Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

DETERMINAZIONE N. 145/2018

Oggetto

Approvazione della Trattazione n. 24-2018 e Comunicazione n.24-2018 relativa alla Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n.6/2018 del (OMISSIS) concernente il sistema "pagoPA".

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 del 30 aprile 2015, registrato alla Corte dei Conti in data 10 giugno 2015 al n.1574, con il quale il dott. Antonio Francesco Maria Samaritani è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale con decorrenza dalla data del predetto decreto;

VISTA la propria 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.24/2018 del 26/03/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 6746; .

ESAMINATA la Trattazione n.24/2018, predisposta dal Servizio Affari Giuridici, con la quale si approfondiscono le tematiche contenute nella relativa Segnalazione, in ordine alla rappresentata impossibilità di effettuare il pagamento on line tramite pagoPA utilizzando Poste Italiane, e si evidenzia che quanto segnalato risulta derivare da un errore di selezione del medesimo Segnalante che, da quanto comunicato dalla Struttura Agid competente, tra le due occorrenze del PSP Poste, delle quali una dedicata ai possessori di PostePay e l'altra dedicata a tutte le altre carte di credito, avrebbe selezionato quella dedicata ai possessori di PostePay, con la conseguente richiesta di credenziali per accedere a poste on line, e quindi si propone all'Ufficio del Difensore civico per il digitale di ritenere la Segnalazione non fondata e di archiviare la segnalazione in esame dandone comunicazione al Segnalante;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 24/18 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n.24/2018, con il quale, ritenendo infondata la Segnalazione in questione, si ritiene di poter procedere all'archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n.24/2018 e Archiviazione n.24/2018 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Roma, 11 maggio 2018

Antonio Samaritani

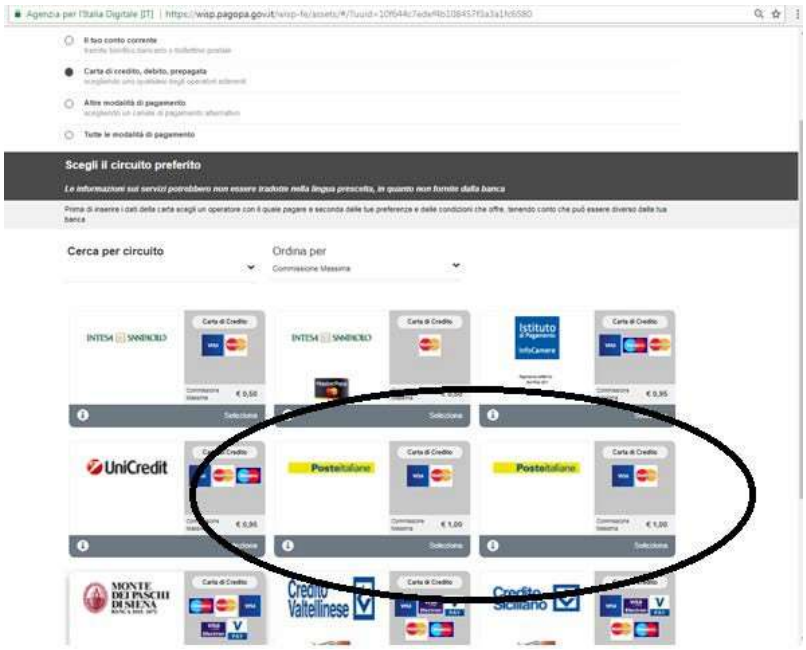
Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Trattazione n.24/2018

Oggetto:
(OMISSIS) - Amministrazione segnalata: Poste S.p.A. -Qualificazione tematica- Pagamenti con modalità informatiche -Protocollo n.6746 del 26/03/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:
"*Buongiorno, stamattina sono entrato nel sito dell'Agenzia delle entrate per pagare un MAV di un vecchio bollo non pagato. Per il pagamento ho scelto paga online con PagoPa. Ho scelto pagamento con carta di credito, ho inserito e quando mi è apparso il pannello con le varie banche con il relativo costo ho scelto poste italiane che aveva il costo più basso. Ho inserito i miei dati e quelli della carta di credito ed ho proseguito. Invece di effettuare il pagamento si è passati in un nuovo pannello in cui mi chiedeva di inserire le credenziali per accedere a poste online per poter effettuare il pagamento. Non avendo le credenziali di Poste ho dovuto iniziare tutto di nuovo utilizzando Intesa San Paolo. Non mi sembra corretto agire in questo modo, se Pago Pa mi dà la possibilità di pagare con qualsiasi mezzo e Banca a mia scelta, Poste Italiane mi blocca questa possibilità.*
Come al solito le poste sono statali e fanno come gli pare e piace infischiandosene delle leggi. Scusate lo sfogo ma spero che riusiate a risolvere questa situazione.
Cordiali saluti."
Da quanto rappresentato dal Segnalante appare che lo stesso non sia riuscito ad effettuare il pagamento on line tramite pagoPA utilizzando Poste Italiane. Al riguardo è stata avviata un'attività pre-istruttoria presso la competente struttura dell'Agenzia (attivazionepagopa@agid.gov.it) a seguito della quale da tale struttura è stato rappresentato (All.1) quanto segue: "*purtroppo in questo caso l'utente è incappato in un errore di selezione. Infatti, nella pagina di scelta del PSP(*ndr. Prestatori di Servizi di Pagamento*) che viene presentata quando l'utente avvia un pagamento modello 1 verso l'Agenzia delle Entrate*

, per la modalità " carta di credito, debito, prepagata" sono presenti due occorrenze del PSP Poste: una dedicata ai possessori di PostePay l'altra a tutte le altre carte di credito.
Di seguito la schermata visualizzata da un utente che procede ad un pagamento e che ha selezionato per l'Ente in questione la modalità "carta di credito, debito, prepagata":



Ci rendiamo conto che per un utente non è facile distinguere i due casi risultando così penalizzante e in questo neanche il contenuto del campo informativo può aiutare. Per tale aspetto possiamo provare a chiedere a Poste di inviare un nuovo CDI per meglio indirizzare gli utenti."

Pertanto visto che quanto segnalato risulta derivare da un errore di selezione del medesimo Segnalante che, da quanto comunicato dalla richiamata Struttura competente per materia , tra le due occorrenze del PSP Poste, delle quali una dedicata ai possessori di PostePay e l'altra dedicata a tutte le altre carte di credito, avrebbe selezionato quella dedicata ai possessori di PostePay, con la conseguente richiesta di credenziali per accedere a poste on line si propone all'Ufficio del Difensore civico per il digitale di ritenere la Segnalazione non fondata, di trasmettere la nota di archiviazione e comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora

nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

Massimo Macchia

Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ufficio del difensore civico per il digitale

(OMISSIS)

Oggetto:

(OMISSIS) -Amministrazione segnalata: Poste S.p.A.
-Qualificazione tematica- Pagamenti con modalità informatiche -Protocollo n.6746 del 26/03/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:
"*Buongiorno, stamattina sono entrato nel sito dell'Agenzia delle entrate per pagare un MAV di un vecchio bollo non pagato. Per il pagamento ho scelto paga online con PagoPa. Ho scelto pagamento con carta di credito, ho inserito e quando mi è apparso il pannello con le varie banche con il relativo costo ho scelto poste italiane che aveva il costo più basso. Ho inserito i miei dati e quelli della carta di credito ed ho proseguito. Invece di effettuare il pagamento si è passati in un nuovo pannello in cui mi chiedeva di inserire le credenziali per accedere a poste online per poter effettuare il pagamento. Non avendo le credenziali di Poste ho dovuto iniziare tutto di nuovo utilizzando Intesa San Paolo. Non mi sembra corretto agire in questo modo, se Pago Pa mi dà la possibilità di pagare con qualsiasi mezzo e Banca a mia scelta, Poste Italiane mi blocca questa possibilità.*
Come al solito le poste sono statali e fanno come gli pare e piace infischiandosene delle leggi. Scusate lo sfogo ma spero che riusciate a risolvere questa situazione.
Cordiali saluti."
Da quanto da Lei rappresentato risulta che non sia riuscito ad effettuare il pagamento on line tramite pagoPA utilizzando Poste Italiane.

Al riguardo è stata avviata un'attività pre-istruttoria presso la competente Struttura dell'Agenzia a seguito della quale è emerso che purtroppo in questo caso l'utente è incappato in un errore di selezione. Infatti, nella pagina di scelta del PSP(ndr. Prestatori di Servizi di Pagamento) che viene presentata quando l'utente avvia un pagamento modello 1 verso l'Agenzia delle Entrate, per la modalità " *carta di credito, debito, prepagata*" sono presenti due occorrenze del PSP Poste: una dedicata ai possessori di PostePay l'altra a tutte le altre carte di credito.
Pertanto visto che quanto segnalato risulta conseguente ad un errore di selezione del medesimo Segnalante il quale, da quanto emerge dalla comunicazione della

richiamata Struttura, tra le due occorrenze del PSP Poste, di cui una dedicata ai possessori di PostePay e l'altra dedicata a tutte le altre carte di credito, avrebbe selezionato quella dedicata ai possessori di PostePay, con la conseguente richiesta di credenziali per accedere a poste on line, si ritiene che la Segnalazione sia non fondata e si procede alla sua archiviazione .

Comunque, al fine di rendere più chiare le informazioni attualmente presenti, si chiederà al PSP Poste di migliorare i contenuti informativi relativi alle richiamate due opzioni.

Cordiali saluti