L'e-government segna il passo solo il 18% degli uffici pubblici accetta i pagamenti via Internet

L'ALLARME IN UNA RICERCA DELL'OSSERVATORIO PRESSO IL POLITECNICO DI MILANO: SE SI DESSE PIENAMENTE VIA LIBERA AI CONTI ONLINE SI RISPARMIEREBBERO SUBITO 2 MILIARDI E ALTRI 2,3 SUL MEDIO PERIODO FRA MULTE, IMU E BOLLO AUTO

Filippo Santelli

Un po' l'abitudine di conservare il cedolino, la prova di avere versato il dovuto. Un po' la scarsa familiarità con la rete. Quando devono pagare le bollette, alla moneta digitale gli italiani preferiscono il vecchio contante. Ma per la pubblica amministrazione quest'allergia significa costi aggiuntivi, o risparmi mancati, per 2 miliardi. Lo rivela una ricerca dell'Osservatorio eGovernment del Politecnico di Milano, presentata durante un convegno del Consorzio Cbi, la rete bancaria telematica che coinvolge i maggiori istituti italiani sotto la regia dell'Abi. La stima riguarda solo una piccola parte dei pagamenti che interessano gli uffici pubblici: le tasse sui rifiuti, l'Imu, il bollo auto e le multe. In totale 428 milioni di transazioni ogni anno, per un valore di 34,7 miliardi di euro. Che se rese digitali, calcola il Politecnico, porterebbero i risparmi sopra citati. E libererebbero 38mila *full-time equivalent*, dipendenti impiegabili per altre mansioni. Ai 2 miliardi di risparmio se ne aggiungerebbero altri 2,3 in caso di passaggio completo al digitale di servizi come i certificati anagrafici e le segnalazioni di inizio attività.

Tutto potenziale, per ora, spiega il direttore dell'Osservatorio, Giuliano Noci: «Nonostante vari programmi per rendere più intelligente la macchina dello stato, l'eGovernment in Italia è all'inizio». Solo il 18% degli uffici pubblici locali consentono pagamenti online, secondo i dati di Bankitalia. È in alcuni casi l'effetto percepito tra gli amministratori è addirittura di un aggravio dei costi di gestione. L'agenda digitale varata dal governo vuole rilanciare questo percorso trasferendo gli atti pubblici dalla carta ai bit. Obiettivo a cui il consorzio Cbi si propone di contribuire, ha detto il vicepresidente Pierluigi Curcuruto, «facilitando lo scambio di pagamenti e informazioni tra banche, imprese, cittadini e stato». Ad oggi il servizio Cbi viene utilizzato da 650 istituti finanziari, il 95% di quelli italiani, le Poste, circa 850mila aziende e diversi sportelli della pubblica amministrazione. E a gennaio parte Cbill, un servizio dedicato all'emissione, la notifica e il pagamento di bollette varie. Gli utenti che usano i servizi di home banking potranno consultare dal computer gli importi dovuti, e regolarli su vari canali: in rete, con il cellulare o dal bancomat. Mentre i creditori, aziende o uffici pubblici, potranno incassare in modo più rapido. «Uno strumento per gestire meglio i flussi finanziari - spiega il direttore generale del consorzio Cbi, Liliana Frattini Passi - mentre i cittadini risparmieranno tempo e avranno più controllo delle spese».

Le code finirebbero con i pagamenti online

L'agenda digitale, dunque, non parte da zero. «Uno dei limiti finora è stato voler creare l'eGovernment per decreto, senza tenere conto delle esperienze già avviate», ha aggiunto Giuliano Noci. L'imperativo di fornire ai clienti un servizio innovativo ha portato spesso a trascurare l'efficienza, creando all'interno dello stesso ufficio cortocircuiti e doppioni tra carta e digitale. Ma anche l'approccio verso i cittadini, secondo il professore del Politecnico, è stato sbagliato: «Con utenti abitudinari come quelli italiani non si può puntare tutto sull'online. Bisogna promuovere canali di pagamento vari e familiari come le tabaccherie». Un modo per rendere evidente ai cittadini la comodità e i risparmi garantiti dalla p.a. digitale. Quella condivisione che in Italia è mancata e che, secondo il presidente di Confindustria digitale Stefano Parisi, neanche l'agenda tecnologica del ministro Passera è riuscita finora a creare.

© RIPRODUZIONE RISERVATA