



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale  
X Legislatura



Consiglio Regionale del Veneto  
I del 06/04/2017 Prot.: 0008432 Titolario 2.16.1.3  
CRV CRV spc-UPA

Proposta n. 316 / 2017

**PUNTO 33 DELL'ODG DELLA SEDUTA DEL 22/03/2017**

ESTRATTO DEL VERBALE

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 46 / IIM del 22/03/2017**

**OGGETTO:**

Risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 257 del 21 Ottobre 2016 presentata dai Consiglieri Cristina Guarda, Francesca Zottis e Graziano Azzalin, avente per oggetto "Fondi POR-FESR: i disservizi nel click day del 19 ottobre hanno penalizzato numerose aziende. Come rimediare?"



## **COMPONENTI DELLA GIUNTA REGIONALE**

|                |                          |               |
|----------------|--------------------------|---------------|
| Presidente     | Luca Zaia                | Presente      |
| Vicepresidente | Gianluca Forcolin        | Presente      |
| Assessori      | Luca Coletto             | Presente      |
|                | Giuseppe Pan             | Presente      |
|                | Roberto Marcato          | Presente      |
|                | Gianpaolo E. Bottacin    | Presente      |
|                | Manuela Lanzarin         | Presente      |
|                | Elena Donazzan           | Presente      |
|                | Federico Caner           | Presente      |
|                | Elisa De Berti           | Presente      |
|                | Cristiano Corazzari      | Presente      |
|                | Segretario verbalizzante | Mario Caramel |

## **RELATORE ED EVENTUALI CONCERTI**

**FEDERICO CANER**

## **STRUTTURA PROPONENTE**

**AREA PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO STRATEGICO**

## **APPROVAZIONE:**

Sottoposto a votazione, il provvedimento è approvato con voti unanimi e palesi.





OGGETTO: Risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 257 del 21 Ottobre 2016 presentata dai Consiglieri Cristina Guarda, Francesca Zottis e Graziano Azzalin, avente per oggetto "Fondi POR-FESR: i disservizi nel click day del 19 ottobre hanno penalizzato numerose aziende. Come rimediare?"

Il relatore propone alla Giunta di adottare la seguente risposta:

Il Sistema Informativo Unificato per la Programmazione Unitaria (SIU) è caratterizzato da un insieme di applicativi finalizzati alla gestione, al monitoraggio e al controllo unitario di tutti i Fondi Strutturali e di Investimento Europei (Fondi SIE). In particolare, le Strutture responsabili dell'attuazione delle azioni del Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR) per prime si sono avvalse del SIU per la presentazione delle domande di sostegno da parte dei potenziali beneficiari per la Programmazione 2014-2020.

Da giugno 2016, inizio del periodo di gestione operativa del programma, a febbraio 2017, sono stati aperti quattordici bandi a valere sul POR – FESR 2014-2020, per un totale di 2.846 domande presentate sul SIU, per un ammontare di 303.598.713 euro di sostegno potenziale. Si segnala come le richieste di finanziamento complessivamente pervenute siano notevolmente superiori alla dotazione finanziaria effettivamente assegnata al totale dei bandi e corrispondente a 75.400.000 euro e, proprio in considerazione della notevole risposta da parte del territorio, si è provveduto ad incrementare lo stanziamento di alcuni bandi con complessivi ulteriori 18 milioni di euro.

Con particolare riferimento al "Bando per l'erogazione di contributi alle imprese del settore commercio", approvato con DGR n. 1443 del 15.09.2016, e relativo all'Asse 3 Azione 3.1.1 "Aiuti per investimenti in macchinari, impianti e beni intangibili, e accompagnamento dei processi di riorganizzazione e ristrutturazione aziendale" sub-azione B) "Settore Commercio" è stata prevista una modalità di presentazione delle domande cosiddetta "a sportello" e una dotazione finanziaria di 3.000.000 di euro (con possibilità di istruire domande equivalenti a 900.000 euro in più rispetto al plafond assegnato). Fin dall'apertura dello sportello, alle ore 10.00 del 19 ottobre 2016, si è registrato un affollamento nel caricamento delle domande da parte dei potenziali beneficiari che ha comportato, in totale, una richiesta di sostegno corrispondente a 19.888.932,41 di euro a fronte dei 3.000.000 di euro di dotazione assegnata.

Il sistema SIU è stato progettato al fine di ridurre al minimo l'impatto dovuto a un contemporaneo e significativo accesso nel momento di presentazione delle domande, così come accade per la gestione a "sportello", mediante le seguenti azioni:

- Azione 1: con largo anticipo rispetto al momento di apertura dello sportello, si mette a disposizione dell'utente tutta la procedura per compilare la domanda e preparare la documentazione. Al termine della compilazione della domanda viene fornito un *link* con codice univoco su cui l'utente dovrà eseguire il click al momento dell'apertura del bando per presentare la domanda;
- Azione 2: al momento dell'apertura dello sportello, un applicativo apposito recepisce il *click* fatto dagli utenti sul *link* fornito al punto precedente con un primo passo in cui:
  - a. se il bando non è ancora aperto, in quanto non è ancora giunta l'ora stabilita, il sistema risponde con un messaggio conseguente;
  - b. se lo sportello è aperto, fornisce una nuova pagina su cui l'utente deve inserire un codice di quattro cifre (diverso per ogni utente) mostrato nella pagina: al suo invio registra il *click* dell'utente e lo sequenzializza al fine della presentazione della domanda. Questo passaggio è stato previsto per ostacolare l'impiego di utenti "robot", richiedendo un'operazione semplice, ma aggiuntiva rispetto a quella precedente;
  - c. se il plafond del bando ormai è esaurito e il bando è chiuso, fornisce una pagina conseguente e non permette più di fare quanto esposto al precedente punto "b".
- Azione 3: se l'utente è riuscito a superare il punto b dell'Azione 2, riceve una pagina di risposta con messaggio "domanda presentata con successo". Sarà poi la valutazione della sequenza di domande e



della disponibilità di plafond a stabilire se la domanda presentata potrà ricevere, a seguito dell'istruttoria di ammissibilità, il sostegno.

Per il bando in argomento, fin dal momento dell'apertura, l'afflusso delle domande è stato tale che lo sportello è stato chiuso in pochi secondi. Inoltre, per consentire un corretto ordinamento delle domande in base all'istante di presentazione, a ciascuna di esse è stato associato, oltre all'ora, minuto e secondo in cui è avvenuto il *click*, anche il millesimo di secondo, tanto era fitto e concentrato in pochi attimi il flusso dei dati in ingresso.

Tale traffico è stato particolarmente intenso anche per l'utilizzo, da parte dell'utenza, di sistemi automatici (i cosiddetti "robot"), che hanno eseguito ripetuti *click* sul *link* comunicato: in alcuni casi si sono riscontrate anche migliaia di *click* dal medesimo indirizzo IP. In base alla progettazione del SIU, l'utilizzo dei robot non ha garantito agli utenti il completamento della presentazione della domanda, vista la necessità di digitare il codice numerico; tuttavia, ha contribuito a generare un sovraccarico del sistema.

Con riferimento al bando in esame, non si sono verificati problemi tali da penalizzare le aziende che hanno presentato le domande nei tempi utili. I messaggi di errori sono stati infatti visualizzati, una volta che il bando è stato chiuso. In totale, le domande effettivamente presentate entro la chiusura del bando sono 589, di cui 97 sono ricadute entro il plafond di 3.000.000 di euro previsto da bando più i 900.000 euro di riserva. Di seguito si riepilogano i messaggi generati dal Sistema e visualizzati dagli utenti nelle diverse fasi temporali relative allo sportello:

- Prima delle 10:00:00 – il tentativo di sottoporre la domanda ha ottenuto come messaggio "Bando non ancora aperto";
- 10:00:00 – **Apertura del bando**: da questo momento l'utente, a fronte del link fornito in fase di istruttoria, ha ricevuto una pagina con un codice da digitare e sottoporre al sistema: la ricezione di questo codice ha permesso di presentare le domande;
- 10:00:04 e 143 millisecondi (ms) – **Esaurimento plafond**: orario di accettazione dell'ultima domanda che rientra entro l'ammontare di 3.900.000 euro previsto da bando;
- 10:00:17 e 522 ms – **Chiusura del bando**: da questo momento, il Sistema ha generato la visualizzazione di un **errore di risposta** negli utenti che richiedevano di sottoporre la propria domanda;
- 10:01:08 – **Inizializzazione del Sistema**: è stato presentato temporaneamente il messaggio "Bando non attivo" dal sistema;
- 10:01:47 – **Correzione del messaggio di errore**: è stato presentato il messaggio "Bando Chiuso". Il sistema, una volta riavviato, ha iniziato a produrre il messaggio corretto di chiusura bando.

In sintesi, gli utenti che hanno sottoposto la domanda successivamente alle 10:00:17 e 522 ms e fino alle 10:01:47 hanno visualizzato alcuni messaggi d'errore; tuttavia, come illustrato, il bando era già chiuso.

In ragione di quanto sopra evidenziato, con riferimento agli aspetti più strettamente informatici, per i prossimi bandi gestiti con modalità a sportello si adotteranno opportune contromisure volte, da un lato, a scoraggiare l'impiego di "robot" e, dall'altro, a potenziare il SIU. Le contromisure, alcune tecnologiche ed altre organizzative e amministrative, sono di seguito elencate:

1. definizione di contromisure anti-DOS: configurazione del sistema informatico (firewall) con un limite massimo di connessioni consentite da un determinato indirizzo IP. In questo modo si riescono a bloccare gli attacchi informatici massivi (DOS – Denial Of Service);
2. impostazione di un limite massimo sul numero di *click* per domanda mediante previsione nel bando di un vincolo amministrativo: si informano i potenziali beneficiari che saranno considerate non ammissibili le domande per le quali, da un'analisi ex post da effettuarsi sul sistema, dovessero risultare più *click* su ciascun *link*, rispetto a quelli stabiliti dal bando;
3. potenziamento/tuning della configurazione hardware e software: sarà verificata la possibilità di potenziare il sistema informatico e di ottimizzarlo ulteriormente, tenendo conto che un limite superiore al numero di connessioni/ricieste esisterà sempre;



4. rendere più "leggere" le pagine web e il controllo sul link: sono già state intraprese azioni di alleggerimento delle pagine web del bando a sportello al fine di ridurre drasticamente il flusso dati;
5. visualizzazione orario sulla pagina web di apertura del bando: tale contromisura è finalizzata a rendere maggiormente cosciente il beneficiario dell'ora al fine di ridurre i click prima dell'inizio del bando e quindi il carico sul sistema;
6. spostamento del bando in orario diverso: un'ulteriore contromisura è spostare la fascia oraria di apertura dello sportello al pomeriggio o in prima fascia serale in quanto i sistemi regionali e la rete sono più scarichi rispetto alla fascia oraria mattutina;
7. personalizzazione e maggior attenzione ai messaggi di errore.

Per quanto riguarda gli aspetti attuativi, si rappresenta che con Decreto n. 124 del 27 ottobre 2016, la Direzione Industria, Artigianato, Commercio e Servizi, responsabile dell'attuazione dell'Azione (SRA), ha provveduto a ritenere ricevibili tutte le domande presentate, accettate e protocollate dal SIU, anche al fine di rendere possibile un eventuale successivo finanziamento delle domande validamente presentate, qualora si fossero rese disponibili ulteriori risorse finanziarie da assegnare al bando.

Successivamente, per rispondere alle notevoli esigenze di investimento espresse dalle imprese che hanno partecipato al bando, la dotazione iniziale dello stesso bando, con DGR n. 92 del 31 gennaio 2017, è stata implementata di ulteriori 3.000.000 di euro di risorse regionali. Tale Delibera è stata adottata in attuazione dell'art.78 della L.R. 30/2016 ("Collegato alla legge di stabilità regionale per il 2017"), al fine di consentire lo scorrimento dell'elenco delle imprese che hanno presentato regolarmente domanda nel SIU, fino ad utilizzo dell'importo assegnato.

#### LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

#### DELIBERA

1. di approvare, nel testo riportato in premessa, la risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 257 del 21 Ottobre 2016 presentata dai Consiglieri Cristina Guarda, Francesca Zottis e Graziano Azzalin, allegata, avente per oggetto "Fondi POR-FESR: i disservizi nel click day del 19 ottobre hanno penalizzato numerose aziende. Come rimediare?"
2. di incaricare all'esecuzione del presente atto la Segreteria della Giunta - Direzione Verifica e gestione atti del Presidente e della Giunta.

Risposta data dalla Giunta regionale  
nella seduta del Consiglio regionale n.  
123 del 2017  
Per ulteriori informazioni si rinvia al  
resoconto integrato della seduta.

UNITA' ASSEMBLEA  
Il Responsabile  
(Giuseppe Migotto)

IL VERBALIZZANTE  
Segretario della Giunta Regionale  
F.to Avv. Mario Caramel





# CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

DECIMA LEGISLATURA

---

## INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA N. 257

---

### FONDI POR-FESR: I DISSERVIZI NEL CLICK DAY DEL 19 OTTOBRE HANNO PENALIZZATO NUMEROSE AZIENDE. COME RIMEDIARE?

presentata il 21 ottobre 2016 dai Consiglieri Guarda, Zottis e Azzalin

Premesso che:

- lo scorso 19 ottobre era fissato il cosiddetto "click day", giorno nel quale i commercianti veneti potevano fare domanda di contributo telematica alla Regione per poter attingere ai fondi Por-Fesr europei, con finanziamenti del 50 per cento a fondo perduto sugli investimenti;
- l'apertura delle domande per via telematica è scattata alle 10.00. Ma a quell'ora, secondo quanto numerosi commercianti hanno segnalato, molte imprese impegnate nell'inoltro si sono viste comparire sugli schermi dei PC una pagina di errore. Secondo Confcommercio Vicenza dopo pochissimi secondi il limite massimo di richieste di finanziamento, ovvero il 30 per cento in più rispetto ai fondi disponibili (pari a 3 milioni di euro), era già stato raggiunto. La stessa organizzazione denuncia dal proprio punto di monitoraggio che non più del 50 per cento delle richieste sono state accettate dal sistema informatico regionale.

Considerato che la sopra esposta vicenda fa emergere un quadro di anomalie e disfunzioni del sistema telematico regionale tali da penalizzare numerose aziende, impossibilitate ad inoltrare le domande di contribuzione.

Tutto ciò premesso i sottoscritti consiglieri regionali

#### **interrogano il Presidente della Giunta regionale**

per sapere se non ritenga opportuno intervenire con la massima urgenza per chiarire le cause del suddetto disservizio e per trovare rimedio a questa ingiusta penalizzazione per le aziende rimaste escluse dal bando sopra citato.

---