



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## REGOLAMENTO

RECANTE LE PROCEDURE FINALIZZATE ALLO SVOLGIMENTO 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 DELLE PERSONE CON DISABILITÀ AGLI STRUMENTI INFORMATICI



## INDICE

<b>PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
ART 1- DEFINIZIONI .....	3
ART. 2- AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
ART.3 – CONTESTAZIONI.....	4
ART.4 –SEGNALAZIONI.....	4
<b>PARTE II - ATTIVITA' DEL DIFENSORE DIGITALE.....</b>	<b>4</b>
ART. 5– RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO .....	4
ART. 6 – CASI DI IRRICEVIBILITA' .....	4
ART. 7 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO.....	5
ART. 8 - ISTRUTTORIA .....	5
ART. 9 – CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO.....	5
ART. 10 - TERMINI .....	6
ART. 11 – ATTUAZIONE DELLE MISURE CORRETTIVE .....	7
<b>PARTE III - RESPONSABILITA' .....</b>	<b>7</b>
ART. 12- SOGGETTI EROGATORI ART. 3 COMMA 1 .....	7
ART. 13- SOGGETTI EROGATORI ART. 3 COMMA 1-BIS .....	7
<b>PARTE IV - DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>7</b>
ART. 14- COMUNICAZIONI E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI .....	7
ART. 15– ENTRATA IN VIGORE.....	8

## PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI

### ART 1- DEFINIZIONI

Nel presente Regolamento si utilizzano i termini che seguono con le definizioni corrispondentemente indicate.

- a) **AgID**: Agenzia per l'Italia Digitale (di seguito Agenzia);
- b) **Area Vigilanza**: l'ufficio dirigenziale di livello non generale al quale, in base al Regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale e agli atti organizzativi adottati dal Direttore Generale, sono conferite le responsabilità relative alla vigilanza e nella quale opera il Servizio che svolge le attività di vigilanza.
- c) **Difensore civico per il digitale**: il soggetto indicato all'art- 17, comma 1-quater del CAD (di seguito Difensore digitale).
- d) **Direttore Generale**: l'organo di AgID cui spetta il potere di adottare i provvedimenti sanzionatori di cui al presente Regolamento.
- e) **CAD**: Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche.
- f) **Legge Accessibilità**: Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici di cui alla Legge 9 gennaio 2004 n. 4;
- g) **Linee Guida Accessibilità**: Linee guida per i soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1 e 1-bis della Legge Accessibilità.
- h) **Procedura di attuazione**: procedura prevista dall'art. 3- quinquies della Legge Accessibilità;
- i) **Soggetto erogatore**: il soggetto di cui all'art. 3 comma 1 o comma 1-bis della Legge Accessibilità;
- j) **Monitoraggio**: previsto dall'art. 7 comma 1 lettere a) e a-bis) della Legge Accessibilità
- k) **Verifiche tecniche di accessibilità**: previste dall'art. 3- quinquies comma 2 della Legge Accessibilità.

### ART. 2- AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Regolamento è adottato ai sensi dell'art.3-quinquies della Legge Accessibilità e disciplina i procedimenti avviati dal Difensore digitale a seguito della ricezione di:

- a) Contestazioni della dichiarazione di accessibilità formulate dal Servizio di AgID competente in materia di accessibilità, in relazione ai contenuti della dichiarazione di accessibilità ovvero in caso di esito insoddisfacente del Monitoraggio effettuato da AgID;

- b) Segnalazioni da parte di utenti, nei casi di cui all'articolo 3-quater, comma 2, lettera c) della Legge Accessibilità.

#### **ART.3 – CONTESTAZIONI**

1. Il Servizio di AgID competente in materia di accessibilità trasmette al Difensore digitale le Contestazioni elevate al termine della verifica tecnica di accessibilità, corredate da dettagliate indicazioni riguardo le criticità rilevate e le relative soluzioni per porvi rimedio.
2. La procedura per l'esecuzione delle verifiche tecniche di accessibilità e per attestare l'esito insoddisfacente del monitoraggio è indicata nell'allegato 2 delle Linee guida accessibilità per i soggetti di cui all'art. 3 comma 1 pubblicate sul sito istituzionale di AgID.

#### **ART.4 –SEGNALAZIONI**

1. Le Segnalazioni possono essere presentate da chiunque, in caso di risposte insoddisfacenti o mancate risposte in relazione alle richieste formulate, ai sensi dell'art. 3-quater, comma 2, lettera c), ai soggetti erogatori indicati nell'art.3 co 1 e co 1-bis della Legge Accessibilità.
2. Le Segnalazioni possono essere relative a:
  - a) non conformità di siti web e applicazioni mobili ai principi di accessibilità, di cui all'art. 3-bis della Legge Accessibilità;
  - b) non conformità di siti web e applicazioni mobili alle prescrizioni in materia di accessibilità dettate dalle apposite linee guida pubblicate sul sito istituzionale di AgID;
  - c) richieste di informazioni non accessibili e adeguamento dei sistemi.
3. Le segnalazioni sono presentate compilando il modulo al quale si accede tramite apposito link presente nella dichiarazione di accessibilità pubblicata dai Soggetti erogatori. Ogni segnalazione deve riguardare un solo soggetto erogatore.

### **PARTE II - ATTIVITA' DEL DIFENSORE DIGITALE**

#### **ART. 5– RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

1. Il Responsabile del procedimento è il Difensore digitale che nomina un Istruttore responsabile per l'espletamento delle attività istruttorie.

#### **ART. 6 – CASI DI IRRICEVIBILITA'**

1. La Contestazione e la Segnalazione possono essere ritenute irricevibili per i seguenti motivi:

- a. Incompetenza del Difensore digitale, anche tenuto conto delle competenze istituzionali dell'Agenzia;
  - b. eccessiva genericità o indeterminatezza;
  - c. carenza di elementi informativi;
  - d. identità della contestazione o della segnalazione con altra per la quale è già stato emesso un provvedimento;
  - e. pluralità di soggetti erogatori indicati nella medesima segnalazione;
2. Nei casi di cui al comma 1 il Difensore digitale procede a disporre il non luogo a procedere della Contestazione o della Segnalazione.

#### **ART. 7 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

1. Il Responsabile comunica l'avvio del procedimento al soggetto erogatore fatti salvi i casi in cui la segnalazione sia dichiarata irricevibile ai sensi dell'art. 6 del presente Regolamento.
2. La comunicazione di avvio del procedimento contiene:
  - a) l'indicazione del Responsabile del procedimento;
  - b) l'oggetto dell'accertamento;
  - c) l'indicazione che il procedimento si concluderà entro 120 giorni, salvo eventuali sospensioni indicate nel presente Regolamento.

#### **ART. 8 - ISTRUTTORIA**

1. La fase istruttoria si conclude entro 90 giorni dal ricevimento da parte del Difensore digitale della segnalazione o della contestazione completa di tutta la documentazione.
2. Nel corso dell'istruttoria il Difensore digitale può richiedere al segnalante e/o al soggetto erogatore informazioni o documenti, con indicazione di un termine perentorio di 15 giorni per il riscontro, comunicando altresì che in caso di mancata risposta si procederà con i soli elementi a disposizione.
3. Ove necessario nel corso dell'istruttoria il responsabile del procedimento può richiedere informazioni o pareri ad altri Uffici/Servizi dell'Agenzia.

#### **ART. 9 – CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO**

1. Nel termine di 30 giorni dalla definizione dell'istruttoria, il Difensore digitale, esaminati gli elementi istruttori e di valutazione presenti nel fascicolo del procedimento, procede come di seguito descritto:

- a) qualora sussistano motivi di fondatezza della Contestazione o della Segnalazione, valutate le osservazioni e conclusioni dell'istruttoria, trasmette gli atti al Direttore Generale per l'adozione del provvedimento finale;
  - b) ove dagli elementi istruttori emerga la manifesta infondatezza o l'irrilevanza della Contestazione o della Segnalazione, trasmette uno schema di adozione di provvedimento di archiviazione al Direttore Generale.
2. Il Direttore Generale, nei casi di cui al comma precedente lettera b), con provvedimento motivato dispone l'archiviazione del procedimento e la contestuale notifica dell'atto al soggetto erogatore oppure invia gli atti al Difensore digitale per il riesame dell'istruttoria.
  3. In caso di fondatezza della Contestazione, il Direttore Generale, con proprio provvedimento, notifica al soggetto erogatore le misure correttive da porre in essere, assegnando un termine per la messa in atto, nei seguenti casi:
    - qualora la dichiarazione di accessibilità non sia conforme al modello definito dalle Linee Guida Accessibilità ovvero AgID non ritenga ricorrente l'ipotesi di onere sproporzionato;
    - qualora l'esito del Monitoraggio sia insoddisfacente.
  4. In caso di fondatezza della Segnalazione, il Direttore Generale, con proprio provvedimento notifica al soggetto erogatore le misure correttive da porre in essere assegnando un termine per la messa in atto, al fine di attuare correttamente le disposizioni in ambito di accessibilità e risolvere le criticità oggetto della Segnalazione.

#### **ART. 10 - TERMINI**

1. Salvo quanto previsto dall'articolo 11 del presente Regolamento il termine per la conclusione del procedimento è di 120 giorni, decorrenti dalla data del protocollo della trasmissione al Difensore digitale della Contestazione o della comunicazione dell'esito insoddisfacente del monitoraggio o della Segnalazione.
2. Nel caso in cui sia necessario acquisire informazioni o pareri da altre strutture dell'Agenzia, il termine di cui al comma 1, è sospeso per il tempo strettamente necessario all'acquisizione e, comunque, fino ad un massimo di 20 giorni.
3. Il termine di cui al comma 1 è inoltre sospeso per i periodi [10-20 agosto] e [25 dicembre-1 gennaio].

#### **ART. 11 – ATTUAZIONE DELLE MISURE CORRETTIVE**

1. Nei casi di cui ai commi 3 e 4 dell'articolo 9 del presente Regolamento il Direttore Generale trasmette il provvedimento al Difensore digitale che procede a verificare l'attuazione delle misure correttive disposte entro 30 giorni dal termine ivi previsto.

### **PARTE III - RESPONSABILITA'**

#### **ART. 12- SOGGETTI EROGATORI ART. 3 COMMA 1**

1. Per i soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1 della Legge Accessibilità la mancata attuazione delle misure correttive disposte ai sensi del presente Regolamento comporta la segnalazione all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari di ciascuna amministrazione in conformità all'art. 9 comma 1 della medesima Legge.
2. Ai fini del comma 1, il Difensore per il digitale trasmette all'Area Vigilanza il provvedimento contenente le misure correttive unitamente al rapporto inerente la mancata attuazione delle stesse, per l'avvio del procedimento di cui all'art. 15 del *“Regolamento recante le procedure di contestazione, accertamento, segnalazione delle violazioni in materia di transizione digitale e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 18-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche”* .

#### **ART. 13- SOGGETTI EROGATORI ART. 3 COMMA 1-BIS**

1. Per i soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1-bis della Legge Accessibilità la mancata attuazione delle misure correttive disposte ai sensi del presente Regolamento comporta l'avvio del procedimento di accertamento in conformità con l'articolo 9 comma 1-bis della medesima legge.
2. Ai fini del comma 1, il Difensore per il digitale trasmette gli atti all'Area Vigilanza per dare avvio alla procedura di accertamento, disciplinata dagli artt. 5 e ss. del *“Regolamento recante le modalità di accertamento e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art.9 comma 1-bis della legge 4/2004 e successive modifiche”*.

### **PARTE IV - DISPOSIZIONI FINALI**

#### **ART. 14- COMUNICAZIONI E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI**

1. Le comunicazioni al segnalante sono effettuate all'indirizzo di posta elettronica comunicato nella segnalazione.

2. Le comunicazioni al soggetto erogatore sono effettuate a mezzo posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui all'articolo 1, comma 1-ter del CAD.
3. Salvi gli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 12 del d.lgs. 14 marzo 2013 n. 33, e il regime di pubblicità stabilito ai sensi dell'art. 18-bis comma 3 del CAD, i 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. 15– ENTRATA IN VIGORE**

1. Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale di AgID, dandone notizia mediante avviso sulla Gazzetta Ufficiale, ed entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione.
2. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento è abrogato il regolamento adottato con determinazione n. 357 del 3 dicembre 2019 di cui all'Avviso su Gazzetta Ufficiale del 24 gennaio 2020.