- la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.



La cittadinanza digitale (2/2)

A livello etico e formativo

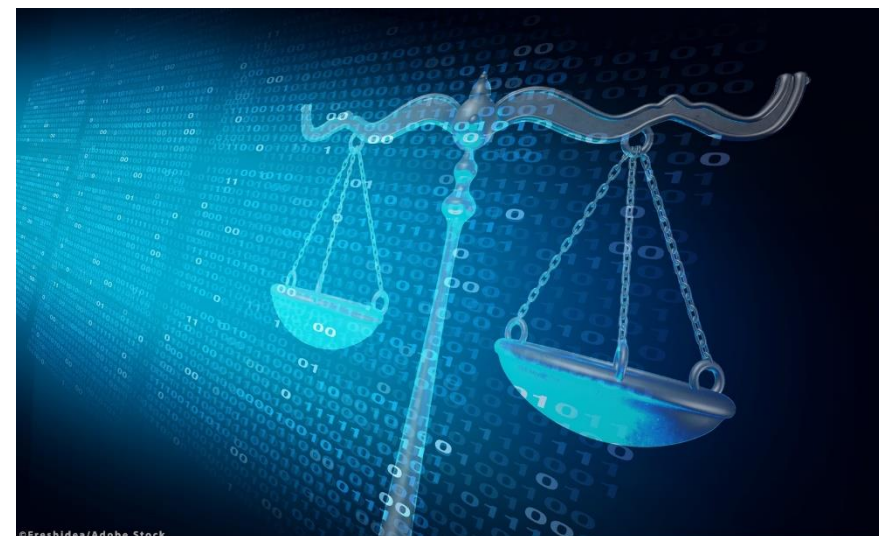
- Unione tra l'educazione civica e l'educazione digitale
- da un lato la formazione ai propri diritti e doveri come cittadini
- dall'altro la consapevolezza che le azioni che si effettuano on-line e off-line hanno un impatto nel presente e nel futuro per sé stessi e per gli altri.

Def. del «Movimento Etico Digitale», Progetto Tavolo Lavoro MIUR su Citt. Dig. e Digital Skills



Le forme di tutela previste dall'ordinamento

Oltre le forme di tutela amministrativa (quali ad es. difensore civico regionale, ricorso all'Autorità Giudiziaria o all'Autorità Amministrativa, etc.), è possibile rivolgersi al **Difensore Civico per il digitale (2018)**.



Le forme di tutela previste dall'ordinamento articolo 17, comma 1-quater del CAD

- E' 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, [...] 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».*
- Attraverso la legge n.4/2004 (c.d. Legge Stanca) che prevede, agli articoli 3-quater e 3 quinquies, una specifica **procedura di attuazione** (D.lgs 10 agosto 2018, n. 106 relativo alla **“Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici»**).

Le forme di tutela: la segnalazione ex articolo 17 co. 1 quater del CAD

È possibile inviare una segnalazione al DCD compilando l'apposito form presente sul sito istituzionale di AgID.

A tal fine occorre:

- circostanziare e dettagliare la situazione che si riscontra , indicando tutti gli elementi informativi necessari all'esame da parte del difensore;
- fare una segnalazione per ogni amministrazione che si ritiene coinvolta nelle presunte violazioni.



Difensore civico per il digitale (DCD): cosa è

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



Difensore civico per il digitale (DCD): cosa non è

Il Servizio del DcD **promuove la digitalizzazione delle PA** e:

- non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la PA;
- non può sostituirsi alla PA 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.



Agenzia per l'Italia Digitale

Il Servizio del Difensore civico per il digitale (DCD): modalità operativa

A seguito della ricezione di una segnalazione da parte del cittadino
<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad>

Valutazione preliminare di ricevibilità della segnalazione:

- irricevibilità della segnalazione e provvede alla sua archiviazione disponendone la messa agli atti, per i seguenti motivi:
 - a. Incompetenza del Difensore digitale, anche tenuto conto delle competenze istituzionali dell’Agenzia;
 - b. eccessiva genericità o indeterminatezza della segnalazione;
 - c. carenza di elementi informativi;
 - d. identità della segnalazione con altra per la quale è già stato emesso un provvedimento.
- Qualora dall’esame preliminare non emergano motivi di irricevibilità il Difensore digitale provvede a comunicare al segnalante l’avvio del procedimento.

Fase Istruttoria

In questa fase:

- possono essere richieste informazioni al soggetto segnalato, con indicazione di un termine perentorio di 15 giorni e comunicando altresì che in caso di mancata risposta si procederà con i soli elementi a disposizione, il ruolo chiave del RTD soggetto responsabile dell'ufficio previsto dall'art.17 co 1 del CAD “dotato di adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali [...] ([istruttoria esterna](#));
- possono essere richiesti informazioni o pareri tecnici ad altre strutture dell'Agenzia competenti in base alle qualificazioni tematiche delle segnalazioni ([istruttoria interna](#)).

Esiti istruttoria

All'esito dell'istruttoria (acquisizione elementi):

- archiviazione del procedimento ove dagli elementi istruttori emerga la manifesta infondatezza della segnalazione (oppure c'è stato un adempimento spontaneo) con comunicazione al segnalante;
- pubblicazione sul sito di AgID dei dati relativi alle archiviazioni «[...]*provvedimenti di archiviazione relativi al presente Regolamento sono pubblicati in forma aggregata con cadenza semestrale, come buona prassi dell'Agenzia, sul sito istituzionale di Agid*» (art.10 co.2 Reg.).

Termini procedimento

Il termine per la conclusione del procedimento è di 90 giorni, decorrenti dalla data di ricezione della segnalazione (art.8 co.1 Reg).

In caso di irricevibilità il segnalante non riceve nessuna comunicazione in quanto la segnalazione si intende definita con un'archiviazione in caso di mancato avvio del procedimento entro il termine di 90 giorni dal ricevimento della stessa (art.4 co.4 Reg).

Art. 18 bis del CAD: violazione degli obblighi di transizione digitale

Il difensore civico, accertata la non manifesta infondatezza della segnalazione, la trasmette al Direttore generale dell'AgID per l'esercizio dei poteri di cui all'articolo 18-bis CAD.

Il Difensore digitale, ove non disponga l'archiviazione della segnalazione, la trasmette al Direttore Generale, unitamente a una relazione di riepilogo dell'attività svolta:

- a) i recapiti completi del segnalante (dati identificativi della persona fisica o giuridica; indirizzo di posta elettronica certificata, o in mancanza di posta elettronica ordinaria, utilizzabile per eventuali comunicazioni);
- b) la descrizione della presunta violazione o irregolarità e il segnalato a cui si riferisce la segnalazione;
- c) un riepilogo delle attività istruttorie svolte per accertare la non manifesta infondatezza;
- d) la documentazione eventualmente acquisita dal segnalato in fase istruttoria;
- e) la documentazione, se disponibile, relativa ad eventuali interlocuzioni con il segnalante e con il segnalato.

Art. 18 bis del CAD (art.41 co.1 DL 77/2021): Violazione degli obblighi di transizione digitale

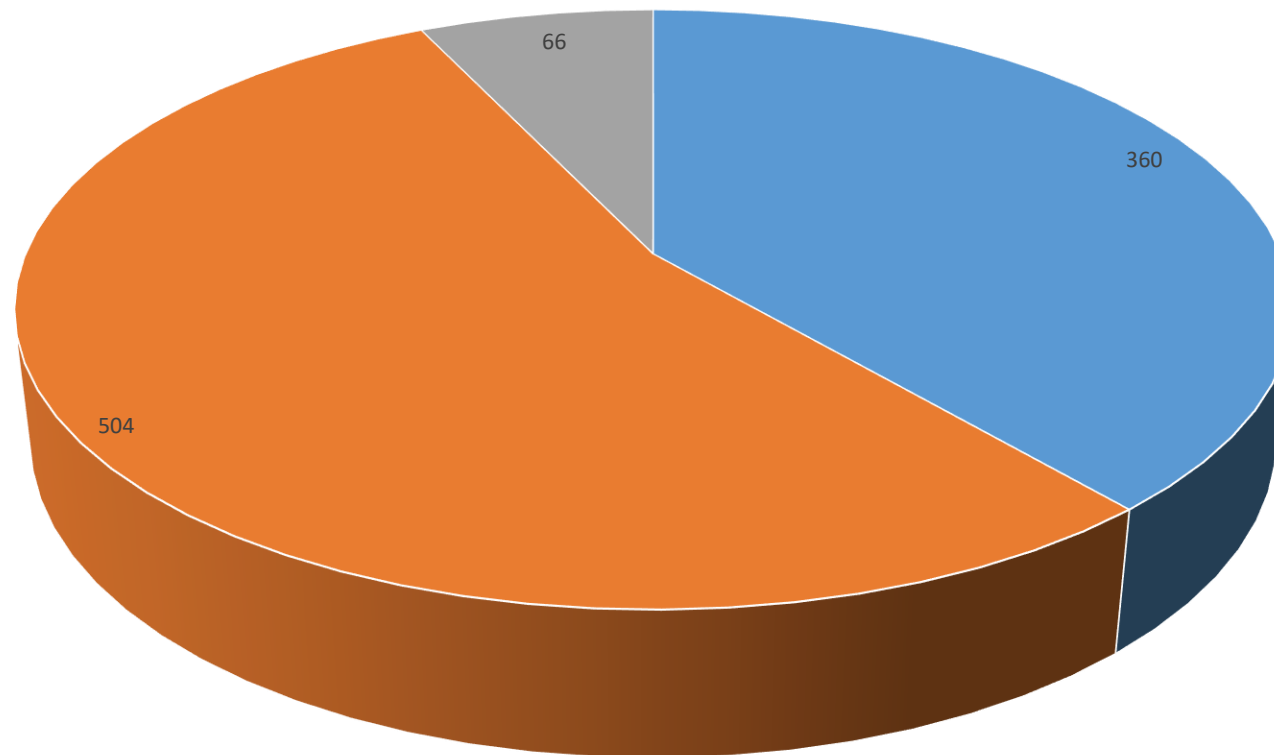
L'AgID esercita poteri di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio sul rispetto delle disposizioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione della pubblica amministrazione, ivi comprese quelle contenute nelle Linee guida e nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione, e procede, d'ufficio ovvero su segnalazione del difensore civico digitale, all'accertamento delle relative violazioni da parte dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2. Nell'esercizio dei poteri di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio, l'AgID richiede e acquisisce presso i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, dati, documenti e ogni altra informazione strumentale e necessaria. La mancata ottemperanza alla richiesta di dati, documenti o informazioni di cui al secondo periodo ovvero la trasmissione di informazioni o dati parziali o non veritieri è punita ai sensi del comma 5, con applicazione della sanzione ivi prevista ridotta della metà (sanzione min euro 10.000 a max euro100.000).

REGOLAMENTO

- «Regolamento recante le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'art. 17, comma 1 quater, del CAD» adottato con DTDG n.270/2022
- https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/regolamento_dcd_17_comma_1-quater_cad.pdf



Segnalazioni anno 2021

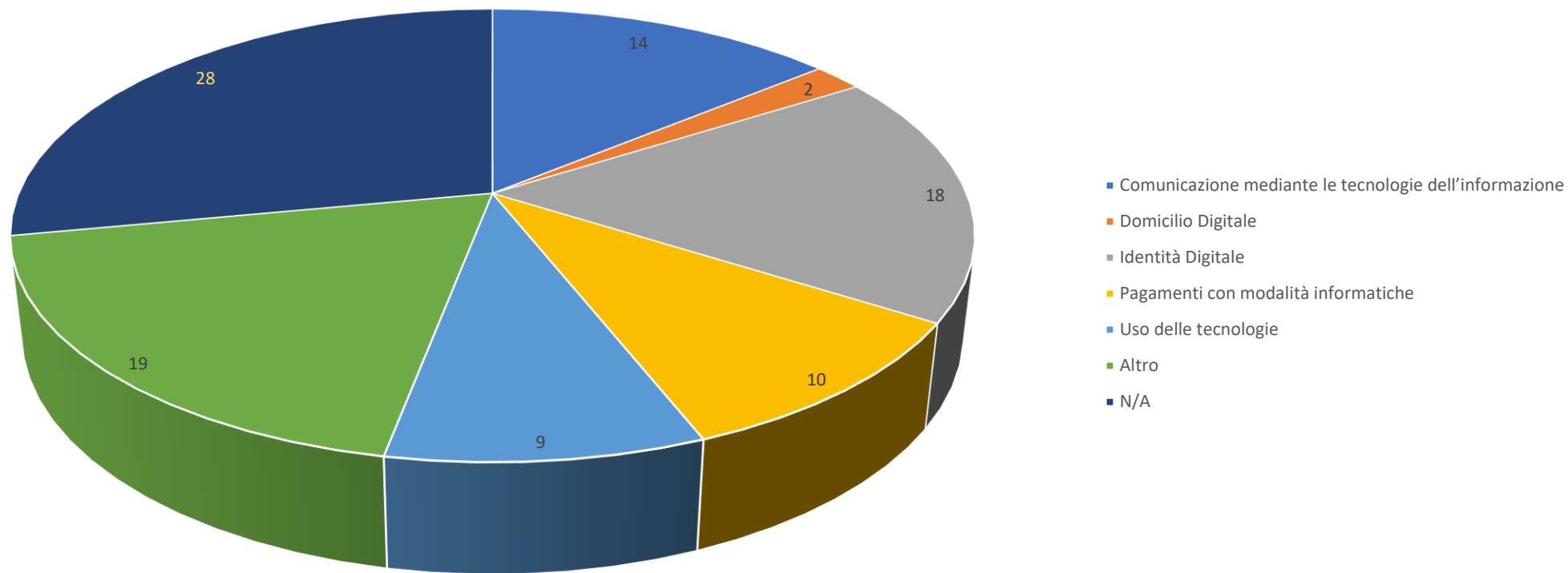


■ N. SEGNALAZIONI ARCHIVIAATE:

■ N. INVITI:

■ N. SEGNALAZIONI NON MANIFESTAMENTE INFONDATE TRASMESSE EX ART. 18 BIS DEL CAD:

Incidenza percentuale delle varie qualificazioni tematiche delle segnalazioni - anno 2022



TOTALE SEGNALAZIONI ANNO 2022	N. segnalazioni inviate per 18bis a Servizio Accertamenti Preliminari e sanzioni	N. segnalazioni archivate dopo istruttoria (art. 7 Reg. DCD)	N. segnalazioni messe agli atti per inammissibilità (art.5 Reg. DCD)
338	78	124	74

....AREE TEMATICHE ANNO 2021.....

Esaminando le qualificazioni tematiche delle segnalazioni pervenute nel 2021 si rileva che le categorie sulle quali i cittadini hanno evidenziato le maggiori criticità nella mancata o scarsa applicazione del CAD e di altre norme in materia di digitalizzazione sono state:

- Impossibilità di accesso ai servizi offerti dai soggetti di cui all'art.2 co. 2 del CAD tramite identità digitale (SPID, Cle o CNS) ai sensi dell'art.64 co.3 bis del CAD;**
- Mancata nomina e pubblicazione su iPA del Responsabile per la transizione al Digitale (RTD) ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del CAD e della relativa circolare 3 del 1/10/2018 adottata dal Ministro della Pubblica Amministrazione;**
- Mancata notifica dei verbali di contravvenzioni al Codice della strada al domicilio digitale dei professionisti presenti su INIPEC, ai sensi dell'artt. 6, 6 bis e 6 ter del CAD (Circolare Min. Int. Prot. n. 300/STRAD/1/10060.U/2021; Prot. n. DRP/PS/147434 del 27 ottobre 2021).**
- Impossibilità di effettuare pagamenti con modalità informatiche tramite la piattaforma PagoPA ai sensi dell'art.5 del CAD e dell'art.24 co.2 lett. a) del D.L. 16/07/2020, n. 76**

....AREE TEMATICHE ANNO 2022.....

Esaminando le qualificazioni tematiche delle segnalazioni pervenute nel 2022 si rileva che le categorie sulle quali i cittadini hanno evidenziato le maggiori criticità nella mancata o scarsa applicazione del CAD e di altre norme in materia di digitalizzazione sono state:

- Obbligatorietà della CNS per l'accesso ai servizi offerti in rete (combinato disposto art.3 bis e co.2 quater CAD, co.2 nonies – facoltatività della CNS, art.64 co.2 bis, 2 ter e 2 quater CAD) e altre questioni– Parere UAL di AgID n.210930 di ottobre 2021**
- Domicilio Digitale**
- Open Data**
- Valutazione ai sensi degli artt. 68 e 69 del CAD e Linee Guida sul riuso e perimetro di applicazione**
- Impossibilità di effettuare pagamenti con modalità informatiche tramite la piattaforma PagoPA**
- Accessibilità siti web e app mobili**

www.agid.gov.it

ventriglia@agid.gov.it