



**DETERMINAZIONE N. 330/2019**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 116/2019 e Comunicazione n. 116/2019 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 116/2019 concernente pagamenti con modalità informatiche. Prot. n. 13432 del 09/10/2019.**

**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. 116/2019 del 09/10/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 13432 del 09/10/2019 relativa a pagamenti con modalità informatiche;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 116/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, dall'esame istruttorio della segnalazione relativa a pagamenti con modalità informatiche, è emerso che non si tratta di una segnalazione ai sensi e per gli effetti dell'art.

17, co. 1-quater del CAD, in quanto non sono segnalate violazioni del C.A.D. stesso e di disposizioni relative alla digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione da parte dell'Amministrazione segnalata e, quindi, si propone di ritenere la stessa non ricevibile, con conseguente archiviazione, fornendo, comunque, elementi di conoscenza sulla questione al Segnalante;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n. 116/2019 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 116/2019, con la quale si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione non ricevibile, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante, fornendo, comunque, elementi di conoscenza sulla questione;

#### **DETERMINA**

di approvare dette Trattazione n. 116/2019 e Archiviazione n. 116/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**p. Teresa Alvaro**

**Segnalazione n. 116/2019 - Trattazione**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Regione autonoma Sardegna - Qualificazione tematica: pagamenti con modalità informatiche - Protocollo n. 13432 del 09/10/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *“la Regione Sardegna chiede di pagare il bollo auto presso una serie di agenzie o tabaccai nonché tramite bollettino postale. Sono tutte modalità per le quali è prevista una commissione. Io potrei pagare comodamente e gratuitamente se, invece di un conto corrente postale, mi venisse fornito un IBAN (ogni conto corrente postale ha un IBAN!) che invece non viene pubblicizzato sul sito, come una legge prevede già da molti anni. E' legittimo questo comportamento? Che si può fare? Grazie per l'attenzione”.*

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, 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, dall'esame istruttorio non risulta alcuna problematica in ordine a presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione in quanto tali; quindi, emerge che la comunicazione non costituisce una segnalazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, co. 1-quater del CAD.

Infatti, da quanto rappresentato le doglianze sono sostanzialmente riconducibili ai seguenti aspetti:

1. presenza di commissioni per il pagamento del bollo auto nelle diverse modalità,
2. mancata indicazione sul sito web istituzionale della Regione autonoma Sardegna di un IBAN di riferimento per eventuali operazioni di bonifico.

Sui punti giova osservare quanto segue.

Con riferimento al punto 1, ogni servizio di pagamento erogato da parte dei prestatori di servizi di pagamento (banche, poste ed altri) aderenti a pagoPA ha un costo per la relativa esecuzione che è in capo al pagatore.

Invece, con riguardo al punto 2, diversamente da quanto assunto dall'utente, le amministrazioni non soggiacciono ad alcun obbligo di pubblicazione dell'IBAN; al contrario, le Linee Guida del Sistema pagoPA, pubblicate nella Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 152 del 3.7.2018, vietano tale pubblicazione dell'IBAN.

Al proposito, per completezza si ritiene opportuno evidenziare quanto riportato nella sezione "Domande frequenti" della Piattaforma "pago PA" sul sito istituzionale della scrivente. Infatti, alla n. 32 del Gruppo A ("Le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare gli IBAN dei conti correnti loro intestati?") si risponde:

*"In considerazione della centralità a livello nazionale del Sistema pagoPA quale piattaforma unica per la gestione degli incassi, i soggetti obbligati all'adesione a pagoPA non possono richiedere agli utenti pagamenti tramite bonifico che non siano integrati con il Sistema pagoPA e proprio per tale ragione, al paragrafo 5 delle Linee Guida è precisato che "per evitare che gli utenti possano eseguire dei bonifici non integrati con il Sistema pago-PA, è fatto divieto ai soggetti tenuti per legge all'adesione a pagoPA di pubblicare in qualsiasi modo l'IBAN di accredito". Tale divieto, che non prevede eccezioni, decorre dalla data di pubblicazione delle Linee Guida (Gazzetta Ufficiale n. 152 del 3.7.2018) ed il relativo rispetto è ancora più cogente in quanto interessa sia le PA che i PSP in considerazione del divieto per i PSP dal 31 dicembre 2019 di eseguire operazioni extra Nodo. Pertanto, le amministrazioni e gli altri Enti aderenti a pagoPA devono rivedere la propria modulistica, al fine di eliminare ogni riferimento in chiaro all'IBAN per il pagamento. Resta però fermo che, laddove un utente, però, avendo in proprio memoria di tale IBAN, esegua un bonifico extra pagoPA, tale pagamento andrà comunque gestito dall'Ente Creditore quale singola eccezione, laddove il PSP non si riuscita a bloccarlo, con l'auspicio che tali eccezioni siano sempre di numero inferiore nel tempo, per addivenire ad un pieno rispetto della legge da parte dei PSP e degli Enti Creditori".*

Pertanto, si propone di ritenere la Segnalazione non ricevibile, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante e fornendo, comunque, allo stesso elementi di conoscenza sulla questione.

30 ottobre 2019

Simone Rovelli



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione: 116/2019 - Amministrazione segnalata: Regione XXX - Qualificazione tematica: Pagamenti con modalità informatiche - Protocollo n. 13432 del 09/10/2019.**

Gent.mo segnalante, si riporta quanto da Lei comunicato:

*“la Regione OMISSIS chiede di pagare il bollo auto presso una serie di agenzie o tabaccai nonché tramite bollettino postale. Sono tutte modalità per le quali è prevista una commissione. Io potrei pagare comodamente e gratuitamente se, invece di un conto corrente postale, mi venisse fornito un IBAN (ogni conto corrente postale ha un IBAN!) che invece non viene pubblicizzato sul sito, co-me una legge prevede già da molti anni. E' legittimo questo comportamento? Che si può fare?”.*

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.

Da quanto rappresentato le doglianze sono sostanzialmente riconducibili ai seguenti aspetti:

1. presenza di commissioni per il pagamento del bollo auto nelle diverse modalità,
2. mancata indicazione sul sito *web* istituzionale della Regione autonoma Sardegna di un IBAN di riferimento per eventuali operazioni di bonifico.

L'esame istruttorio delle fattispecie segnalate, che risulta coerente con il quadro normativo di riferimento, non porta a ravvisare profili di possibili violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione in quanto tali. Pertanto, si è ritenuta la Segnalazione non ricevibile, con conseguente archiviazione.

Al fine di fornirLe, comunque, elementi di conoscenza, si fa presente quanto segue.

Con riferimento al punto 1, preme evidenziare che ogni servizio di pagamento erogato da parte dei prestatori di servizi di pagamento (banche, poste ed altri) tenuti ad aderire a pagoPA ha un costo per la relativa esecuzione che è in capo al pagatore.

Inoltre, con riferimento al punto 2, occorre sottolineare che, diversamente da quanto da Lei ipotizzato, le amministrazioni non soggiacciono ad alcun obbligo di pubblicazione dell'IBAN; al contrario, le Linee Guida del Sistema pagoPA, pubblicate nella Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 152 del 3.7.2018, vietano tale pubblicazione dell'IBAN.

Sul punto, per completezza giova evidenziare quanto riportato nella sezione *“Domande frequenti”* della Piattaforma *“pago PA”* sul sito istituzionale della scrivente. Infatti, alla n. 32 del Gruppo A (*“Le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare gli IBAN dei conti correnti loro intestati?”*) si risponde:

*“In considerazione della centralità a livello nazionale del Sistema pagoPA quale piattaforma unica per la gestione degli incassi, i soggetti obbligati all'adesione a pagoPA non possono richiedere agli utenti pagamenti tramite bonifico che non siano integrati con il Sistema pagoPA e proprio per tale ragione, al paragrafo 5 delle Linee Guida è precisato che “per evitare che gli utenti possano eseguire dei bonifici non integrati con il Sistema pagoPA, è fatto divieto ai soggetti tenuti per legge all'adesione a pagoPA di pubblicare in qualsiasi modo l'IBAN di accredito”. Tale divieto, che non prevede eccezioni, decorre dalla data di pubblicazione delle Linee Guida (Gazzetta Ufficiale n. 152 del 3.7.2018) ed il relativo rispetto è ancora più cogente in quanto interessa sia le PA che i PSP in considerazione del divieto per i PSP dal 31 dicembre 2019 di eseguire operazioni extra Nodo. Pertanto, le amministrazioni e gli altri Enti aderenti a pagoPA devono rivedere la propria modulistica, al fine di eliminare ogni riferimento in chiaro all'IBAN per il pagamento. Resta però fermo che, laddove un utente, però, avendo in proprio memoria di tale IBAN, esegua un bonifico extra pagoPA, tale pagamento andrà comunque gestito dall'Ente Creditore quale singola eccezione, laddove il PSP non si riuscita a bloccarlo, con l'auspicio che tali eccezioni siano sempre di numero inferiore nel tempo, per addivenire ad un pieno rispetto della legge da parte dei PSP e degli Enti Creditori”.*

Fiduciosi di aver comunque soddisfatto la Sua richiesta di informazioni Le invio cordiali saluti.