



COMUNE DI SIENA

Verbale di deliberazione del Consiglio Comunale

del 11/04/2017 N° 107

OGGETTO: INTERROGAZIONE DEL CONSIGLIERE DEL GRUPPO SIENA 5 STELLE MICHELE PINASSI IN MERITO AL NUOVO SISTEMA DI PAGAMENTO TELEMATICO DEI SERVIZI PER L'ISTRUZIONE.

| Nome | Pres. | Ass. | Nome | Pres. | Ass. |
|-----------------------|-------|------|-----------------------|-------|------|
| VALENTINI BRUNO | X | | SABATINI LAURA | X | |
| RONCHI MARIO | X | | D'ONOFRIO PASQUALE | X | |
| GUAZZI GIANNI | | X | MAESTRINI LETIZIA | X | |
| PERSI CAROLINA | | X | LORENZETTI SIMONE | X | |
| PETTI RITA | | X | GIORDANO GIUSEPPE | X | |
| VIGNI SIMONE | X | | PICCINI ALESSANDRO | X | |
| PORCELLOTTI GIANNI | X | | BECCHI MARIA ISABELLA | X | |
| PERICCIOLI GIULIA | X | | STADERINI PIETRO | X | |
| NESI FEDERICO | | X | CORSI ANDREA | X | |
| BUFALINI STEFANIA | X | | BIANCHINI MASSIMO | X | |
| BRUTTINI MASSIMILIANO | X | | FALORNI MARCO | X | |
| DA FRASSINI IVANO | X | | PINASSI MICHELE | X | |
| LEOLINI KATIA | X | | AURIGI MAURO | X | |
| DI RENZONE LORENZO | | X | CAMPANINI ERNESTO | | X |
| ZACCHEI FABIO | X | | DE RISI ENZO | X | |
| CAPPELLI PASQUALINO | X | | MARZUCCHI MAURO | X | |
| TRAPASSI ALESSANDRO | X | | | | |

Presidente della seduta:
Partecipa Il Segretario Generale:

Dott. Mario Ronchi
Dott.ssa Diodorina Valerino
Diodorina Valerino

N. 107/2017

PRESIDENTE RONCHI: Si procede con la successiva interrogazione, interrogazione n. 43: “Interrogazione del Consigliere del Gruppo Siena 5 Stelle Michele Pinassi in merito al nuovo sistema di pagamento telematico dei servizi per l’istruzione”. Naturalmente do la parola al Consigliere proponente, al consigliere del Gruppo Siena 5 Stelle Michele Pinassi per l’illustrazione dell’interrogazione al Consiglio comunale.

CONSIGLIERE PINASSI: Buongiorno. L’interrogazione nasce dalla segnalazione di alcuni cittadini che mi hanno evidenziato alcuni problemi relativi al nuovo sistema di pagamento telematico dei servizi per l’istruzione. Nel 2017 gli strumenti di pagamento *online* sono una realtà consolidata, vengono usati da milioni di persone in tutt’Italia e rappresentano non solo uno strumento efficiente sia per chi si trova a dover effettuare il pagamento, ma anche per chi si trova a doverlo ricevere, è soprattutto una garanzia per entrambi i soggetti. Alcuni cittadini hanno lamentato la difficoltà di usufruire del pagamento dei servizi per l’istruzione poiché sprovvisti di carta di credito o con carta di credito prepagata non accettata dalla piattaforma di pagamento.

Credo che questo sia un aspetto da non sottovalutare perché la carta di credito, quelle classiche Visa e Mastercard, hanno un costo non trascurabile che non tutti i cittadini vogliono o possono permettersi, mentre invece le carte di credito prepagate che ormai vengono distribuite come caramelle dagli istituti bancari e anche postali non offrono gli stessi servizi delle altre e, quindi, non vengono accettate da svariati sistemi di pagamento, tra cui quello che l’Amministrazione di Siena ha scelto per il pagamento dei servizi scolastici. Oltretutto, è incomprensibile quest’inefficienza perché molte piattaforme bancarie, molti istituti di credito bancario offrono la possibilità di pagare gratuitamente attraverso il Rid bancario. Per quale motivo, quindi, non deve essere utilizzata anche e soprattutto questa forma di pagamento?

Sono state segnalate anche difficoltà nella procedura di creazione dell’*account* e di autenticazione al servizio che risulta essere particolarmente farraginoso e complicato. L’ho sperimentato io stesso, cioè nel 2017, quando ci sono forme di autenticazione, tra cui ricordo la carta nazionale dei servizi, se non la carta sanitaria che sono state pagate in maniera anche non trascurabile dai cittadini e ricordo solamente il rinnovo della Carta d’Identità per il Comune di Siena, la cosiddetta Carta d’Identità elettronica, che a fronte di un pagamento abbastanza esoso per il rinnovo, se non ricordo male siamo intorno ai 25 euro per ogni Carta d’Identità elettronica, non offre alcun tipo di servizio, non offre alcun tipo di vantaggio al cittadino che spende questa cifra. Considerato che i cittadini senesi hanno o avrebbero, in questo caso il condizionale è d’obbligo, la possibilità di beneficiare della Carta d’Identità elettronica, che come si apprende dal sito ministeriale, la Carta può essere letta dai dispositivi utilizzati dalla strumentazione di controlli presente, presenti ad esempio in frontiera da lettori da tavolo commerciali e da *smartphone* dotati di interfaccia NFC, ormai praticamente tutti gli *smartphone* di fascia medio alta hanno questa possibilità e che il processore della Carta d’Identità elettronica offre due funzionalità: verifica dell’identità del titolare e accesso ai servizi. Siccome il servizio di pagamento, quello scelto dall’Amministrazione comunale di Siena, è ospitato su un dominio web “soluzionipa.it” che rimanda all’azienda Euroservizi Srl, quindi, tutto il sistema di pagamento è stato dato a una società privata, si chiede di conoscere quanto costa all’Amministrazione il servizio di pagamento *online*, per quali motivi il servizio non è stato implementato *in house* dal personale tecnico delle Amministrazioni, quali sono i circuiti di pagamento accettati dal sistema e se si prevede di implementare anche soluzioni di pagamento via bonifico bancario o Rid e se si prevede e di implementare i sistemi di autenticazione attraverso la Carta d’Identità elettronica. Grazie.

PRESIDENTE RONCHI: Ringrazio il Consigliere proponente, il Consigliere del Gruppo Siena 5 Stelle Michele Pinassi per l'illustrazione dell'interrogazione. Risponde ai quesiti posti l'Assessora competente Tiziana Tarquini, ne ha facoltà.

ASSESSORA TARQUINI: Grazie Presidente, buongiorno a tutti. Relativamente ai quesiti posti dall'interrogazione e alcune considerazioni espresse in premessa, preciso quanto inviatomi dall'ufficio servizi informativi. L'indirizzo della piattaforma per i pagamenti *online* del Comune di Siena è: "pagamenti.comune.siena.it/sk-portale". L'applicativo è ospitato presso il *server* dell'Ente. Tale piattaforma è di proprietà del Comune di Siena, a seguito di un affidamento tramite procedura aperta, con determina dirigenziale n. 1509 del 2011. All'interno dell'Ente non esistono professionalità, anche nel senso quantitativo del termine, per lo sviluppo *in house* di molti applicativi informatici, di una così complessa funzionalità che nelle varie declinazioni sono in uso presso tutti i servizi dell'Ente. È quindi il caso, come avviene per i servizi dell'istruzione, in cui l'Ente si rivolge a *software house* specializzate in segmenti specifici del mercato che hanno un vasto parco di installazione nello stesso applicativo e quindi la possibilità di seguirne in maniera puntuale lo sviluppo, l'aggiornamento e l'assistenza. Il servizio per i pagamenti *online* ha un costo per l'anno 2017 di 5 mila 500 euro, è tuttavia necessario precisare che tale costo non è dovuto, ma attiene ai servizi ricevuti: l'attività di assistenza, manutenzioni relative al più efficace ed efficiente utilizzo dell'applicativo. La piattaforma è una piattaforma con i più comuni sistemi di pagamento, attualmente sono consentiti i pagamenti con carta di credito e carta prepagata. Il sistema di riconoscimento prevede vari livelli di accesso: con *username* e *password* previo registrazione, con *username* e *password* con registrazione presso l'ufficio del Comune e consegna della busta riservata con credenziali o con Carta d'Identità elettronica CIE e CNS. I vari sistemi di riconoscimento vengono abilitati al servizio a seconda del livello di sicurezza che si vuole applicare, per i pagamenti si è scelto il sistema più semplice ipotizzando la bassa possibilità di pagamenti indesiderati. Il riconoscimento con Carta d'Identità elettronica risulta oggettivamente di estrema difficoltà per l'utenza, richiede infatti l'acquisto di un lettore della Carta e l'installazione di un *software*. Il sistema di riconoscimento è configurato nelle modalità *standard* delle piattaforme in uso, inseriti i dati l'utente riceve a video il nome utente e la *password* e una *email* contenente i dati. I campi sopraindicati sono quelli minimi per consentire l'erogazione dei servizi in relazione alle funzioni dei vari applicativi e dei dati richiesti dagli stessi. Si evidenzia inoltre che tutti i dati riguardanti la carta di credito non sono inseriti nella piattaforma del Comune di Siena, ma vengono inseriti dall'utente solamente nel momento in cui accedono al sistema bancario. Il servizio infatti si limita a dialogare con il sistema bancario inviando i dati relativi al pagamento e ad attendere il ritorno del buon fine dell'operazione. La scelta di alcuni sistemi di pagamento rispetto ad altri, cioè di sistemi che generano flussi, è comunque essenziale per lo scarico dei flussi di pagamento effettuati e l'allineamento con il *back office* per la verifica dei pagamenti stessi e il rapido aggiornamento della situazione di ciascun utente. Si ritiene che l'accesso tramite Carta d'Identità elettronica e Carta Nazionale Servizi possa essere concettualmente superato con il sistema pubblico di identità digitale SPID, in tal senso il Comune di Siena ha affidato l'integrazione del proprio sistema di riconoscimento con SPID con determinazione dirigenziale n. 1579 del 2016 e allo stato attuale è terminata l'installazione di tale integrazione di ambiente di test. In conclusione, tutto il sistema in uso dall'ottobre del 2015, il servizio comunale competente non è a conoscenza di particolari criticità del servizio di riconoscimento. Aggiungo che alla data del 10 febbraio 2017 si sono registrati nel sito 2 mila 245 utenti.

PRESIDENTE RONCHI: Ringrazio per la risposta offerta ai quesiti posti nell'interrogazione l'assessora Tiziana Tarquini. Lascio la parola per alcune considerazioni in merito al Consigliere proponente, al consigliere Michele Pinassi del Gruppo Siena 5 Stelle.

CONSIGLIERE PINASSI: Ringrazio l'Assessore per avere letto la risposta proveniente dagli uffici competenti. La risposta ovviamente non mi vede soddisfatto e non mi vede soddisfatto per motivi tecnici e pratici su cui credo che l'Amministrazione più volte è stata da me sollecitata. L'Amministrazione dovrebbe interrogarsi.

Ad un certo punto, nella risposta dell'Assessora, si dice esplicitamente che non esistono professionalità *in house* e che l'Amministrazione paga 5 mila 500 euro l'anno per l'assistenza e la manutenzione del sistema di pagamento e dobbiamo ovviamente affidarci ad aziende esterne per il servizio.

L'Amministrazione ha un ufficio tecnico, ha un CED, lo so per certo, ha delle professionalità all'interno del CED, ha valutato la possibilità di fare un investimento in *know how* del personale presente nel CED? Quando si investe, non a caso utilizzo la parola investimento al posto di spesa, quando si investe in *know how* c'è sempre il ritorno per la Pubblica Amministrazione ed è un ritorno da non sottovalutare perché se c'è un aspetto di cui gran parte delle Pubbliche Amministrazioni sono parecchi, è proprio il *know how*, tanto da dover ricorrere sempre più spesso in affidamento a ditte esterne per qualsiasi necessità si trovino ad affrontare. Questo non è solamente un costo maggiore per l'Amministrazione che si trova a dover affidare servizi importanti come il pagamento a ditte esterne, ditte che in qualsiasi momento possano avere degli stravolgimenti all'interno della propria organizzazione e quindi anche alla possibilità di venir meno del servizio stesso, ma soprattutto l'Amministrazione pubblica rinuncia a quello che è uno dei suoi compiti essenziali, ovvero di fare innovazione all'interno del proprio contesto e di essere da stimolo e da pungolo per la collettività, oltre che a saper valorizzare adeguatamente i propri dipendenti. Oggi il dipendente si trova ad essere un mero esecutore, un mero passacarte, l'Amministrazione pubblica si trova ad essere una vera stazione appaltante in cui semplicemente si trova a dire: ho questa necessità, a quale ditta esterna la affido? Non è così che deve funzionare un'Amministrazione pubblica, un'Amministrazione pubblica deve prima di tutto saper essere di esempio a tutto il resto.

Tralascio le considerazioni dovute alla sicurezza dei dati e alla qualità del *software* che viene utilizzato per il quale l'Amministrazione, affidandolo ad una ditta esterna, non ha la possibilità di effettuare alcun tipo di controllo e quindi deve semplicemente fidarsi di quello che gli viene detto dalla ditta esterna.

Spero che quest'intervento sia di riflessione perché se ne parlerà sempre di più. Grazie.

PRESIDENTE RONCHI: Ringrazio per le considerazioni espresse il consigliere Michele Pinassi del Gruppo Siena 5 Stelle.

Fatto verbale e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

DIODORINA VALERINO

IL PRESIDENTE

MARIO RONCHI

La presente deliberazione è posta in pubblicazione all'Albo Pretorio

Per 15 giorni consecutivi a decorrere dal 26/04/2017

Siena, li 26/04/2017

IL SEGRETARIO GENERALE

DIODORINA VALERINO

Per copia conforme all'originale in formato digitale

Siena, li 26/04/2017

IL SEGRETARIO GENERALE

DIODORINA VALERINO