

Amministrazione digitalizzata, l'unificazione «paga»

Pa innovativa. I servizi migliorano quando l'attività punta a mettere ordine: è stato così per i pagamenti con PagoPA e con IO. Ora arriva una nuova identità unica con inclusi patente e wallet

PagoPA diventa società, ma fatica a portare a bordo tutti i pagamenti entro fine anno

Alessandro Longo

Lo Sportello unico delle attività produttive digitale (Suap) è stato un successo. Al momento è una delle poche cose "uniche" di PA digitale ad aver funzionato. Tra tutti i tentativi che l'Italia ha fatto per mettere ordine nel caos di pratiche, documenti e interazioni con la Pubblica amministrazione. Da una parte si registra che il Suap, gestito da 3.830 Comuni con le Camere di commercio, nei primi nove mesi dell'anno ha visto crescere di quasi un terzo le pratiche amministrative completate online rispetto a un anno prima, arrivando a quota 411.600.

Dall'altra, sta per arrivare una nuova "identità unica", in forma di carta universale (ulteriore evoluzione della Cie), con dentro anche la patente e un borsellino per i pagamenti elettronici. L'Anagrafe unica (Anpr) e l'identità digitale unica (Spid) continuano a mancare gli obiettivi fissati, a quattro anni dall'avvio del progetto. In audizione alla Camera, la neoministra all'innovazione Paola Pisano ha annunciato un impegno prioritario su Anpr (siamo a 30 milioni di italiani coinvolti) e ha riconosciuto i problemi strutturali di Spid. «Ci vuole una riforma all'interno di Spid per superare alcune criticità che abbiamo oggi - ha affermato -. La *user experience* di Spid è migliorabile, ma gli *identity provider*

sono in perdita, e quindi non la vogliono migliorare: non sono in grado di fare business attraverso l'utilizzo di Spid da parte dei privati. Agid è in difficoltà sulla governance di questo sistema estremamente complesso».

Un passo avanti certo è stato fatto, nella governance, con le deleghe alla ministra Pisano, dove si accentrano e coordinano le materie dell'innovazione (con anche l'Agenzia per l'Italia Digitale, finora sotto i ministri della Pa). Ma adesso bisogna coglierne i frutti. Un primissimo traguardo da segnare riguarda PagoPA, che mette ordine ("unicità") in una delle cose più importanti del rapporto Pa-cittadino: i pagamenti. Così importante che il Governo ne ha fatto una società pubblica (da gennaio 2020). E tuttavia sarà *mission impossible* portare a bordo, effettivamente, tutti i pagamenti delle Pa italiane entro fine anno. Secondo stime degli Osservatori del Politecnico di Milano, il traguardo sarà raggiunto solo dal 10% dei Comuni. Per altro, quella del 31 dicembre è una scadenza già prorogata e un ulteriore rinvio peserebbe come uno smacco di credibilità per l'intero progetto di trasformazione digitale della Pa.

Un punto di concentrazione di tutti questi sforzi, verso un rapporto più chiaro (più "unico") tra Pa e cittadino, è certo l'app IO. Realizzata dal Team digitale presso la presidenza del Consiglio, sarà un'interfaccia unica per servizi e rapporti digitali con le amministrazioni. «Confermiamo l'arrivo negli store digitali entro fine anno. Ma aspettiamo che ci sia un primo nucleo consistente di servizi attivati su IO, perché abbia senso usarla - spiega Matteo De Santis, responsabile del progetto presso il Team -. Al momento sono a bordo alcuni servizi delle città test, Milano, Torino, Ripalta cremasca. Parte questa settimana

Palermo con i pagamenti di multe, Tari, tributi locali; le notifiche promemoria per appuntamenti con uffici, infomobilità, scadenza pass Ztl. A breve arriveranno Venezia, la Regione Veneto (servizi sanitari), la Provincia di Trento». A parte i servizi delle Pa locali abilitate, sono accessibili alcuni servizi nazionali. Acì ha già su IO il pagamento del bollo, i promemoria, i certificati dei veicoli. C'è per tutti il servizio di pagamento di avvisi cartacei: «A breve alcuni servizi dell'Agenzia delle Entrate, le comunicazioni di interesse per il contribuente». Oltre ad avere tutti i servizi in un posto solo, «c'è un'esperienza utente migliorata per i pagamenti, rispetto a quella già possibile via PagoPa sui siti dei diversi utenti». Esperienza, quest'ultima, comunque migliore di quella (disastrosa) dei pagamenti a enti non attivi su PagoPA. La crescita di IO continuerà l'anno prossimo, con l'arrivo di altri enti, per ora su base volontaristica: «Per le Pa è molto facile salirci a bordo - dice De Santis -. Per integrare la messaggistica sono pochi giorni di lavoro uomo, nel caso di un piccolo comune. E se sei già su PagoPA, ti ritrovi in automatico su IO, per i pagamenti».

Di nuovo e positivo, c'è che l'impegno verso una esperienza "unica" adesso è condiviso da tutto l'esecutivo, a partire dal premier; anche per gli attesi vantaggi in termini di efficienza



della macchina pubblica e lotta all'evasione. Di vecchio e a tratti demoralizzante, c'è questo inseguire le amministrazioni - locali soprattutto - per adottare l'innovazione. Un impegno che non può essere perseguito solo a colpi di sanzioni e minacce (come le lettere recapitate dal Team Digitale ai comuni inadempienti verso Anpr e PagoPa, nelle scorse settimane). «Bisogna aiutare gli enti locali potenziando le loro competenze digitali, anche con assunzioni», dice Paolo Coppola, ora professore all'Università di Udine e nella scorsa legislatura principale sostenitore di questa battaglia (nel Pd). Le risorse per farlo sembrano il principale punto debole, lamentato del resto dalla stessa ministra, in audizione, riguardo al suo stesso ministero. Dove «siamo 40 persone e non sono sufficienti per la trasformazione su digitale e innovazione che ci attende». Ne deriva che il Governo dovrà ancora dimostrare di credere davvero nella trasformazione digitale della Pa: non solo con l'annuncio di altri progetti, ma anche con investimenti *ad hoc*.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Pagare con Alexa. Gli utenti di Amazon Pay potranno pagare i loro conti e bollette online o via mobile mediante Alexa, in qualsiasi dispositivo che supporti l'assistente virtuale: è il primo mercato al mondo in cui è possibile sperimentare tale funzionalità.

Numeri in crescita per la Pa digitale

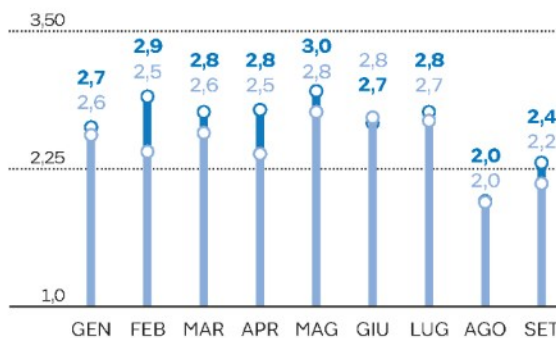
FATTURAZIONE ELETTRONICA

Dati in milioni di e-fatture gestite dal Sistema di Interscambio (SDI)

Dati in milioni

○ 2018

○ 2019



La fattura elettronica è un documento in formato digitale la cui autenticità e integrità sono garantite dalla presenza della firma elettronica di chi la emette e dalla sua trasmissione ad uno specifico Sistema di Interscambio (SDI). Le PA hanno l'obbligo di emetterle, trasmetterle, gestirle e conservarle esclusivamente in formato elettronico, secondo la normativa vigente.

PAGO PA

PagoPA è un'iniziativa che consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica la PA. Numero di adesioni di cittadini e imprese su base mensile nel 2019



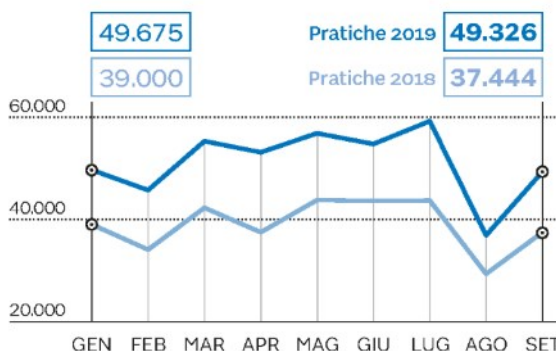
IDENTITÀ DIGITALE

Raggiunta quota 5 milioni. Andamento mensile in milioni di identità Spid erogate (numero aggregato, totale dei gestori nel 2019)



LE PRATICHE

Record di pratiche amministrative gestite dallo Sportello unico digitale (Suap). Numero di pratiche presentate dalle aziende dal 2018 a oggi



Fonte: Team per la trasformazione digitale