



DETERMINAZIONE N. 261/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n.42/2019 e Comunicazione n.42/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 42/2019 Prot. n. 5551 del 18/04/2019.

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 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la "Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia per l'Italia digitale", adottato ai sensi dell'articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante "Approvazione del regolamento di organizzazione per l'Agenzia per l'Italia Digitale";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, con il quale l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

VISTA la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell'articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto in via provvisoria il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l'ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le

aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

VISTO l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove, tra l'altro, si prevede che, *“al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto, l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127”*;

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. 42/2019 del 17/04/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in data 18.04.2019, con prot.n. 5551, riguardante la qualificazione tematica pagamenti con modalità informatiche, con la quale il segnalante ha rappresentato di non essere riuscito ad utilizzare i servizi Pago PA del Comune di Vellezzo Bellini per pagare una multa e che questo disservizio ha causato il superamento del termine per la corresponsione della tariffa ridotta;

ESAMINATA la Trattazione n. 42/2019 con la quale l'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale ha effettuato l'istruttoria della segnalazione di cui sopra. Nello specifico è stato richiesto un supporto ai competenti Uffici dell'Agenzia che in seguito a verifiche hanno constatato che il servizio “Multe on line” del Comune segnalato è attivo per la sola modalità “consultazione infrazione”, senza il servizio di pagamento. Il Comune segnalato ha fornito gli elementi di conoscenza richiesti rappresentando quanto segue: *“Spett. Ufficio del Difensore Civico dell'Agid, con riferimento al sollecito relativo alla segnalazione nr. 42 del 2019 si comunica che in data 27 giugno 2019 il Segretario Generale (...) conferiva telefonicamente con la d.ssa Giulia Montanelli esponendo le modalità di pagamento utilizzabili nel Comune di Vellezzo Bellini per il pagamento delle sanzioni amministrative da violazione del codice della strada. In particolare, con segnalazione nr. 42 del 2019 il segnalante lamentava al Difensore Civico dell'AGID l'impossibilità di pagare nei termini la sanzione amministrativa ricevuta per il mancato funzionamento nel marzo 2019 della modalità Pago PA. Il Comune di Vellezzo Bellini per il tramite del Segretario Generale nel colloquio con la dr.ssa Giulia Montanelli comunicava che l'utente*

poteva pagare nei termini con bonifico, bollettino postale e tramite home banking. Dal colloquio telefonico emergeva chiaramente che tali modalità nelle more dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà del sistema Pago PA risultano perfettamente legittime come, peraltro, ribadito in data odierna dal dott. Matteo Villani del supporto al Pago PA. (...)

A seguito del predetto riscontro è stato nuovamente acquisito parere dell'ufficio esercizio pago PA il quale ha precisato che: *“con la presente si fa seguito alla segnalazione n. 42/2019, segnalando che il Comune di Vellezzo Bellini è aderente e attivo su pago PA. Si precisa che la messa a disposizione dei servizi di pagamento pago PA da parte di ogni Ente aderente è un processo graduale in quanto l'Ente deve integrare ogni singolo servizio con la piattaforma pago PA. Nell'attesa che si completi tale processo di integrazione, ovviamente, l'Ente mantiene operativi i progressi servizi di pagamento (non integrati con pago PA).*

Con specifico riferimento al servizio oggetto della segnalazione, a quanto noto a questa Agenzia, da una verifica sul sito istituzionale dell'Ente (da verificare nuovamente da parte dell'ufficio del difensore civico), il pagamento delle sanzioni al CdS non risulta ancora integrato con la piattaforma pago PA”.

Pertanto, alla luce di quanto sopra, tenuto conto che non è ancora vigente l'obbligatorietà del sistema Pago PA e che per i servizi ancora non aderenti alla piattaforma di cui sopra è possibile temporaneamente ricorrere a modalità di pagamento alternative (bonifico, bollettino postale, home banking, ecc.), si propone l'archiviazione della segnalazione per infondatezza poiché non si ravvisano, da parte dell'Amministrazione segnalata, violazioni del CAD né di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione con comunicazione al Direttore Generale, per quanto di competenza e qualora nulla osti con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante .

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.42/2019 predisposta dal Difensore Civico per il Digitale, a seguito della richiamata Trattazione n.42/2019, con la quale si condivide la proposta prevista nella Trattazione, 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. 42/2019 e Archiviazione n. 42/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.42/2019 - Trattazione

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Vellezzo Bellini- Qualificazione tematica:
Pagamenti con modalità informatiche -Protocollo n. 5551 del 18/04/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Buongiorno, avrei la necessità di utilizzare gli strumenti di pagamento automatizzato previsti nel Piano Triennale (PagoPA), ma verificando il sito dell’Ente sopra citato, oltre ad aver notato la non congruenza con le linee Guida AgID, ho verificato l’impossibilità di utilizzare i servizi PagoPA. Ho comunicato il disservizio via PEC all’ente, ma la situazione è la stessa (Servizi temporaneamente in manutenzione, si prega di riprovare più tardi) dal 15/3 e da tale data non mi è stato possibile con questa modalità un verbale, che ovviamente nel frattempo ha superato il termine per la tariffa ridotta”.

Grazie per un Vostro riscontro. Cordialmente”.

Da quanto rappresentato dal Segnalante risulta che lo stesso abbia rilevato l’impossibilità di pagare un verbale (presumibilmente una contravvenzione del Codice della Strada) tramite PagoPA per un disservizio temporaneo e per questo motivo di non aver potuto fruire del pagamento di un importo ridotto per la scadenza dei termini previsti.

Da un esame preliminare la Segnalazione risulta ricevibile.

Al riguardo occorre quindi valutare se da quanto segnalato possano emergere violazioni delle seguenti disposizioni:

a) articolo 2 del D.lgs 7/3/2005 n.82 “Codice dell’Amministrazione Digitale” (di seguito CAD), comma 1: *“Lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l’accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell’informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti le tecnologie dell’informazione e della comunicazione”* e del comma 2: *“Le disposizioni del presente Codice si applicano:*

a) alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ivi comprese le autorità di sistema portuale, nonché alle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione;

b) ai gestori di servizi pubblici, ivi comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;

c) alle società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, escluse le società quotate di cui all'articolo 2, comma 1, lettera p), del medesimo decreto che non rientrino nella categoria di cui alla lettera b)".

b) dell'art. 5 del CAD - Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche che al comma 1 prevede: *"I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, sono obbligati ad accettare, tramite la piattaforma di cui al comma 2, i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico, ivi inclusi, per i micro-pagamenti, quelli basati sull'uso del credito telefonico. Tramite la piattaforma elettronica di cui al comma 2, resta ferma la possibilità di accettare anche altre forme di pagamento elettronico, senza discriminazione in relazione allo schema di pagamento abilitato per ciascuna tipologia di strumento di pagamento elettronico come definita ai sensi dell'articolo 2, punti 33), 34) e 35) del regolamento UE 2015/751 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta".*

Al fine di accertare l'effettiva sussistenza di una violazione delle suddette norme, si è svolta un'istruttoria effettuando una richiesta d'informazioni, con e-mail del 12 giugno u.s., ai competenti uffici, nello specifico appartenenti all'Area Trasformazione digitale – Servizio "Finanziari e contabilità" volta a verificare su quali servizi il Comune segnalato abbia attivato il sistema PagoPA. Il predetto ufficio ha effettuato una ricognizione in due fasi che vengono riportate di seguito:

"Dagli approfondimenti che abbiamo potuto fare fino a questo momento (attendo ulteriori informazioni a conferma delle mie ipotesi dal Comune di Vellezzo Bellini) la situazione verificatasi è la seguente.

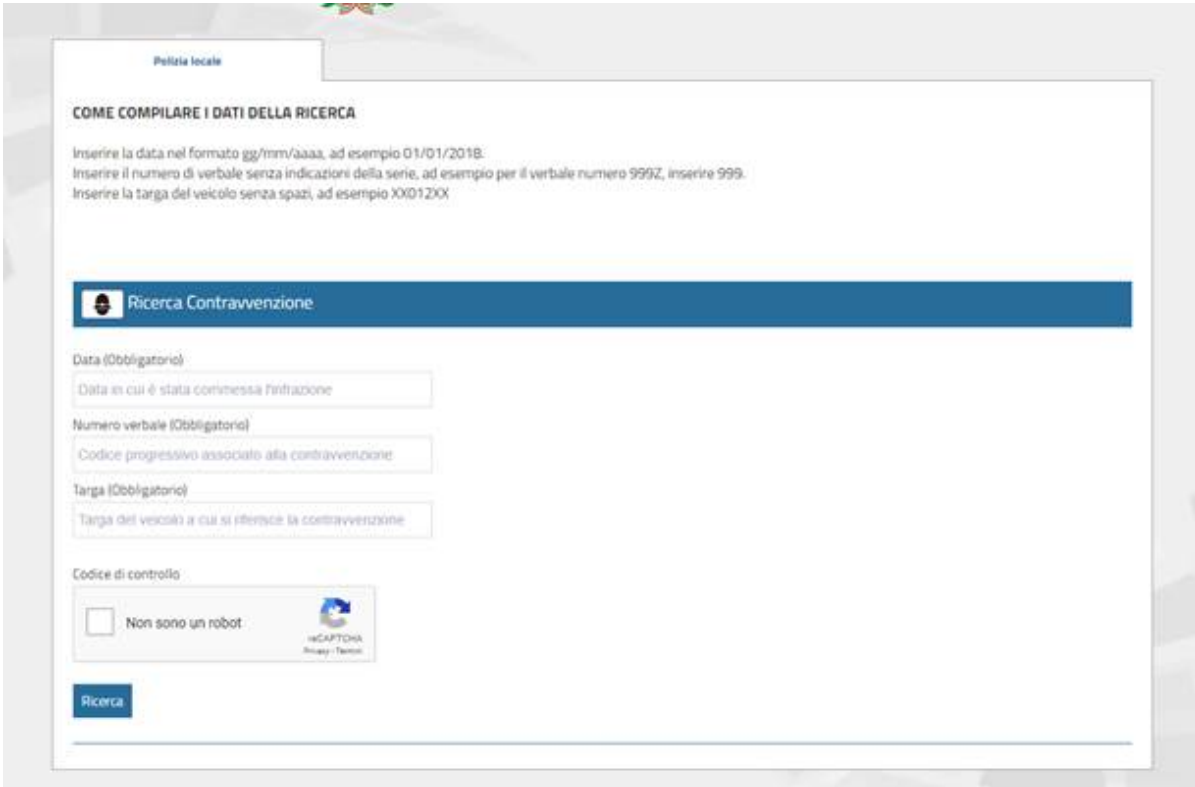
- Dal sito del Comune il cittadino accede al servizio "Multe Online" che propone una maschera per ricercare l'infrazione (vedi schermata sotto);*
- Il cittadino compila i dati dell'infrazione: il sistema dovrebbe rispondere con tutti i dati relativi all'infrazione, che sicuramente ad oggi non può pagare con pagoPA perché il servizio di pagamento tramite pagoPA non è ancora stato attivato (verrà attivato a breve dal Partner*

tecnologico Maggioli), ma immagino che il cittadino venga comunque informato sul sito di come pagare (questo me lo confermerà il Comune dopo aver approfondito con gli uffici di polizia locale). Quindi se anche non ha potuto usare pago PA poteva (credo) comunque pagare in altro modo.

Riguardo a quanto asserito dall'utente:

Ho comunicato il disservizio via PEC all'ente, ma la situazione è la stessa (Servizi temporaneamente in manutenzione, si prega di riprovare più tardi.) dal 15/3 e da tale data non mi è stato possibile pagare con questa modalità un verbale, che ovviamente nel frattempo ha superato il termine per la tariffa ridotta

Non mi risulta che il servizio esposto sul sito sia stato in manutenzione per lungo tempo, suppongo che sia stata un'indisponibilità momentanea, ma anche per questo aspetto attendo verifica. Purtroppo per il momento non posso dire di più, ho sollecitato tutti i possibili interlocutori affinché mi rispondano nel più breve tempo possibile per chiudere la richiesta”.



The screenshot shows a web form titled "Ricerca Contravvenzione" on the "Polizia locale" website. The form is titled "COME COMPILARE I DATI DELLA RICERCA" and provides instructions: "Inserire la data nel formato gg/mm/aaaa, ad esempio 01/01/2018.", "Inserire il numero di verbale senza indicazioni della serie, ad esempio per il verbale numero 999Z, inserire 999.", and "Inserire la targa del veicolo senza spazi, ad esempio XXD12XX". The form fields include: "Data (Obbligatorio)", "Numero verbale (Obbligatorio)", "Targa (Obbligatorio)", and "Codice di controllo". There is a CAPTCHA section with the text "Non sono un robot" and a "Ricerca" button at the bottom.

Successivamente, da ulteriori verifiche esperite durante l'istruttoria il suddetto servizio di AgID ha evidenziato quanto segue:

“Ad oggi il servizio “Multe on line” presente sul sito del Comune di Vellezzo Bellini è attivo per la sola modalità consultazione infrazione, quindi senza il servizio di pagamento.

Il verbale, se non è notificato direttamente su strada, viene inviato al cittadino per posta. Non è scaricabile da “Multe online”. L’ente mette a disposizione del cittadino il pagamento tramite bollettino postale, inviato insieme al verbale, oppure tramite bonifico bancario sull’IBAN comunicato sempre insieme al verbale. Quindi il cittadino avrebbe comunque potuto pagare anche se non con pago PA.

Per quanto riguarda la disponibilità del servizio, al netto del fatto che come detto sopra non si sta parlando di un servizio pago PA, i tecnici hanno verificato che sui log non ci sono tracce di eventuali down del sistema per il giorno 15/3. Da considerare però che certe analisi a distanza di oltre 3 mesi sono abbastanza complicate. In ogni caso si escludono down così prolungati come lamentati nella segnalazione “dal 15/3 in avanti” (come se il sistema non fosse stato disponibile per giorni interi). Anzi, è stata trovata traccia di varie ricerche effettuate dai cittadini, che dovrebbe ulteriormente testimoniare il fatto che il servizio era disponibile. Per quanto ci riguarda, consideriamo conclusa la nostra indagine”.

In conclusione, considerato che dall’insieme degli elementi fin qui esposti è emerso che per il “servizio multe” il Comune segnalato non abbia ancora aderito alla piattaforma Pago PA, si è ritenuto opportuno procedere ad una richiesta di chiarimenti alla predetta Amministrazione volta ad acquisire ogni elemento utile a terminare positivamente l’istruttoria, con nota prot.n. 9582 del 10 luglio 2019 e successiva nota di sollecito prot.n. 15206 del 13 novembre 2019.

Il Comune di Vellezzo Bellini ha riscontrato con e- mail del 20 novembre 2019 rappresentando quanto segue: *“Spett. Ufficio del Difensore Civico dell’Agid,*

con riferimento al sollecito relativo alla segnalazione nr. 42 del 2019 si comunica che in data 27 giugno 2019 il Segretario Generale (...) conferiva telefonicamente con la d.ssa Giulia Montanelli esponendo le modalità di pagamento utilizzabili nel Comune di Vellezzo Bellini per il pagamento delle sanzioni amministrative da violazione del codice della strada.

In particolare, con segnalazione nr. 42 del 2019 il cittadino lamentava al Difensore Civico dell’AGID l’impossibilità di pagare nei termini la sanzione amministrativa ricevuta per il mancato funzionamento nel marzo 2019 della modalità Pago Pa.

Il Comune di Vellezzo Bellini per il tramite del Segretario Generale nel colloquio con la d.ssa Giulia Montanelli comunicava che l’utente poteva pagare nei termini con bonifico, bollettino postale e tramite home banking.

Dal colloquio telefonico emergeva chiaramente che tali modalità nelle more dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà del sistema Pago PA risultano perfettamente legittime come, peraltro, ribadito in data odierna dal dott. Villani del supporto al Pago PA.

In virtù di quanto sopra e al fine di non avere ulteriori pendenze in relazione alla segnalazione nr. 42 del 2019 il Comune di Vellezzo Bellini chiede gentilmente che l'ufficio del Difensore Civico per il Digitale esprima un parere in merito alla vicenda confermando per iscritto quanto emerso dai colloqui telefonici. Cordiali saluti”.

A seguito del predetto riscontro è stato nuovamente acquisito parere dell'ufficio esercizio pago PA: *“con la presente si fa seguito alla segnalazione n. 42/2019, segnalando che il Comune di Vellezzo Bellini è aderente e attivo su pago PA. Si precisa che la messa a disposizione dei servizi di pagamento pago PA da parte di ogni Ente aderente è un processo graduale in quanto l'Ente deve integrare ogni singolo servizio con la piattaforma pago PA. Nell'attesa che si completi tale processo di integrazione, ovviamente, l'Ente mantiene operativi i pregressi servizi di pagamento (non integrati con pago PA).*

Con specifico riferimento al servizio oggetto della segnalazione, a quanto noto a questa Agenzia, da una verifica sul sito istituzionale dell'Ente (da verificare nuovamente da parte dell'ufficio del difensore civico), il pagamento delle sanzioni al CdS non risulta ancora integrato con la piattaforma pago PA”.

Tanto premesso, tenendo conto delle risultanze dell'istruttoria, di quanto rappresentato dall'Amministrazione nel richiamato riscontro fornito all'Agenzia e per tutte le motivazioni già esplicitate nel corso della presente trattazione si ritiene che nelle more della scadenza del termine di obbligatorietà del sistema Pago PA, attualmente fissato al 30 giugno 2020 dal recentissimo decreto legge n.162/2019, non si rileva nel caso di specie una violazione del CAD. Per tali motivi si propone al Difensore civico per il digitale di archiviare la Segnalazione, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima, dandone contestuale comunicazione al Segnalante.

9 gennaio 2020

Maria Antonietta Ventriglia

Oggetto: Segnalazione n. 42/2019 – Amministrazione segnalata: Comune di Vellezzo Bellini - Qualificazione tematica: Pagamenti con modalità informatiche - Protocollo n. 5551 del 18/04/2019.

Gent.mo Segnalante, è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione:
“Buongiorno, avrei la necessità di utilizzare gli strumenti di pagamento automatizzato previsti nel Piano Triennale (Pago PA), ma verificando il sito dell’Ente sopra citato, oltre ad aver notato la non congruenza con le linee Guida AgID, ho verificato l’impossibilità di utilizzare i servizi Pago PA. Ho comunicato il disservizio via PEC sull’ente, ma la situazione è la stessa (Servizi temporaneamente in manutenzione, si prega di riprovare più tardi) dal 15/3 e da tale data non mi è stato possibile con questa modalità un verbale, che ovviamente nel frattempo ha superato il termine per la tariffa ridotta”. Grazie per un Vostro riscontro. Cordialmente”.

Al riguardo l’Agenzia/Ufficio Difensore Civico per il Digitale ha provveduto ad effettuare in istruttoria una richiesta di informazioni ai competenti Uffici della stessa e successivamente ad una acquisizione di elementi presso il Comune di Vellezzo Bellini.

La predetta Amministrazione ha fornito riscontro rappresentando che in data 27 giugno 2019 il Segretario Generale ha conferito telefonicamente con il Servizio Finanziari e Contabilità dell’AgID esponendo le modalità di pagamento utilizzabili nel Comune di Vellezzo Bellini per il pagamento delle sanzioni amministrative da violazione del Codice della strada.

In particolare, con riferimento all’impossibilità di pagare nei termini la sanzione amministrativa ricevuta per il mancato funzionamento nel marzo 2019 della modalità Pago PA, il medesimo Segretario Generale comunicava che l’utente avrebbe potuto pagare nei termini con bonifico, bollettino postale e tramite home banking. Nel medesimo colloquio telefonico si rappresentava che tali modalità, nelle more dell’entrata in vigore dell’obbligatorietà del sistema Pago PA, risultavano perfettamente legittime.

Pertanto, dalle risultanze dell’istruttoria e dall’acquisizione di notizie presso il Comune segnalato emerge che, nelle more della scadenza del termine di obbligatorietà del sistema Pago PA, attualmente fissato al 30 giugno 2020 dal decreto legge n.162/2019, non sussistono, da parte dell’Amministrazione segnalata, violazioni del D.lgs. 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” (CAD) né

di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione, per cui si è proceduto all'archiviazione della Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia