DETERMINAZIONE N 88/2019

OGGETTO: Approvazione della Trattazione n. 65/2018 e Comunicazione n 65/2018 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 65/2018 concernente problematiche legate all'effettuazione di un pagamento elettronico.

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 –C.A.D.) e s.m.i. nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del medesimo CAD 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 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;

VISTA la determinazione n. 15 del 26/01/2018 con la quale, in attuazione del richiamato art.17, comma 1-quater del CAD, è stato istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale;

VISTA la 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 all'Ufficio del difensore civico per il digitale n. 65/2018 del 13/09/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data con prot. 14609;

PRESO ATTO della Trattazione n. 65/2018 del 05/03/2019, predisposta dal Servizio Affari Giuridici, supportato dai competenti Uffici dell'Agenzia per l'Italia Digitale, contenente l'istruttoria svolta, nella quale si evidenzia che quanto segnalato risulta non rientrare nelle funzioni dell'Ufficio del Difensore civico per il digitale e si propone che l'ufficio del Difensore civico per il digitale dichiari non fondata la segnalazione in quanto non rientrate nelle sue funzioni e proceda all'archiviazione della stessa;.

PRESO ATTO della comunicazione di Archiviazione 65/2018 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 65/2018, con la quale, ritenendo la Segnalazione in questione non fondata, in quanto non rientrante nelle funzioni dell'Ufficio del Difensore civico per il digitale, si procede all'archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione 65/2018 e comunicazione di archiviazione, che allegati alla presente determinazione ne formano parte integrante.

Roma, 22 marzo 2019

Teresa Alvaro

TERESA ALVARO
Firmato digitalmente da TERESA ALVARO
Data: 2019.03.22 18:55:36 +01'00'

Segnalazione n. 65/2018

Oggetto: Amministrazione segnalata: Poste italiane Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie Protocollo n. 14609 del 13/09/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

"*Gentile Difensore Civico Digitale,*

ho riscontrato un problema coi pagamenti su conto postale online.

Volevo partecipare a un concorso e l'unico modo per pagare la tassa di partecipazione era il versamento su conto postale.

Io ho una tessera prepagata emessa da una banca. È una di quelle prepagate evolute che hanno l'IBAN e altre funzioni, ma non ce le ha tutte. Tra quelle escluse dal mio contratto c'è la modalità online sul sito della mia banca di pagamenti on-line su conti postali.

Sul sito Delle poste c'è il link dei pagamenti su conto postale, ma si può fare solo con le carte e conti emessi dalle poste. Quindi è possibile farlo solo attraverso i loro prodotti.

Mi sono trovata impossibilitata a pagare online su conto postale.

Forza è colpa mia che ho un contratto limitato, però mi dispiace avere questa opportunità non disponibile.

La ringrazio.

Buon lavoro.

Cordialmente,

omissis".

Da quanto rappresentato dalla Segnalante, risulta che la stessa ha rilevato che tramite il proprio conto bancario le è stato impossibile effettuare un pagamento elettronico su conto postale a favore di una pubblica amministrazione ai fini della partecipazione ad una selezione pubblica.

In base all'esame preliminare della segnalazione emerge, tuttavia, che la stessa Segnalante non evidenzia alcuna problematica in ordine alla violazione di norme ICT in materia di pagamenti elettronici. La Segnalante indica, invece, una limitazione funzionale derivante dalle condizioni contrattuali che regolano l'uso del mezzo di pagamento rilasciatole dal suo istituto bancario:

("*Io ho una tessera prepagata emessa da una banca. È una di quelle prepagate evolute che hanno l'IBAN e altre funzioni, ma non ce le ha tutte. Tra quelle escluse dal mio contratto c'è la modalità online sul sito della mia banca di pagamenti on-line su conti postali*.").

Al fine di consentire l'individuazione della pubblica amministrazione che ha bandito il concorso di interesse nonché del bando stesso, lo scrivente ufficio ha predisposto nota (prot. n.16391 del 22/10/2018) di richiesta di acquisizione di elementi integrativi alla Segnalante.

Quest'ultima ha riscontrato tale richiesta solo recentemente tramite e-mail acquisita al protocollo n.2481 del 19/02/2019.

In tale comunicazione la segnalante individua nell'Università di Firenze l'amministrazione che ha bandito il concorso, tuttavia specifica quanto segue

"*Il mio problema non è come si sia sviluppata la storia. Personalmente non capisco perché sul sito delle poste non siano accettate altre carte se non quelle della posta. Penso che sia doveroso che una struttura pubblica accetti tutte le carte*.".

Alla luce di questa specificazione si ritiene accertato che quanto segnalato non rientra nelle funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale ma riguarda aspetti di operatività interbancaria, rientrante nell'ambito delle politiche decise dagli istituti di credito.

Pertanto si propone che l'ufficio del Difensore civico per il digitale dichiari non fondata la segnalazione in quanto non rientrate nelle sue funzioni e proceda all'archiviazione della stessa.

05/03/2019 Raffaele Montanaro

Maria Antonietta Ventriglia

Alla Sig.ra

Oggetto: Segnalazione: 65/2018 - Amministrazione segnalata: Poste italiane - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie

Gent.ma segnalante è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione:

"*ho riscontrato un problema coi pagamenti su conto postale online.*

Volevo partecipare a un concorso e l'unico modo per pagare la tassa di partecipazione era il versamento su conto postale.

Io ho una tessera prepagata emessa da una banca. È una di quelle prepagate evolute che hanno l'IBAN e altre funzioni, ma non ce le ha tutte. Tra quelle escluse dal mio contratto c'è la modalità online sul sito della mia banca di pagamenti on-line su conti postali.

Sul sito Delle poste c'è il link dei pagamenti su conto postale, ma si può fare solo con le carte e conti emessi dalle poste. Quindi è possibile farlo solo attraverso i loro prodotti.

Mi sono trovata impossibilitata a pagare online su conto postale.

Forza è colpa mia che ho un contratto limitato, però mi dispiace avere questa opportunità non disponibile.

Si premette che l'Ufficio del difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale. 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.

Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione 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.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, si osserva che la stessa non verte sulla violazione di norme riguardanti i pagamenti telematici, ma attiene, invece, alla limitazione funzionale derivante dalle condizioni contrattuali che regolano l'uso del mezzo di pagamento rilasciatole dal suo istituto bancario

In ragione di quanto fin qui esposto si rappresenta che la Sua segnalazione è stata ritenuta non fondata, con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti