



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
protocollo@pec.arera.it

Oggetto: Invito 357-2021 relativo alla Segnalazione n. 245/2021 - Amministrazione segnalata: ARERA- Qualificazione tematica: Identità digitale –Prot.n.2125 del 28.01.2021.

Come è noto l'art.17, comma 1-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (CAD) prevede *“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, 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 DCD n.245/2021 il segnalante ha lamentato che *“per poter intraprendere un procedimento obbligatorio di conciliazione contro un fornitore di*



energia, lo sportello del consumatore di ARERA non riconosce le istanze firmate digitalmente, ma richiede a pena di inammissibilità anche della fotocopia fronte retro di un documento di identità”.

Con la predetta segnalazione è stata rappresentata una presunta violazione di norme riguardanti il CAD e la digitalizzazione e innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, in particolare del combinato disposto dell’art.65 del CAD lett. a) e b) e dell’art.20 co.1 – bis e co.1 ter del CAD nonché dell’art.64 co.3 bis del CAD a seguito delle modifiche apportate dall’art. 24, comma 1, lett. e), n. 6), D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

Giova ricordare, inoltre, che con le recenti modifiche apportate al CAD dal decreto legge n.76/2020 recante: *“Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale”* (coordinato con la legge di conversione dell’11 settembre 2020, n. 120), in particolare all’art.64 co. 3-bis, [...] a decorrere dal 28 febbraio 2021, i soggetti di cui all’articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali e la carta di identità elettronica ai fini dell’identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi in rete. Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato per l’innovazione tecnologica e la digitalizzazione è stabilita la data a decorrere dalla quale i soggetti di cui all’articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali per consentire l’accesso delle imprese e dei professionisti ai propri servizi in rete”, è stato normativamente previsto il termine del 28 febbraio 2021 per l’utilizzo esclusivo, da parte dei soggetti di cui all’art.2 co.2., delle identità digitali per l’identificazione dei propri utenti.

Con Vs nota acquisita al prot. AgID con n.5199 del 03 marzo u.s. è stato affermato che: *“[...] tale documento, oltre a consentire, ad oggi, la verifica dell’identità dell’attivante all’atto della proposizione della domanda di conciliazione online, è anche un importante strumento a disposizione del conciliatore, in occasione del primo incontro, per il riconoscimento fisico, in video, delle parti e della loro legittimazione a conciliare e transigere: gli incontri, infatti, si svolgono in stanza virtuale, accessibile dalla propria area personale*

Si ritiene, pertanto, fondata la richiamata Segnalazione e si invita codesta Autorità “a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni”, provvedendo affinché adegui la procedura per la presentazione, da parte dell’utenza, dell’istanza di conciliazione agli art.65 del CAD lett. a) e b), dell’art.20 co.1 – bis e co.1 ter del CAD, nonché dell’art.64 co.3 bis del CAD a seguito delle modifiche apportate dall’art. 24, comma 1, lett. e), n. 6), D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

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