



## **Perché i servizi on-line rischiano di rimanere al “palo”**

di Silvia Paparo

Queste brevi note scaturiscono da alcuni spunti di riflessione evidenziati nel corso dell'ultima riunione del gruppo di lavoro di Astrid sull'e-government.

Nell'esperienza delle amministrazioni locali, impegnate nella realizzazione dei progetti di e-government, stanno emergendo nodi irrisolti che possono portare ad un **blocco dei servizi on-line** e rendere molti degli obiettivi di digitalizzazione dell'amministrazione, proclamati dal governo Berlusconi e dal ministro per l'innovazione, un puro vaniloquio.

Vediamo una rapida rassegna di alcuni dei vincoli individuati:

### **1) L'autenticazione in rete e la firma digitale**

La nota situazione relativa alla carta d'identità elettronica, alla carta dei servizi e all'attuale diffusione della firma digitale non consentono oggi (al di là di limitate categorie di professionisti, imprenditori o intermediari) di avere uno strumento diffuso di autenticazione in “rete” e di firma. Risultato: le amministrazioni rischiano di realizzare dei servizi on-line ai quali pochissimi dei cittadini, che usano abitualmente internet, potranno accedere. Tutto questo comporta un rischio consistente di freno allo sviluppo di servizi che non riescano a raggiungere una massa critica che renda conveniente l'impegno e l'investimento da parte dei Comuni. Né d'altra parte è ipotizzabile che le amministrazioni, con l'attuale situazione della finanza locale siano, in generale, nelle condizioni di sopportare i costi di una messa a disposizione su larga scala della firma digitale.

### **2) Il caso paradossale del bollo**

Non è ancora stato risolto nemmeno un problema banale come quello dell'assolvimento dell'imposta di bollo per via telematica. Occorre considerare che su tutte le istanze alla pubblica amministrazione è dovuta l'imposta di bollo (con poche eccezioni come l'iscrizione a scuola, la richiesta di prestazioni sociali o di pensione), di conseguenza anche quando fosse risolto il

problema della firma, non è possibile l'invio per via telematica della gran parte delle istanze, a meno che il cittadino ( o il professionista o l'imprenditore) non vada di persona presso l'ufficio per assolvere all'imposta di bollo.....

### **3) Gli effetti del blocco delle attività di semplificazione**

Gli esempi di e-government, che hanno posto il nostro paese all'avanguardia a livello internazionale, sono stati realizzati attraverso interventi di ampia portata come è stato il caso delle dichiarazioni fiscali per le quali, come è noto, è stato previsto obbligatoriamente l'invio per via telematica da parte di commercialisti e di altri intermediari, delle poste e delle banche. Allo stesso modo, per citare un altro caso, un regolamento di semplificazione del 1998 ha previsto l' informatizzazione dell'intera procedura delle domande d'iscrizione al registro delle imprese, che devono essere inviate per via telematica o comunque presentate su supporto informatico ed ha posto le basi per gli importanti traguardi raggiunti, o in corso di realizzazione, da parte del sistema camerale.

Questi esempi mostrano che la cosiddetta digitalizzazione dell'amministrazione per essere efficace deve essere accompagnata da una riorganizzazione dei processi di servizio e da una semplificazione delle procedure che consenta di ottimizzare le potenzialità offerte dagli strumenti informatici e telematici, altrimenti si rischia di informatizzare l'inefficienza. Il blocco delle attività di semplificazione, successivo al 2001, rappresenta così un ulteriore elemento freno allo sviluppo dei servizi on-line, che non è sostenuto dai necessari interventi di semplificazione procedurale. Un esempio: la dichiarazione di cambio di residenza ( che come è noto è un fondamentale evento della vita ) non può essere effettuata on-line, se non si interviene sul regolamento anagrafico che richiede la presenza dell'interessato davanti all'ufficiale d'anagrafe, malgrado sia prevista anche la verifica da parte della polizia municipale (mentre per il cambio di abitazione è possibile l'invio della dichiarazione per posta e, quindi, anche per via telematica).

### **4) L'onerosità dei pagamenti**

I pagamenti per via telematica con carta di credito risultano ancora particolarmente onerosi ( ad es. il pagamento telematico dell'ICI costa €3,36 o quello del bollo il 2% del dovuto etc.) e viene così di fatto scoraggiato un uso sistematico e diffuso dei pagamenti telematici.

### **5) La mancata applicazione delle disposizioni in materia di accesso alle banche dati pubbliche senza oneri per le amministrazioni**

Continuano a ripetersi casi di violazione delle norme della legge n. 340 del 2000 e del testo unico sulla documentazione amministrativa. Esempio è il caso di Torino dove il Comune è stato diffidato dall'Agenzia dell'Entrate perché accedeva alla banca dati del catasto, per acquisire i dati necessari al calcolo dell'ICI per i cittadini

### **Conclusioni**

Questa rapida rassegna fornisce uno spaccato di alcune delle problematiche più rilevanti che rischiano di paralizzare lo sviluppo dei servizi on-line. Potrebbe valere la pena dedicare un momento di approfondimento a questi temi coinvolgendo, se possibile, Burchiellaro, Tesi etc. e valutare l'opportunità di una riflessione e di una proposta di Astrid dedicata a questi temi.