



DETERMINAZIONE N. 208/2019

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 24/2019 e Comunicazione n. 24/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 24/2019 concernente la tematica pagamenti con modalità informatiche. Prot. n. 3127 del 04/03/2019.

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 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. 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. 24/2019 del 04/03/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 3127;

ESAMINATA la Trattazione n. 24/2019 predisposta dal Servizio Affari Giuridici, con la quale si approfondisce la segnalazione relativa al pagamento del bollo auto – inizialmente risultante non andato a buon fine - attraverso il servizio BolloNeT PagoPA mentre lo stesso pagamento risultava andato a buon fine attraverso BancoPosta sul sito Poste. L'utente ha poi invece constatato che entrambe le transazioni erano state contabilizzate e scalate dal suo conto disponibile. A seguito dell'esame preliminare della segnalazione è stata inviata una richiesta in istruttoria al Servizio Finanziari e Contabilità di AGID. Lo stesso Servizio aveva già fornito il suo supporto, su richiesta di ACI, volto a ricevere i chiarimenti del Prestatore di Servizio di Pagamento (PSP) Poste.

Per un problema tecnico del PSP, il pagamento era stato effettivamente addebitato all'utente e riversato l'importo sul conto indicato all'interno della Ricevuta di Pagamento Telematico (RPT), sebbene il PSP avesse inviato alla PA una Ricevuta Telematica con esito negativo. La PA ha quindi riconosciuto all'utente anche il secondo pagamento.

Per questo motivo, in data 06/03/2019 ACI ha comunicato via email all'utente che la Regione era stata informata del doppio pagamento, ha allegato la relativa ricevuta ed ha indicato all'utente di recarsi in un qualsiasi punto di servizio ACI per ricevere assistenza nel presentare richiesta di rimborso alla regione Toscana.

Di conseguenza, viste le attività poste essere dall'Amministrazione, si ritiene che attualmente non si configurino più le inadempienze segnalate, con conseguente proposta di ritenere la segnalazione infondata e di procedere all'archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 24/2019 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 24/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione da archiviare, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 24/2019 e Archiviazione n. 24/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Teresa Alvaro

Segnalazione n. 24/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: ACI - Qualificazione tematica: pagamenti con modalità informatiche - Protocollo n. 3127 del 04/03/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Il Segnalante espone la seguente questione avente ad oggetto la transazione non eseguita ma addebitata sul mio conto corrente: “inoltre la mail che spiega la situazione in cui mi trovo ovvero aver provato il pagamento del bollo sul portale ACI e nonostante la transazione negata sul mio conto è stata addebitata la transazione ugualmente in data 11 febbraio.”.(...)”*

La segnalazione è relativa al pagamento del bollo auto – inizialmente risultante non andato a buon fine - attraverso il servizio BolloNeT PagoPA mentre risultava andato a buon fine attraverso BancoPosta sul sito Poste.

L'utente ha poi invece constatato che entrambe le transazioni erano state contabilizzate e scalate dal suo conto disponibile.

Si premette che il 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, (CAD) modificato dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017. 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 rileva che a seguito dell'esame preliminare della segnalazione è stata inviata una richiesta in istruttoria al Servizio Finanziari e Contabilità di AGID. Lo stesso Servizio aveva già fornito il suo supporto, su richiesta di ACI, volta a ricevere i chiarimenti del Prestatore di Servizio di Pagamento (PSP) Poste.

“Era emerso quindi, che, per un problema tecnico del PSP, il pagamento era stato effettivamente addebitato all'utente e riversato l'importo sul conto indicato all'interno della Ricevuta di Pagamento Telematico (RPT), sebbene il PSP avesse inviato alla PA una Ricevuta Telematica con esito negativo. La PA ha quindi riconosciuto all'utente anche il secondo pagamento.

Si precisa che, poiché l'importo della tassa automobilistica viene accreditato direttamente alla regione di residenza dell'intestatario del veicolo (nel caso specifico Regione Toscana), non può essere ACI ad effettuare il rimborso diretto all'utente ma la regione di competenza. Per questo motivo, in data 06/03/2019 ACI ha comunicato via email all'utente che la Regione era stata informata del doppio pagamento, ha allegato la relativa ricevuta ed ha indicato all'utente di recarsi in un qualsiasi punto di servizio ACI per ricevere assistenza nel presentare richiesta di rimborso alla regione Toscana.”

Di conseguenza, viste le attività poste essere dall'Amministrazione, si ritiene che attualmente non si configurino più le inadempienze segnalate, con conseguente proposta di ritenere la segnalazione infondata e di procedere all'archiviazione;

13/5/2019

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 24/2019 – Amministrazione segnalata: ACI - Qualificazione tematica: pagamenti con modalità informatiche- Protocollo n. 3127 del 04/03/2019.

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione: *“inoltre la mail che spiega la situazione in cui mi trovo ovvero aver provato il pagamento del bollo sul portale ACI e nonostante la transazione negata sul mio conto è stata addebitata la transazione ugualmente in data 11 febbraio.”* (...)

Si premette che il 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.

A seguito dell'esame preliminare della segnalazione è stata inviata una richiesta in istruttoria al Servizio Finanziari e Contabilità di AGID. Lo stesso Servizio aveva già fornito il

suo supporto, su richiesta di ACI, volta a ricevere i chiarimenti del Prestatore di Servizio di Pagamento (PSP) Poste.

“Era quindi emerso che, per un problema tecnico del PSP, il pagamento era stato effettivamente addebitato all’utente e riversato l’importo sul conto indicato all’interno della Ricevuta di Pagamento Telematico (RPT), sebbene il PSP avesse inviato alla PA una Ricevuta Telematica con esito negativo. La PA ha quindi riconosciuto all’utente anche il secondo pagamento.

Si precisa che, poiché l’importo della tassa automobilistica viene accreditato direttamente alla regione di residenza dell’intestatario del veicolo (nel caso specifico Regione Toscana), non può essere ACI ad effettuare il rimborso diretto all’utente ma la regione di competenza. Per questo motivo, in data 06/03/2019 ACI ha comunicato via email all’utente che la Regione era stata informata del doppio pagamento, ha allegato la relativa ricevuta ed ha indicato all’utente di recarsi in un qualsiasi punto di servizio ACI per ricevere assistenza nel presentare richiesta di rimborso alla regione Toscana.”

Di conseguenza, viste le attività poste essere dall’Amministrazione, si ritiene che attualmente non si configurino più le inadempienze segnalate, con conseguente proposta di ritenere la segnalazione infondata e di procedere all’archiviazione

Cordiali saluti

