Assicurativo.it

Malfunzionamenti e carte di credito: attenzione ai messaggi di errore dei pos

di Spataro

Una esperienza non rara, che fa riflettere.

del 2018-09-24 su Assicurativo.it, oggi e' il 20.05.2024

Chi sviluppa software lo sa: non sempre le cose vanno come devono.

Tuttavia gli errori possono spostare le conseguenze sul soggetto diverso solo per un testo di risposta errato. Senza pensare per ora al reato di falso in scrittura privata, o artifizi e raggiri (tipo le emissioni inquinanti delle automobili), vediamo cosa mi e' successo.

Vai in un negozio, paghi. Dopo almeno 2 minuti di attesa dall'inizio della transazione il pos stampa: "annullata".

Poco male, direte voi. Peccato che subito dopo l'annullamento arriva sul telefono l'sms con l'ddebito dell'importo (tenete sempre attivi gli sms di notifica !ps: mi dicono che solo Fineco non li faccia pagare.)

Mostro l'sms al negoziante, e inizia la sfilza di mezze verita' che vi risparmio.

Da sviluppatore web intuisco cosa non ha funzionato. Il pos ha mandato la richiesta che *e' stata ricevuta dal server*, ma il server non e' riuscito a mandare la risposta *al pos che (dal suo punto di vista) non ha ricevuto risposta dal server*.

Il pos quindi decide di scrivere "annullata" per una operazione non conclusa.

Chiamo quindi l'assistenza della carta di credito e mi dicono che loro non possono stornare niente e che loro non hanno alcun rapporto con il pos, che non dipende da loro.

Io chiedo di stornare subito l'operazione, che sono ancora in negozio e che per portarmi via quanto acquistato saro' obbligato a pagare nuovamente.

La signorina risponde: "il pos non siamo noi, per noi non c'e' alcun errore". La mia risposta: "Sta a vedere che gestisco io i pos per avere la vostra carta di credito".

Naturalmente gli operatori delle carte di credito autorizzano i terminali pos ad operare. Se non funzionano ne rispondo loro, non certo il titolare della carta di credito.

In negozio il putiferio. "Oggi e' sabato", "lunedi' le faremo il bonifico (ndr: alias storno)", "la segretaria controllera'", e altre amenita' del genere. Il pos la cui transazione e' annullata non puo' revocare un pagamento che comunque a me (e ai gestori della carta) risulta andato a buon fine.

E' evidente che e' tutto un problema tra carta di credito e gestore del pos, non certo dell'utente finale della carta di credito.

Risultato: visto che in quel negozio ci vado spesso, effettuo un secondo pagamento sulla assicurazione orale che storneranno lunedi' il doppio pagamento.

All'italiana, direte voi.

Il problema e' che la carta di credito ha autorizzato un pos che non sa gestire la perdita di linea durante una transazione, rispondendo "annullata" invece di "connessione persa", spostando quindi sul cliente finale l'onere della contestazione.

Vi domanda: vi sembra corretto ?

Quante risposte almeno inesatte danno i terminali e il consumatore finale deve poi darsi da fare per ristabilire l'errore ?

Ma soprattutto: chi ha approvato quel flusso che permette di rispondere "annullata" (risultato di una azione) quando il server dall'altra parte non rispondere (in assenza di una azione) ?

Possibile che oggi non si preveda correttamente la gestione della connessione persa in attesa della risposta del server ?

Se fosse cosi', come risulta da quanto avvenuto, c'e' da chiedersi se le assicurazioni fanno bene ad assicurare le transazioni senza farsi dare la gestione degli errori che chissa' se vengono assicurati in queste ipotesi. Probabilmente, in caso di storno, no.

Ma e' il consumatore finale che deve attivarsi. Nulla di male, naturalmente.

Ma dopo anni di carte di credito, non e' lecito aspettarsi che un pos perda la connessione wireless in attesa della riposta e gestisca la risposta in modo trasparente, invece dire "annullata" ? Non e' certo la prima volta che succede.

La saga continua.

Perche' settimana scorsa, sempre con la mia banca, ho trovato altri problemi durante l'autenticazione via sms e risposte sbagliate dagli operatori. Per un f24 ho perso un'ora e ho risolto poi da solo intuendo il malfunzionamento tecnico.

Hai avuto problemi simili con strumenti informatici ?

Manda un messaggio WhatsApp (anche audio e foto) al 3245312167 di IusOnDemand, usato solo per segnalazioni. Grazie.

https://wa.me/3245312167 - Https://wa.me/

Hai letto: Malfunzionamenti e carte di credito: attenzione ai messaggi di errore dei pos

Approfondimenti: Malfunzionamenti > Assicurativo > Civile.it > Legalgeek > Internet > Carte di credito > Pos >

Commenti - Segnalazioni - Home Assicurativo.it